

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Escuela de Posgrado



Evaluación de la gestión en afiliaciones del Programa Nacional de Entrega de la Pensión No Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza - Contigo en la provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, durante el estado de emergencia nacional por la Covid-19 de marzo 2020 a julio 2021

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gerencia Social con mención en Gerencia de Programas y Proyectos de Desarrollo que presenta:

Jedy Salomé Tejada Bernal

Asesora:

Rosa María Gabilondo García del Barco

Lima, 2024


Informe de Similitud

Yo, Rosa María Gabilondo García del Barco, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesora de la tesis titulada Evaluación de la gestión en afiliaciones del Programa Nacional de Entrega de la Pensión No Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – Contigo en la provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, durante el estado de emergencia nacional por la Covid-19 de marzo 2020 a julio 2021, de la autora Jedy Salome Tejada Bernal, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 10%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 13/06/2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis o Trabajo de investigación, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha:

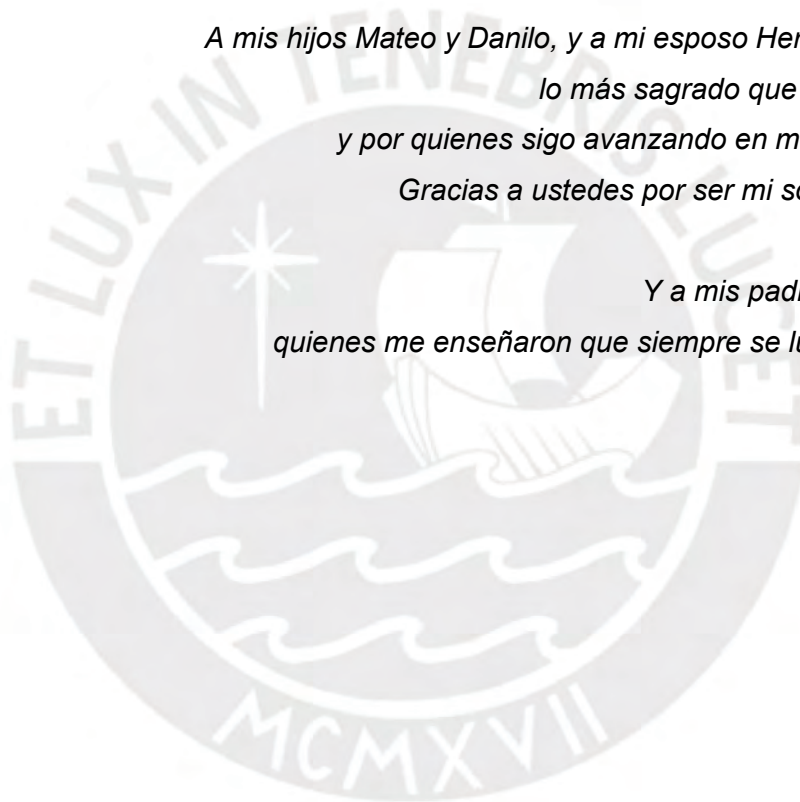
Lima, 10 de Julio de 2024.

Apellidos y nombres de la asesora: Gabilondo García Del Barco, Rosa María	
DNI: 07806204	Firma
ORCID: 0000-0002-3906-5552	

DEDICATORIA

A mis hijos Mateo y Danilo, y a mi esposo Herbert, quienes son lo más sagrado que tengo en mi vida, y por quienes sigo avanzando en mi vida profesional. Gracias a ustedes por ser mi soporte emocional.

Y a mis padres Juan y Juana, quienes me enseñaron que siempre se lucha por alcanzar tus objetivos



AGRADECIMIENTO

A mi asesora de la tesis, Rosa Gabilondo, por brindarme las orientaciones necesarias para culminar esta investigación.

A Eledoro Juica Huzco, por su disposición a ayudar a todos los que necesitamos orientaciones en los trámites de la Maestría.

A los usuarios del Programa CONTIGO, y a sus cuidadores que viven en la provincia de Oxapampa, Pasco, quienes me ayudaron con su tiempo para brindarme información para el desarrollo de esta investigación.

Por último, a mis amigas, por empujarme a culminar lo que ha estado pendiente durante tanto tiempo

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo identificar y evaluar la gestión en afiliaciones del Programa Nacional de Entrega de la Pensión No Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza –Contigo, en adelante Programa Contigo, en la provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, en el periodo de la emergencia sanitaria por la COVID-19, durante marzo de 2020 a julio de 2021, con la finalidad de proponer mecanismos de gestión que aseguren el cumplimiento de la finalidad del programa.

El análisis inicia con la pregunta general: ¿Cómo está haciendo el Programa Contigo para llegar a atender a las personas con discapacidad severa en situación de pobreza, qué acciones está realizando para mejorar la calidad de vida de sus usuarios en la provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, durante el estado de emergencia sanitaria 2020-2021?

La investigación tiene un enfoque mixto, con datos cualitativos recogidos de actores principales, y datos cuantitativos recogidos de la información documental de gestión operativa del Programa Contigo. Se han utilizado entrevistas estructuradas a treinta familias de usuarios, quienes alcanzan un nivel intermedio de conocimiento del Programa, y entrevistas semiestructuradas a cuatro trabajadores de la Unidad de Operaciones y una trabajadora de la Municipalidad Provincial de Oxapampa. También se han revisado ocho documentos normativos, reportes estadísticos de resultados de la afiliación al programa y un documento normativo de la municipalidad. Adicionalmente, se han revisado los comentarios de sus dos redes sociales: Facebook y Twitter. Finalmente, se recomienda la creación de unidades territoriales de forma progresiva.

Palabras clave: Programa CONTIGO, personas con discapacidad severa, COVID-19, pobreza extrema, calidad de vida, pensión no contributiva.

ABSTRACT

The objective of this research is to identify and evaluate the management of affiliations of the National Program for the Delivery of the Non-Contributory Pension to People with Severe Disabilities in a Situation of Poverty – Contigo, hereinafter Contigo Program, in the province of Oxapampa, department of Pasco in the period of the COVID-19 health emergency, starting in March 2020 until July 2021, with the purpose of proposing management mechanisms that ensure compliance with the purpose of the program.

The analysis begins with this general question: How is the Contigo Program doing to serve people with severe disabilities in poverty, what actions is it taking to improve the quality of life of its users in the province of Oxapampa, department of Pasco, during the state of health emergency 2020-2021?

The research has a mixed approach, with qualitative data collected from main actors and quantitative data collected from operational management documentary information of the Contigo Program. Thirty families of users whose reach an intermediate level of knowledge of the Program have been structured interviewed and semi-structured interviews with four workers from the Operations Unit and one worker from the Provincial Municipality of Oxapampa, also eight regulatory documents, statistics reports of membership in the program and a regulatory document from the municipality; in addition to this, the comments on its two social networks have been inspected: Facebook and Twitter.

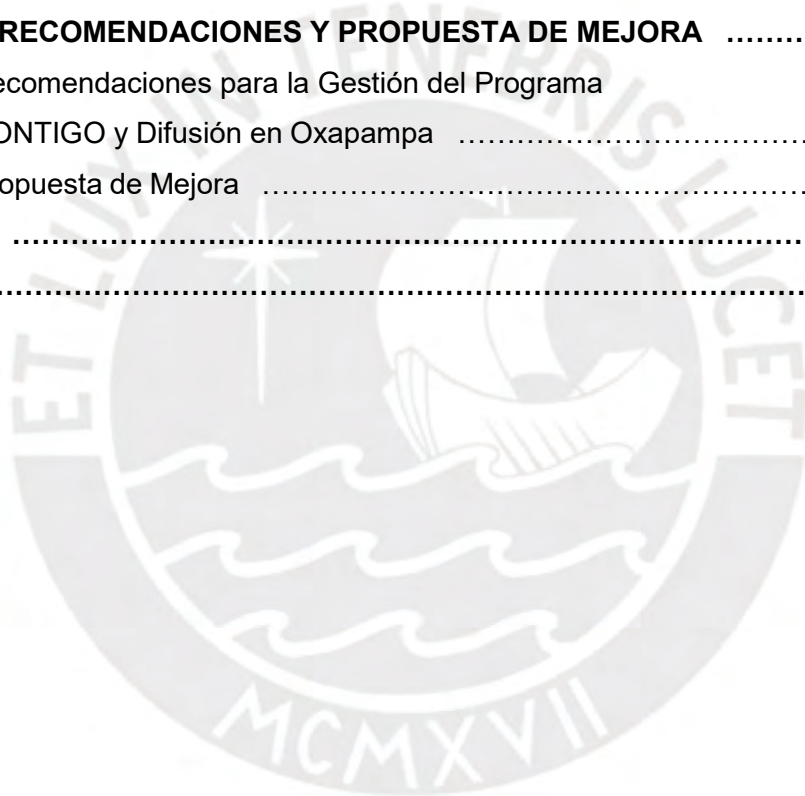
Finally, the recommendation is to create territorial units progressively.

Keywords: CONTIGO Program, severe disabilities, COVID-19, extreme poverty, quality of life, non-contributory pension.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I – PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Preguntas de investigación	2
1.3 Justificación	3
1.4 Objetivo de la tesis	4
CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	5
2.1. Enfoques, Teorías que Soportan la Investigación	5
2.2. Diagnóstico Situacional: Características Geográficas y Socioeconómicas del Área de Investigación	11
2.3. Marco Normativo	16
2.4. Proyecto o Programa que se analiza	19
2.5. Investigaciones Relacionadas	25
2.6. Conceptos Claves	27
2.7. Hipótesis, Variables e Indicadores	29
2.7.1 Variables y su definición	29
2.7.2 Indicadores	33
CAPITULO III – DISEÑO DE LA INVESTIGACION	36
3.1 Naturaleza de la Investigación	36
3.2 Forma de Investigación	36
3.3 Fuentes de Información	36
3.4 Universo y Muestra	36
3.5 Técnicas de Recojo de Información	37
3.6 Procesamiento de la Información	40
3.7 Plan de Trabajo y Cronograma	40
CAPÍTULO IV – ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS HALLAZGOS	41
4.1 Nivel de interés hacia el Programa	43
4.2 Nivel de conocimiento del Programa	47
4.3 Nivel de mejora en la calidad de vida	53
4.4 Gestión de Afiliación del Programa	58
4.5 Capacidad de Coordinación y Articulación con la Municipalidad	60

4.6	Difusión y Comunicación Accesible	63
4.7	Acceso al Beneficio del Programa Contigo	68
CAPITULO V – CONCLUSIONES		73
5. 1	Sobre el análisis si las familias de las personas con discapacidad severa se encuentran interesadas y cómo acceder al beneficio de la pensión no contributiva que otorga el Programa Contigo	72
5.2	Sobre el análisis si los/las usuarios/as del Programa Contigo han mejorado su calidad de vida	72
5.3	Sobre las acciones que el Programa CONTIGO está haciendo para cerrar la brecha de atención a su población objetivo	73
CAPITULO VI – RECOMENDACIONES Y PROPUESTA DE MEJORA		75
6. 1	Recomendaciones para la Gestión del Programa CONTIGO y Difusión en Oxapampa	75
6. 2	Propuesta de Mejora	75
BIBLIOGRAFÍA		80
ANEXOS		86



LISTA DE TABLAS

Tabla 2.1	Resultados del Censo 2017 (Demografía)	13
Tabla 2.2	Población Censada de 15 a Más Años por Nivel Educativo en la Región Pasco	15
Tabla 2.3	Población Censada de 12 a Más Años por Autoidentificación Étnica en la Región Pasco	15
Tabla 2.4	Población Censada con Alguna Dificultad o Limitación Permanente en la Región Pasco	16
Tabla 2.5	Usuarios del Programa Contigo según Región	20
Tabla 2.6	Usuarios del Programa Contigo según Sexo	21
Tabla 2.7	Usuarios del Programa Contigo según Grupo Etario	22
Tabla 2.8	Usuarios del Programa Contigo según Condición de Edad	22
Tabla 2.9	Usuarios Del Programa Contigo según Diagnóstico (CIE) del Certificado de Discapacidad	23
Tabla 2.10	Usuarios del Programa Contigo según Modalidad de Afiliación	24
Tabla 2.11	Potenciales Usuarios del Programa Contigo por Modalidad de Afiliación según Región	24
Tabla 2.12	Potenciales Usuarios del Programa Contigo según Modalidad de Afiliación y Condición de Edad	25
Tabla 2.13	Usuarios del Programa Contigo con Autorización para Cobro de la Pensión	25
Tabla 2.14	Usuarios Menores de Edad del Programa Contigo según su Estado de Solicitud para la Autorización de Cobro de la Pensión	26
Tabla 3.1	Técnica y Fuente de Información de la Investigación para la Variable 1 ...	38
Tabla 3.2	Técnica y Fuente de Información de la Investigación para la Variable 2 ...	38
Tabla 3.3	Técnica y Fuente de Información de la Investigación para la Variable 3 ...	38
Tabla 3.4	Técnica y Fuente de Información de la Investigación para la Variable 4 ...	39
Tabla 3.5	Técnica y Fuente de Información de la Investigación para la Variable 5 ...	39
Tabla 3.6	Técnica y Fuente de Información de la Investigación para la Variable 6 ...	39
Tabla 3.7	Técnica y Fuente de Información de la Investigación para la Variable 7 ...	40

Tabla 4.1	Número de Seguidores por cada una de las Redes Sociales del Programa CONTIGO	66
Tabla 4.2	Tipos de Comentarios en las Redes Sociales de Facebook y Twitter	67
Tabla 4.3	Usuarios Menores de Edad según Solicitud de Autorización para el Cobro de la Pensión	70
Tabla 4.4	Usuarios Menores de Edad según Estado de la Cuenta Bancaria	71



LISTA DE FIGURAS

Figura 1.1	Preguntas de Investigación	3
Figura 2.1	Mapa de Perú con Ubicación de Pasco	11
Figura 2.2	Mapa Provincial de Pasco	13
Figura 2.3	Pirámide de población 2007-2017 de la Región Pasco (INEI)	14
Figura 2.4	VARIABLES de Investigación Asociadas a la Pregunta 1	30
Figura 2.5	Variable de Investigación Asociada a la Pregunta 2	31
Figura 2.6	VARIABLES de Investigación Asociadas a la Pregunta 3	32
Figura 2.7	Indicadores Asociados a la Pregunta de Investigación 1	33
Figura 2.8	Indicadores Asociados a la Pregunta de Investigación 2	34
Figura 2.9	Indicadores Asociados a la Pregunta de Investigación 3	35
Figura 4.1	Preguntas de Investigación General y Específicas	42
Figura 4.2	VARIABLES de Investigación Asociadas a las Preguntas Específicas y Generales	43
Figura 4.3	Población Objetivo del Programa CONTIGO y Usuarios en OXAPAMPA – PASCO	44
Figura 4.4	Estado de las 406 Solicitudes de Afiliación Recibidas en el Programa CONTIGO - marzo 2020 a julio 2021	45
Figura 4.5	Total de usuarios menores de edad Programa Contigo – Oxapampa	48
Figura 4.6	Total de Personas con discapacidad Severa que Acceden a la Pensión del Programa CONTIGO	49
Figura 4.7	Familiares de Usuarios Entrevistados que Conocen el Objetivo del Programa CONTIGO	50
Figura 4.8	Usuarios que han Mejorado la Calidad de Vida desde que son Usuarios del Programa CONTIGO	51
Figura 4.9	Hallazgos Encontrados en la Pregunta de Investigación 1	52
Figura 4.10	Mejoras en la Accesibilidad del Usuario CONTIGO dentro de su Vivienda	54
Figura 4.11	Uso de Teléfono Celular de los Usuarios de Oxapampa	54
Figura 4.12	Usuario Contigo de Oxapampa según Participa en Alguna	

	Asociación o Grupo de Apoyo	55
Figura 4.13	Hallazgos Encontrados en la Pregunta de Investigación 2	56
Figura 4.14	Normativa Vigente Relacionada a la Afiliación al Programa CONTIGO	59
Figura 4.15	Resultado de la Entrevista con el Personal del Programa CONTIGO	61
Figura 4.16	Talleres de Capacitación Realizadas a la Municipalidad	64
Figura 4.17	Redes Sociales del Programa	65
Figura 4.18	Acceso a Redes Sociales	66
Figura 4.19	Indicadores de inclusión de la página web del Programa CONTIGO	67
Figura 4.20	Usuarios Mayores de Edad en Oxapampa - Plan No Cobro	69
Figura 4.21	Hallazgos Encontrados en la Pregunta de Investigación 3	72



SIGLAS Y ABREVIATURAS

CIE	Código Internacional de Enfermedades
CONADIS	Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad
DIRESA	Dirección Regional de Salud
ENEDIS	Encuesta Nacional Especializada de Discapacidad
MIDIS	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
MIMP	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
MINSA	Ministerio de Salud
OMAPED	Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad
OMS	Organización Mundial de la Salud
OREDIS	Oficina Regional de Discapacidad
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PRITE	Programa de Intervención Temprana
ROF	Reglamento de Organización y Funciones
SISFOH	Sistema de Focalización de Hogares
ULE	Unidad Local de Empadronamiento

INTRODUCCIÓN

La presente investigación surgió ante la pregunta ¿Cómo hizo el Programa CONTIGO para llegar a atender a las personas con discapacidad severa en situación de pobreza, y qué acciones realizó para mejorar la calidad de vida de sus usuarios en la provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, durante el estado de emergencia sanitaria 2020-2021?

Durante el periodo de emergencia sanitaria por la COVID-19, los programas sociales del Estado peruano han sufrido muchos inconvenientes, han paralizado sus actividades, perjudicando el acceso a los beneficios que estos brindan. El Programa CONTIGO brinda una pensión no contributiva a las personas con discapacidad severa en situación de pobreza o pobreza extrema, paralizando sus acciones en el primer semestre del año 2020, y perjudicando a una población vulnerable que, en muchos casos, no pueden manifestarse a favor de sus derechos, siendo esta pensión un derecho adquirido por Ley.

En tal sentido, los resultados de la investigación permitieron identificar y evaluar la gestión del Programa CONTIGO en la provincia de Oxapampa en el periodo de la emergencia sanitaria a nivel nacional por la COVID-2019, con el propósito de proponer mecanismos de gestión que aseguren el cumplimiento de la finalidad del Programa.

Asimismo, se pudo identificar los siguientes objetivos específicos: a) Evaluar si las familias de las personas con discapacidad severa se encuentran interesadas y conocen cómo acceder al beneficio de la pensión no contributiva que otorga el Programa CONTIGO, b) Averiguar si los/las usuarios/as del Programa CONTIGO han mejorado su calidad de vida y c) Identificar las acciones que el Programa CONTIGO está haciendo para cerrar la brecha de atención a su población objetivo.

La presente investigación, por su naturaleza, es un estudio de caso, puesto que se analizó el Programa CONTIGO. En la parte operativa, se analizaron la intervención y las estrategias utilizadas para que las personas con discapacidad severa accedan al Programa.

Asimismo, se analizó tanto a la población objetivo como a los actores involucrados en el proceso (internos y externos) mediante entrevistas, aplicación de cuestionarios y observaciones que ayudaron a explicar los objetivos de la presente investigación.

Las fuentes utilizadas para esta investigación han sido tomadas de forma directa e indirecta: Las fuentes directas provienen del personal de trabajo del Programa, y de la madre o padre o cuidador del usuario del Programa Contigo. Las fuentes indirectas han sido obtenidas por las normas y experiencias internacionales relacionadas a la investigación.

Por último, la investigación presenta cinco capítulos: i) Planteamiento, preguntas de investigación y objetivos, ii) Marco teórico, iii) Diseño de la investigación, iv) Análisis e interpretación de los hallazgos y v) Conclusiones y recomendaciones



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

El Instituto Nacional de Estadística e Informática desarrolló la “Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad 2012” (INEI, 2014), que reportó que 1.5 millones de personas a nivel nacional tienen algún tipo de discapacidad. Asimismo, según el Censo Nacional 2017 XII de Población y VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas, cerca de 3 millones de personas declararon tener alguna discapacidad, lo que evidencia que en cinco años aproximadamente se ha duplicado la población con discapacidad en el Perú (INEI, 2018, p. 64).

Mediante Ley N.° 29973, se aprueba la Ley General de la Persona con Discapacidad, y su Reglamento, en el artículo 59, establece que “la persona con discapacidad severa que se encuentre en situación de pobreza bajo los criterios del sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh) y que no tenga un ingreso o pensión que provenga del ámbito público o privado recibe una pensión no contributiva a cargo del Estado” (Ley General de la Persona con Discapacidad, 2012).

En ese contexto, mediante Decreto Supremo N.° 004-2015-MIMP se crea el Programa que brinda la pensión no contributiva de S/150.00 (ciento cincuenta y 00/100 soles) a personas con discapacidad severa, la que es entregada cada dos meses, que cumplan con los tres criterios de elegibilidad mencionados en el artículo 8 de dicho Decreto Supremo (D.S. N.° 004-2015-MIMP, 2015).

El Programa que fuera creado en el 2015, y que estuvo a cargo del Ministerio de la Mujer pasó, mediante Decreto Supremo N°008-2017-MIDIS al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Así, cambió su denominación a Programa Nacional de Entrega de la Pensión No Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza – CONTIGO (D.S. N°008-2017-MIDIS, 2017).

Dicho programa brinda una pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza, con el fin de mejorar su calidad de vida. En el año 2015, el programa inicia sus acciones en los departamentos de Ayacucho y Tumbes, llegando a beneficiar a 411 personas con discapacidad severa¹. En el año 2016, el programa interviene en el departamento de Pasco, beneficiando en el primer semestre a dos, y culmina el año otorgando la pensión no

¹ Información Estadística del primer año de ejecución del Programa Nacional de Entrega de la Pensión No Contributiva a Personas con Discapacidad Severa – Contigo.

contributiva de S/ 300.00 a 129 personas con discapacidad severa en situación de pobreza, siendo 73 de la provincia de Oxapampa.

En el primer bimestre de 2020, Oxapampa contó con 658 personas con discapacidad severa a quienes se les otorgó la pensión no contributiva, verificando que 652 personas son consideradas usuarios continuadores, y seis son usuarios nuevos en el programa².

El 11 de marzo de 2020, mediante Decreto de Urgencia N°025-2020 y el Decreto Supremo N°008-2020-MINSA, se declaró en emergencia sanitaria a nivel nacional por la COVID-19. A partir de ese día, se dictaron medidas extraordinarias en el presupuesto para los programas sociales de transferencias monetarias, siendo la primera de ellas el adelanto de las subvenciones económicas a las personas beneficiadas en el padrón de usuarios del primer bimestre de 2020 de los Programas Juntos, Pensión 65 y CONTIGO.

En ese contexto, el Programa CONTIGO gestionó el adelanto de subvenciones económicas, beneficiando sólo a los usuarios continuadores, poniendo un alto al procesamiento de nuevas solicitudes de afiliación. Asimismo, los gobiernos locales tuvieron que cerrar sus oficinas y se dejó de realizar la comunicación directa con la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad – OMAPED, para conocer el estado situacional de los usuarios del Programa.

Sin embargo, en el último bimestre del año 2020, se aprobó el incremento del presupuesto del Programa para la ampliación de cobertura de usuarios, siendo Oxapampa quien alcanzara a beneficiar a 320 personas más, otorgándoles la pensión no contributiva³. A la fecha, se cuenta con 926 personas con discapacidad severa usuarios/as del Programa CONTIGO⁴.

1.2 Preguntas de Investigación

El Programa CONTIGO tiene como finalidad mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad severa en situación de pobreza. Para ello, otorga una pensión no contributiva de forma bimestral.

Durante el estado de emergencia nacional por la COVID-19, se incrementó el presupuesto del programa con el propósito de ampliar su cobertura. Sin embargo, la provincia de Oxapampa tuvo la menor tasa de crecimiento de usuarios en un año. ¿Cómo está haciendo el Programa CONTIGO para llegar a atender a las personas con discapacidad severa en situación

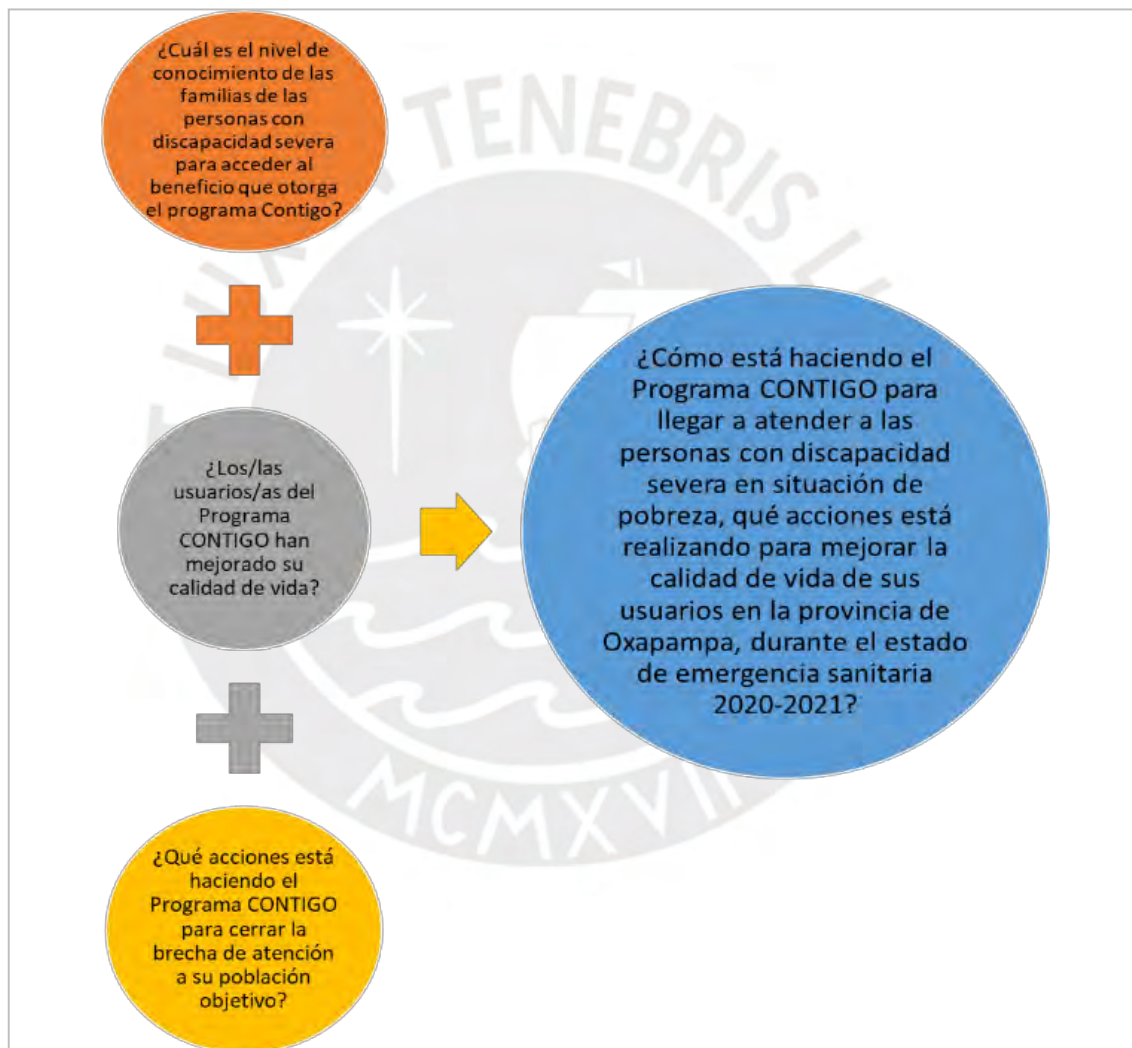
² Padrón de Usuarios N°1-2020 del Programa Nacional de Entrega de la Pensión No Contributiva a Personas con Discapacidad Severa – Contigo.

³ Padrón de Usuarios N°6-2020 del Programa Nacional de Entrega de la Pensión No Contributiva a Personas con Discapacidad Severa – Contigo.

⁴ Información Estadística de Afiliaciones al Programa Contigo 2021.

de pobreza?; ¿Qué acciones están realizando para mejorar la calidad de vida de sus usuarios en la provincia de Oxapampa durante el estado de emergencia sanitaria 2020-2021?; ¿Cuál es el nivel de conocimiento de las familias de las personas con discapacidad severa para acceder al beneficio que otorga el programa Contigo?; ¿Los/las usuarios/as del Programa Contigo han mejorado su calidad de vida?; ¿Qué acciones está haciendo el Programa Contigo para cerrar la brecha de atención a su población objetivo?

Figura 1.1: Preguntas de investigación



Nota: elaboración propia

1.3 Justificación

La población con discapacidad representa el 10% de la población total (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019) en el Perú. El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social –

MIDIS, ha elaborado un informe que determina la población objetivo del Programa CONTIGO, basándose en diversas fuentes de información, entre ellas, el Censo de Población y Vivienda 2017, el Mapa de Pobreza Distrital 2018, y el Registro Nacional de Hogares, calculando que en este año son aproximadamente 605,606 personas quienes tienen discapacidad severa y que se encuentran en situación de pobreza sin percibir ningún tipo de ingreso o pensión.

El Programa CONTIGO tiene a nivel nacional 74,126 usuarios, alcanzando una cobertura aproximada del 12% de la población objetivo estimada. En Pasco, se afilió a 1,623 personas con discapacidad; si bien se ha cubierto al 23% de la población objetivo total estimada, aún no alcanza ni a la mitad de la población que necesita el beneficio de la pensión no contributiva.

Esta investigación evaluará aquellos factores que han dificultado las acciones del programa en la provincia de Oxapampa, departamento de Pasco para que la población objetivo del Programa pueda efectivamente tener acceso a la pensión no contributiva, además de brindar información de las percepciones y dificultades que tienen las familias de las personas con discapacidad severa para que puedan ser beneficiarias de dicha pensión no contributiva. Con esta información, el programa podrá mejorar sus acciones y elaborar estrategias de intervención y supervisión de la ejecución de los objetivos del programa.

1.4 Objetivo de la tesis

Identificar y evaluar la gestión del Programa CONTIGO en la provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, en el periodo de la emergencia sanitaria a nivel nacional por la COVID-19, durante marzo de 2019 a julio de 2021, con la finalidad de proponer mecanismos de gestión que aseguren el cumplimiento de la finalidad del programa.

Objetivos específicos:

- Evaluar y analizar si las familias de las personas con discapacidad severa se encuentran interesadas y conocen cómo acceder al beneficio de la pensión no contributiva que otorga el Programa CONTIGO
- Conocer y analizar si los/las usuarios/as del Programa CONTIGO han mejorado su calidad de vida
- Identificar y analizar las acciones que el Programa CONTIGO está haciendo para cerrar la brecha de atención a su población objetivo

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 Enfoques y teorías que soportan la investigación

JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

Son derechos básicos de la existencia humana y corresponden a estar protegidos por cada Estado del mundo. Estos se inician con el derecho universal que es la vida, abarcando también el derecho a una identidad, a la alimentación, a la salud, educación, y a la libertad. Los Estados tienen que cumplir con efectivizar a través de normas legales como la Constitución para dar constancia y fe del cumplimiento.

Estos derechos han sido suscritos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, siendo esta declaración un documento legal de corte internacional, siendo la que brinda los lineamientos para el amparo de los derechos de todas las personas en el mundo. Los Estados están obligados a respetarlos, protegerlos y cumplirlos. (Naciones Unidas, 2022)

OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

Con fecha 25 de setiembre del año 2015, muchos países del mundo concordaron un conjunto de tareas universales con la finalidad de erradicar problemas que se presentaban a nivel mundial, para garantizar la prosperidad y el desarrollo sostenible plasmados en una agenda con 17 objetivos que deben alcanzarse en 15 años (Naciones Unidas, 2015).

Los objetivos de desarrollo sostenibles son los siguientes:

1. Fin de la pobreza
2. Hambre cero
3. Salud y bienestar
4. Educación de calidad
5. Igualdad de género
6. Agua limpia y saneamiento
7. Energía asequible y no contaminante
8. Trabajo decente y crecimiento económico
9. Agua, industria, innovación e infraestructura
10. Reducción de las desigualdades
11. Ciudades y comunidades sostenibles
12. Producción y consumo responsable
13. Acción por el clima

14. Vida submarina
15. Vida de ecosistemas terrestres
16. Paz, Justicia e Instituciones sólidas
17. Alianzas para lograr los objetivos (Organización de las naciones unidas).

En cuanto al objetivo 1, se indica que las altas tasas de pobreza suelen observarse en países pequeños, vulnerables y que atraviesan conflictos. Una de las metas es que cada país aplique medidas necesarias de protección social, a fin de que, para el 2030, se amplíe la cobertura de pobreza y los más vulnerables (personas con discapacidad, entre otros).

Con relación a la coyuntura de la COVID-19, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) vio que los países que se encuentran en pleno desarrollo, como el Perú, son los que se encuentran con más riesgos durante y después de la pandemia, no sólo en la salud sino también en la crisis social y económica (Naciones Unidas, s.f).

De acuerdo al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), se estima que “las pérdidas de ingresos superen los 220 mil millones de dólares, y que el 55% de la población mundial no tenga acceso a protección social”, (PNUD, s.f.) lo que afecta a los derechos humanos. Para brindar ayuda a la población más pobre y vulnerable, las Naciones Unidas publicó el “Marco para la respuesta inmediata a la COVID-19.

El objetivo 2 tiene como meta poner fin al hambre para el 2030, esto conlleva que cada país debe elaborar planes de acción que aseguren que las personas puedan acceder a una alimentación que contenga nutrientes necesarias para una vida sana, las acciones son dirigidas prioritariamente a las personas que se encuentran en situación de pobreza y a las personas que están en situación vulnerable.

A raíz de la COVID-19, el Programa Mundial de Alimentos brindó apoyo a 87 millones de personas en el mundo en situación vulnerable. El “Plan Mundial de Respuesta Humanitaria COVID-19” contiene acciones y tareas que permite combatir los daños ocasionados por la COVID-19, estas acciones van dirigidas a los países considerados más pobres o vulnerables del mundo. Además, hace frente a las necesidades de la población más vulnerable, inclusive aquellos que son afectados por la inseguridad alimentaria (Naciones Unidas, 2020).

El objetivo 3 cobra más relevancia desde el año 2019 a la actualidad: Los países del mundo se enfrentaron a una pandemia ocasionando una crisis sanitaria mundial, desestabilizando la economía a nivel global y cambiando drásticamente el estilo de vida de las personas a nivel mundial.

La OMS lideró las actividades para enfrentar la COVID-19, elaborando un plan estratégico que contiene medidas estratégicas en el tema de la salud pública que debían adoptar todos los países para enfrentar la pandemia. La OMS proporcionó orientaciones para cuidar la salud mental de aquellas personas vulnerables, como los niños, ancianos, personas en soledad y la sociedad.

NECESIDADES HUMANAS

Hace más de 30 años, Manfred Max-Neef, conjuntamente con Antonio Elizalde y Martín Hopenhayn, hablaron de los tipos de necesidades que existen. En la actualidad, las necesidades humanas cobran mayor relevancia ofreciendo una perspectiva distinta a la de necesidad económica. En la publicación del Blog de la Universidad Latina de América-UNLA, al analizar a los autores mencionados inicialmente, determina lo siguiente: “las necesidades humanas son finitas, pocas, clasificables y universales para todas las culturas y todos los periodos históricos” (Sánchez, 2021). Además, denominan como “satisfactores” a los bienes económicos que se emplean para satisfacer las necesidades (Sánchez, 2021).

Estos autores identifican que el desarrollo a escala humana se orienta en gran medida a satisfacer las necesidades humanas. Así, requiere que interpretemos la realidad de un modo distinto (Max-Neef et al., 1986). Se responde a la calidad de vida, más ¿qué determina o que factores determinan que la persona tiene calidad de vida?, luego de analizar a los autores mencionados, la calidad vida depende de los estándares de cada persona en la posibilidad de satisfacer favorablemente sus necesidades.

DISCAPACIDAD

La discapacidad es una condición, que restringe el desarrollo cotidiano de las tareas de una persona. La definición de la OMS, define que las personas con discapacidad: “son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales intelectuales o sensoriales” (OMS, 2020).

Debe entenderse por discapacidad a la condición que tiene una persona y es determinada por factores de salud y factores de entorno, evaluados por el médico capacitado en estos temas, llamado médico certificador, más no es determinado únicamente por la enfermedad crónica o persistente.

El tema de discapacidad en el Perú es un tema transversal a las políticas de Estado. Es por ello que luego de un proceso de diálogos y consensos del Poder Ejecutivo, las organizaciones políticas y sociedad civil, firman el Acuerdo Nacional, donde se determinan cuatro Políticas de

Estado, y dentro de la “Política de Equidad y Justicia”, se encuentra claramente la transversalidad del tema de discapacidad.

El Informe Mundial sobre la Discapacidad recoge información disponible con el propósito de que los gobiernos y sociedad civil dispongan de un análisis de las personas con discapacidad, a fin de recomendar medidas de alcance nacional e internacional:

“Las personas con discapacidad han aumentado, debido al envejecimiento de la población y al incremento de los problemas crónicos de salud asociados a discapacidad, como la diabetes, las enfermedades cardiovasculares y los trastornos mentales. Se estima que las enfermedades crónicas representan el 66.5% de todos los años vividos con discapacidad en los países de ingresos bajos y medianos”. (OMS, 2011, p. 8).

El Informe Mundial sobre la Discapacidad evidencia los obstáculos que enfrentan las personas con discapacidad, en cuanto a las políticas y normas insuficientes; o si existen, estas no se cumplen a cabalidad. Otro obstáculo identificado también son las actitudes negativas, enfocadas más a las personas; los prejuicios influyen en la inclusión de una persona con discapacidad a la sociedad. La falta de accesibilidades son otros obstáculos que atraviesan las personas con discapacidad, la ausencia de sistemas de transporte inclusivos, las dificultades de acceso a las veredas, no aportan a la inclusión social de la persona con discapacidad física, así también, la poca disponibilidad de la interpretación en lengua de señas para aquellas personas con discapacidad auditiva.

También se identificó los problemas en la prestación de servicios, la escasa dotación de personal con conocimiento de la discapacidad, carecen de competencias adecuadas para atender sus necesidades.

EXPERIENCIAS INTERNACIONALES

El Plan Vive Digital de Colombia, de acuerdo a los documentos revisados, esta experiencia en el país de Colombia, tiene varias metas, entre las principales, lograr que 50 mil personas con discapacidad usen las TICs con la finalidad de mejorar su acceso a la sociedad, otra meta trazada es lograr que por lo menos el 8% de las salas de cine estén adaptadas para recibir a las personas con discapacidad visual; asimismo, esperan lograr proporcionar a 100 centros comunitarios con la tecnología dirigida a las personas con discapacidad visual y conseguir 1.6 millones de llamadas en los centros de relevo (MinTIC Colombia, 2018, s.f.). El Centro de Relevo es un caso ejemplar en América Latina dado que este programa cuenta con interpretación de lengua de señas colombiana, con lo cual permite que las personas sordas y oyentes se comuniquen entre sí (MinTIC Colombia, 2018, s.f.).

El Programa Conjunto (PC) de Guatemala, es un programa que busca reivindicar los derechos fundamentales de la persona con discapacidad, impulsa el derecho al trabajo inclusivo prioritariamente para las personas jóvenes.

Este programa, lleva a cabo acciones de convenios con instituciones públicas y/o privadas, en beneficio de las personas con discapacidad para que puedan acceder a educación y luego al empleo.

Su objetivo consiste en dar una asistencia técnica que le permita promover y preservar el derecho de la persona que tiene discapacidad para que acceda a un trabajo decente y que obtenga una formación técnica, en correspondencia a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Naciones Unidas, 2006), y la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (PNUD, 2020)

Servicios MIES para personas con Discapacidad de Ecuador, se desarrollan servicios de corte social que se encuentra focalizado a las personas con discapacidad en condición de pobreza o pobreza extrema. Los servicios que brinda el MIES, se encuentran asociadas a potenciar sus habilidades que permitan su inclusión en el hogar y la comunidad, así también, cuenta con el servicio de acogida para aquellos que se están en abandono, brindándole alojamiento temporal o permanente. Así también, cuenta con un programa que otorga un bono a las personas con discapacidad que tenga gravedad severa o aquellas que tengan enfermedades raras o huérfanas o niñas, niños y adolescentes menores de 18 años que tienen VIH-SIDA además que se encuentren en situación de pobreza o pobreza extrema, este bono se otorga para mejorar las condiciones de vida.

Para acceder a estos servicios, las personas tramitan su solicitud en las oficinas que tienen en su territorio o a través de lo que denominan “balcón de servicios”.

Atención Domiciliaria a Personas con Dependencia Severa, de Chile, su población objetivo son las personas con discapacidad de gravedad severa, esto quiere decir que, estas personas tienen necesidades múltiples debido a la gravedad en su condición, este programa busca reducir la morbimortalidad, a través de dos componentes: la primera es la atención integral en sus domicilios, que busca el buen estado de la salud de la persona con discapacidad de gravedad severa, considerando sus necesidades físicas, psicológicas y biológicas, brindándole al cuidador, herramientas necesarias para el cuidado integral de la persona con discapacidad de gravedad severa, este componente también contempla la articulación con las redes de salud para la atención en domicilio para los tratamientos o acciones de prevención que requiera; y, el segundo componente es una transferencia económica que se le otorga al cuidador, que busca

reconocer el trabajo que cumplen siendo cuidadores de las personas con discapacidad de gravedad severa, para el otorgamiento de esta subvención económica, los cuidadores deben cumplir criterios establecidos por el programa y están sujetos a la disponibilidad de cupos a nivel local. (Ministerio de Salud de Chile, 2023).

Atención Temprana de Chile, está dirigido a la población en edad infantil, niñas y niños menores de seis años que tengan discapacidad, busca su inclusión social y promueve la asistencia a establecimiento de la educación inicial.

Este programa capacita a los profesores de la educación inicial o jardines infantiles y brinda ayudas técnicas para el trato y desarrollo de las niñas y niños con discapacidad en el desarrollo de las clases escolares, promoviendo que la educación sea inclusiva y busca también, la detección temprana de niñas y niños en condición de discapacidad; además, brinda estrategias de aprendizaje a los padres de familia para que se refuercen en el hogar. (Ministerio de Desarrollo Social y Familia de Chile, 2022).

Programa Residencias y Hogares Protegidos, de Chile, este programa está dirigido exclusivamente a las personas con discapacidad mental, que tienen enfermedades mentales y/o psíquicas, abordando de manera integral los temas de salud mental con políticas que mejoren los servicios brindados a esta población vulnerable, en ese sentido, este programa consiste en brindar cupos a esta población para que acceda a hogares y residencias protegidas, gestionados por el sector salud, con el propósito de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad mental que presentan enfermedades mentales y/o psíquicas, disminuyendo el riesgo de exclusión social y separación del entorno.

Para acceder a los hogares protegidos, un comité evalúa la pertinencia del ingreso y la priorización para su ingreso, luego de haber ingresado a estos hogares protegidos, su alimentación y vivienda son cubiertas por el Estado y su atención de salud está asegurado por el personal de las redes de salud. (Ministerio de Desarrollo Social y Familia de Chile, 2021).

2.2 Diagnóstico situacional: Características geográficas y socioeconómicas del área de investigación

Reseña histórica de la región Pasco – provincia Oxapampa

Pasco se encuentra en el centro del Perú. La altitud del departamento está entre los 208 msnm y los 5,723 msnm. Por el norte, limita con Huánuco, al este con Ucayali, por el sur con Junín y por el oeste con Lima.

Figura 2.1: *Mapa de Perú con ubicación de Pasco*



Nota. Mapa Perú

La ciudad de Cerro de Pasco nació como asentamiento minero, su geografía presenta una característica especial por la altura de los Andes la que provoca los sentidos dispares de los caudales del río Marañón, río Huallaga y río Mantaro, formando el núcleo hidrográfico más trascendental del Perú; asimismo, la provincia de Oxapampa está formada por el cauce de los ríos Huancabamba, Palcazú y Ancayali, que desembocan en el río Pachitea (Revista Electrónica El pisco es del Perú, 2011).

El valle de Oxapampa es una de las mejores atracciones turísticas, ya que el pueblo de Pozuzo posee características europeas, debido a que fue construido por pobladores de origen alemán y austriacos (Blog turístico Pasco, 2016).

Entre los atractivos turísticos se encuentra la Plaza Principal de Oxapampa, el Museo Los Colonos de Oxapampa, la Virgen del Camino, el Mirador La Florida, el Wharapo, Tunki Cueva, y la Gastronomía Típica de Oxapampa.

La Municipalidad Provincial de Oxapampa tiene como alcalde al Ing. Juan Carlos La Torre Moscoso. La Municipalidad se encuentra ubicada en el Jr. Grau N°320. Cuenta con el correo electrónico: mpto@munioxapampa.com, y su página web es: <https://munioxapampa.com/>

La OMAPED de Oxapampa cuenta con la red social Facebook (<https://www.facebook.com/Omaped-Oxapampa-2019-376897243110691/>) donde publica, en este último año, las fechas conmemorativas relacionadas a la persona con discapacidad. Es el

medio por el cual se mantienen en contacto con su población. Se ha podido verificar actividades que apoyan a las personas con discapacidad en el tiempo de pandemia:

- Compartir vivencial Discapacidad en tiempos de pandemia. Fecha: 14.10.2020 (Vía Zoom)
- Certificación de personas con discapacidad. Fecha: 25.09.2020
- Campaña de certificación a personas con discapacidad en coordinación con la Red de Salud

Características sociodemográficas

DEMOGRAFIA

Pasco y tiene tres provincias: Pasco (13 distritos); Daniel Alcides Carrión (8 distritos); y Oxapampa (8 distritos), haciendo un total de 29 distritos.

Figura 2.2: Mapa Provincial de Pasco



Nota. INEI

Los resultados del Censo 2017 en Pasco revela que el 63.1% de la población es área urbana, y el 36.9% pertenece al área rural. A nivel provincial, en Pasco, el 83.1% es urbano; en Oxapampa, el 49.4% es urbano; y en la provincia Daniel Alcides Carrión, el 65.9% es urbano (INEI, 2018).

Tabla 2.1: Resultados del Censo 2017 (Demografía)

Provincia	2007						2017					
	Total		Urbana		Rural		Total		Urbana		Rural	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Total	280 449	100,0	162 862	58,1	117 587	41,9	254 065	100,0	160 269	63,1	93 796	36,9
Pasco	150 717	100,0	113 177	75,1	37 540	24,9	123 015	100,0	102 168	83,1	20 847	16,9
Daniel Alcides Carrión	47 803	100,0	23 665	49,5	24 138	50,5	43 580	100,0	14 867	34,1	28 713	65,9
Oxapampa	81 929	100,0	26 020	31,8	55 909	68,2	87 470	100,0	43 234	49,4	44 236	50,6

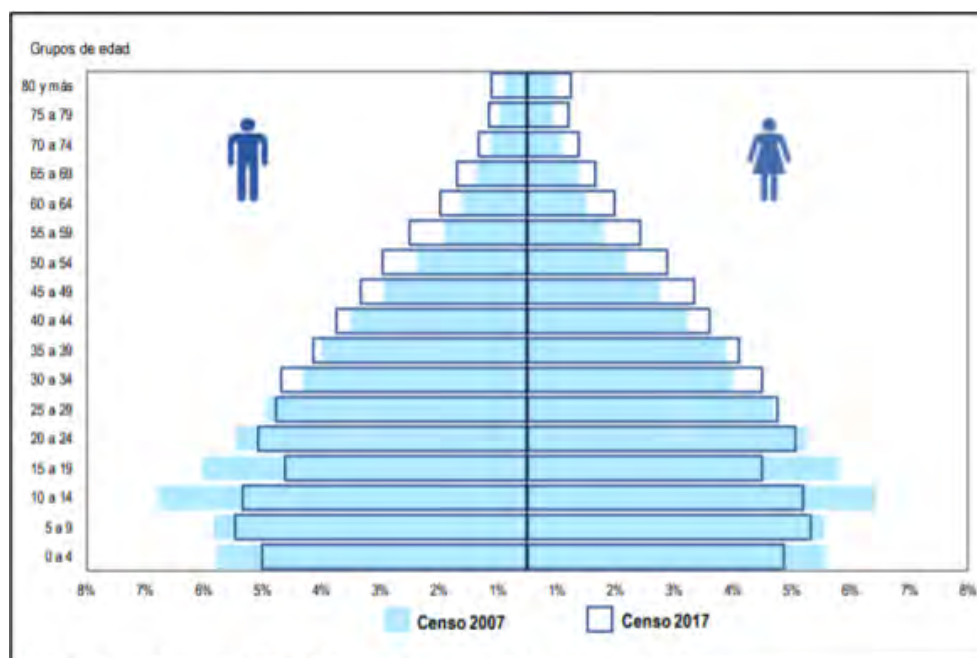
Fuente: INEI - Censos Nacionales de Población y Vivienda 2007 y 2017.

POBLACIÓN

En cuanto a la población, producto de los resultados del censo en 2017, en el departamento de Pasco se ha censado 254,065 personas y se ha encontrado que el 48.4% vive en la provincia de Pasco, el 34.4% vive en la provincia de Oxapampa y el 17.2% vive en Daniel Alcides Carrión.

Se ha encontrado mayor proporción en la población adulta mayor. A partir del grupo de edad de 30 a 34 años en adelante, se evidencia un incremento en hombres y mujeres respecto al Censo 2007.

Figura 2.3: Pirámide de población 2007-2017 de la región Pasco (INEI)



Fuente: INEI - Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas.

EDUCACIÓN

En cuanto a la educación, se identificó que el mayor porcentaje de la población alcanzó el nivel de educación secundaria (42.4%) siguiendo el nivel educativo de educación superior (29.2%). En Oxapampa, el 38.9% de la población tiene nivel educativo secundaria, el 32.9% tiene nivel educativo primaria, el 19.9% tienen educación de nivel superior, y el 8.9% de la población tiene otro nivel de educación.

Tabla 2.2: Población censada de 15 a más años por nivel educativo en la región Pasco

Provincia	Total		Nivel educativo alcanzado					Maestría/ Doctorado
	Absoluto	%	Sin nivel	Inicial	Primaria ^{1/}	Secundaria	Superior	
Total	182 338	100,0	6,4	0,2	21,8	42,3	28,0	1,3
Pasco	89 011	100,0	4,5	0,1	15,2	42,1	36,3	1,8
Daniel Alcides Carrión	34 320	100,0	9,2	0,4	20,6	49,0	20,2	0,6
Oxapampa	59 007	100,0	7,8	0,2	32,3	38,9	19,9	0,9

^{1/} Incluye Educación Básica Especial.

Fuente: INEI - Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas.

ETNIA

En cuanto a la identificación étnica, en Oxapampa, el 50.8% de la población se considera mestiza; el 18.9% de la población se consideran originarios de la Amazonía; el 16% se considera Quechua; y el 7.5% se autoidentifica con otra etnia y el 6.8% no sabe.

Tabla 2.3: Población censada de 12 a más años por autoidentificación étnica en la región Pasco

Provincia	Autoidentificación étnica										
	Total		Quechua	Aimara	Nativo o indígena de la amazonía ^{1/}	Pertenciente o parte de otro pueblo indígena u originario	Negro, moreno, zambo, mulato / pueblo afroperuano o afrodescendiente	Blanco	Mestizo	Otro ^{2/}	No sabe / No responde
	Absoluto	%									
Total	196 780	100,0	37,7	0,2	6,2	0,3	0,8	3,8	43,4	0,3	7,3
Pasco	95 877	100,0	40,3	0,2	0,1	0,2	0,2	4,4	46,0	0,3	8,3
Daniel Alcides Carrión	36 294	100,0	69,2	0,1	0,0	0,9	0,0	1,2	23,2	0,1	5,3
Oxapampa	64 609	100,0	16,0	0,3	18,9	0,1	2,2	4,3	50,8	0,6	6,8

^{1/} Incluye Ashaninka, Awajún, Shipibo-Konibo y Shawl.

^{2/} Incluye Nikkei, Tusan, entre otros.

Fuente: INEI - Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas.

DISCAPACIDAD

Asimismo, en Pasco, el 9.8% de las personas presentaron alguna dificultad permanente mental o física. En la provincia de Oxapampa, el 8.8% de la población tiene alguna dificultad o limitación permanente. (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019)

Tabla 2.4: Población censada con alguna dificultad o limitación permanente en la región Pasco

Provincia	Total	Con alguna dificultad o limitación permanente		Sin dificultad o limitación permanente	
		Absoluto	%	Absoluto	%
Total	254 065	24 892	9,8	229 173	90,2
Pasco	123 015	12 363	10,0	110 652	90,0
Daniel Alcides Carrión	43 580	4 821	11,1	38 759	88,9
Oxapampa	87 470	7 708	8,8	79 762	91,2

Fuente: INEI - Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas.

2.3 Marco normativo

MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos, aprobada el 10 de diciembre del año 1948, es “el primer reconocimiento universal de los derechos básicos y las libertades fundamentales los cuales son inherentes a todos los seres humanos, inalienables y aplicables a todas las personas y que todos hemos nacido libres y con igualdad de dignidad y de derechos” (Organización de las Naciones Unidas, 1999).
- En el primer Congreso Europeo, celebrado en Tenerife (España) en 2003, y que contó con 400 participantes de varios países europeos, se elaboró el MANIFIESTO DE TENERIFE el cual promueve la vida independiente y acabar con la discriminación que sufren las personas con discapacidad. Con la ratificación de los tratados internacionales que defienden los derechos humanos, los gobiernos tienen el compromiso de elaborar y aprobar leyes que sean en función al cumplimiento de estos tratados (Organización de las Naciones Unidas, 2021).
- La Asamblea General de las Naciones Unidas, firma en el 2007, la “Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, entrando en vigencia en mayo de 2008. En su artículo 1 precisa que su propósito es “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condición de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad y promover el respeto de su dignidad inherente” (Organización de las Naciones Unidas, 2006, p. 4).

MARCO NORMATIVO NACIONAL

- La Constitución Política del Perú, en su capítulo de Derechos Fundamentales de la Persona, señala que toda persona tiene derecho
 1. A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece.
 2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole (Constitución Política del Perú, 1993).
- A razón de la ratificación de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, el Perú aprueba mediante Ley N° 29973, la ley en favor a las personas que tienen discapacidad y establece en su artículo 2, lo siguiente:

La persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás (Ley N° 29973, 2012).

- El Estado peruano aprueba la Ley General de la Persona con Discapacidad en el año 2014, que establece lineamientos en favor de esta población, siendo en su artículo 59, la que establece que el Estado va otorgar una pensión no contributiva. A ello, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables emite el Decreto Supremo N°002-2014-MIMP, que reglamenta dicha Ley, definiendo el término “pensión no contributiva”, los requisitos para acceder a ella y estableciendo responsabilidades del Ministerio de Salud y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, así como, del CONADIS.
- El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables vela por la vida sin discriminación y con igualdad de derechos, es por ello, que mediante Decreto Supremo N°004-2015-MIMP (MIMP, 2015), se crea el Programa de Pensión por Discapacidad Severa, que tiene la responsabilidad de otorgar la pensión no contributiva en cumplimiento de la Ley N°29773.
- Mediante Decreto Supremo N° 007-2016-MIMP (MIMP, 2016), se modifica el Decreto Supremo N°004-2015-MIMP, donde establece la modificación en los artículos 11 y 12 e incorpora alcances de las autorizaciones para el cobro de la pensión.
- En el 2017, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, que administra los Programas Sociales de Transferencias Monetarias, transfiere el Programa de Discapacidad para su administración. Con Decreto Supremo N°008-2017-MIDIS se autoriza la transferencia del programa MIMP al MIDIS. Además, cambia su nombre a “Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza – Contigo” (MIDIS, 2017).
- La Política General de Gobierno al 2021, se desarrolló sobre 5 ejes y 18 lineamientos prioritarios, que están interrelacionados y se enmarcan en políticas y planes del país. Son dos ejes los que se encuentran relacionados a la población vulnerable:
 - Eje 2: Fortalecimiento institucional para la gobernabilidad, Lineamiento 2.2: Fortalecer las capacidades del Estado para atender efectivamente las necesidades ciudadanas,

considerando sus condiciones de vulnerabilidad y diversidad cultural (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018)

Eje 4: “Desarrollo social y bienestar de la población”, Lineamiento 4.6: Promover la igualdad y no discriminación entre hombres y mujeres, así como para garantizar la protección de la niñez, la adolescencia y las mujeres frente a todo tipo de violencia (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018).

- Decreto de Urgencia N°10-2021, en el que establece en su artículo 2, otorgar un subsidio monetario en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19 (Presidencia de la República del Perú, 2021).
- El MIDIS aprueba el Procedimientos para priorizar el ingreso de las personas al Programa para recibir su pensión, dicho procedimiento se suscribe con Resolución de Dirección Ejecutiva N°050-2019-MIDIS/PNPDS-DE.
- En el año 2020, el Programa pasa a ser una unidad ejecutora con la aprobación de su Manual de Operaciones, aprobado con Resolución Ministerial N°012-2020-MIDIS en el que se establecen su estructura organizacional, las unidades orgánicas y sus procesos tanto estratégicos, misionales como las de apoyo.
- El Programa cuenta con una Directiva, aprobado con “Resolución de Dirección Ejecutiva N°038-2021-MIDIS/PNPDS-DE”, que explica los procesos y procedimientos para la afiliación de las personas y puedan acceder a su pensión, así como, los requisitos para que se apruebe la autorización de una tercera persona para el cobro de la pensión (MIDIS, 2020).

2.4. Proyecto o programa que se analiza

El Programa CONTIGO nace a raíz de un derecho que el Estado peruano asume en cumplimiento al decreto internacional, donde se visibiliza a las personas con discapacidad y son consideradas como sujetos de derechos. Al tratarse de personas con discapacidad, el encargo de la creación del programa se puso a cargo del Sector de Mujer y Poblaciones Vulnerables, por ser el ente rector de la población vulnerable y a la vez tener como organismo público ejecutor al CONADIS. Sin embargo, en el año 2015 el Sector Mujer y Poblaciones Vulnerables toma la

decisión de emitir una norma estableciendo que el Programa y todas las acciones que se conlleven estarán a cargo del Viceministerio de Poblaciones Vulnerables.

Es así que, mediante un Decreto Supremo, con fecha 11 de agosto de 2015, se crea el Programa, dándole la responsabilidad de brindar la pensión de S/300.00 (Trescientos y 00/100 Soles) a sus usuarios cada dos meses siendo seis las pensiones otorgadas en un año fiscal. Para acceder a dicha pensión, la persona con discapacidad severa debe cumplir con los tres criterios de elegibilidad, establecidos en su normativa vigente (DS N°004-2015-MIMP):

- a) Tener un certificado que verifique que la discapacidad sea severa.
- b) No estar percibiendo algún ingreso monetario por motivo laboral u otros, tampoco debe estar recibiendo alguna pensión por cualquier motivo y no estar recibiendo alguna prestación económica del ESSALUD.
- c) La condición del hogar está categorizada en pobreza, según los criterios del SISFOH.

El derecho a la pensión no excluye a los menores de edad; el Programa afilia a todas las personas con discapacidad severa que cumplan con los criterios de elegibilidad detallados en el artículo 8 del Decreto Supremo N°004-2015.

Si la persona es mayor de edad, debe presentar su solicitud de afiliación en la sede del Programa o en la Municipalidad de su distrito, dichas solicitudes son formatos simples, físicamente se encuentran en la Municipalidad o puede descargarlo de la página web del Programa, en dicho formato se encuentra una declaración jurada donde indica que la persona con discapacidad severa cumple con los requisitos de elegibilidad, por último se firma o se deja huella y se tramita como cualquier otro documento en el Estado.

Si la persona es menor de edad, debe tener una persona adulta que la represente, se busca que sea su cuidador o su madre o padre, esta persona presenta la solicitud de la afiliación para acceder a la pensión que le corresponde al menor, con los datos del menor con discapacidad severa y en una sección del formato se consigna los datos de la persona adulta que representa al menor.

Sólo en caso de que la persona con discapacidad sea mayor de edad y no puede expresar su voluntad, quiere decir, que no es consciente de manejar o administrar su pensión, el trámite es igual como si fuera un menor de edad.

El Programa, realiza las actividades y tareas necesarias para cumplir el mandato principal de entregar la pensión a las personas con discapacidad, dicha pensión es bancarizada, quiere decir que el Programa trabaja en conjunto con el Banco de la Nación, a través de un convenio, donde el Programa entrega la relación de las personas, ya sean los usuarios directos o las

personas que van a cobrar por ellos, al Banco de la Nación, luego éste verifica su identidad y que no se encuentren fallecidas, como siguiente paso, se procede a la apertura las cuentas de ahorro a solicitud del Programa y cuando corresponda, en esas cuentas de ahorro se depositan los S/300.00 que corresponden a la pensión.

De acuerdo a lo expuesto, se identifican 2 procesos importantes, que son materia de investigación, de acuerdo a la relevancia y a la importancia para acceder a la pensión, los procesos son de afiliaciones y autorizaciones.

AFILIACIONES

El Programa inicia acciones en Ayacucho y Tumbes en el 2015, cerrando el año con 411 usuarios, y al mes de mayo de 2017, logra cubrir a 7,852 usuarios. Cuando el Programa se transfiere al MIDIS, logra afiliar a 14,625 personas con discapacidad severa en situación de pobreza a diciembre 2017. Al mes de junio de 2021, cuenta con 74,126 usuarios a quienes se les ha otorgado la pensión no contributiva. La región de Pasco representa el 2% de usuarios del Programa. Su distribución a nivel regional es la siguiente.

Tabla 2.5: *Usuarios del Programa Contigo según región*

Regiones	Usuarios/asCONTIGO	Porcentaje
Total	74,126	100%
01-AMA	4,447	6%
02-ANC	2,753	4%
03-APU	2,567	3%
04-ARE	789	1%
05-AYA	3,523	5%
06-CAJA	11,650	16%
07-CAL	671	0.9%
08-CUS	4,197	6%
09-HUANCAV	2,618	4%
10-HUANU	5,750	8%
11-ICA	917	1%
12-JUN	2,269	3%
13-LA LIB	2,663	4%
14-LAMB	2,733	4%
15-LIMA MET	5,278	7%
15-LIMA PROV	1,820	2%

Regiones	Usuarios/asCONTIGO	Porcentaje
Total	74,126	100%
16-LOR	2,302	3%
17-MA DE DIOS	306	0.4%
18-MOQ	230	0.3%
19-PAS	1,639	2%
20-PIU	6,567	9%
21-PUN	2,965	4%
22-SAN MAR	2,947	4%
23-TAC	205	0.3%
24-TUM	1,404	2%
25-UCA	916	1%

Nota: Fuente: Programa Contigo, junio de 2021

El 46% de las personas afiliadas al Programa CONTOGO son mujeres, y el 54% son hombres.

Tabla 2.6: *Usuarios del Programa Contigo según sexo*

Sexo	Usuarios/as	Porcentaje
Mujeres	33,766	46%
Hombre	40,360	54%
Total	74,126	100%

Nota: Programa Contigo, junio de 2021

El 37% de los usuarios se encuentra entre los 30 a 59 años de edad.

Tabla 2.7: Usuarios del Programa Contigo según Grupo Etario

Grupo etario	Usuarios/as	Porcentaje
De uno a cinco años	3,200	4%
De seis a once años	9,094	12%
De doce a diecisiete años	9,729	13%
De dieciocho a veintinueve años	14,620	20%
De treinta a cincuenta y nueve años	27,562	37%
De sesenta a más años	9,921	13%
Total	74,126	100%

Nota: Programa Contigo, junio de 2021

El 70% de los usuarios son mayores y el 30% restante son menores.

Tabla 2.8: Usuarios del Programa Contigo según condición de edad

Condición de edad	Usuarios/as	Porcentaje
Mayor de dieciocho años	52,103	70%
Menor de dieciocho años	22,023	30%
Total	74,126	100%

Nota: Programa Contigo, junio de 2021

Se ha transferido S/22 237 800 en el presente año, por concepto de la pensión no contributiva a los 74,126 usuarios correspondientes al Padrón I-2020. Los 74,126 usuarios, tienen los siguientes diagnósticos en el certificado de discapacidad:

Tabla 2.9: *Usuarios del Programa Contigo según Diagnóstico (CIE) del Certificado de Discapacidad*

Diagnóstico (CIE 10)	Usuarios	Porcentaje
Retraso mental moderado	11,305	15%
Retraso mental grave	7,297	10%
Ceguera y disminución de la agudeza visual	6,029	8%
Otras hipoacusias	4,546	6%
Parálisis cerebral infantil	3,702	5%
Paraplejía y cuadriplejía	3,073	4%
Anormalidades de la marcha y de la movilidad	2,929	4%
Síndrome de Down	2,466	3%
Esquizofrenia	2,258	3%
Retraso mental leve	1,917	3%
Hemiplejía	1,885	3%
Epilepsia	1,811	2%
Retraso mental profundo	1,503	2%
Trastornos generalizados del desarrollo	1,498	2%
Retraso mental, no especificado	1,471	2%
Hipoacusia conductiva y neurosensorial	1,412	2%
Trastornos específicos del desarrollo del habla y del lenguaje	1,131	2%
Otras deformidades adquiridas de los miembros	603	1%
Otros diagnósticos	17,290	23%
Total	74,126	100%

Nota: Programa Contigo, junio de 2021

Actualmente, se tiene identificado a 10,925 personas con discapacidad severa como población potencial para ser usuaria del Programa Contigo (cola de espera). De ellos, 8,308 personas con discapacidad severa no han solicitado su afiliación.

Tabla 2.10: *Usuarios del Programa Contigo según modalidad de afiliación*

Modalidad de Afiliación	Cola de espera	Porcentaje
Afiliación de oficio	8,308	76%
Afiliación de parte	2,617	24%
Total cola de espera	10,925	100%

Nota: Programa Contigo, junio de 2021

Se puede identificar que, en Pasco se tiene identificado al 2% de la población en cola de espera:

Tabla 2.11: *Potenciales usuarios del Programa Contigo por modalidad de afiliación según región*

Regiones	Afiliación de Oficio	Afiliación de Parte	Total cola de espera	%
01-AMA	221	60	281	3%
02-ANC	303	109	412	4%
03-APU	261	129	390	4%
04-ARE	138	32	170	2%
05-AYA	337	100	437	4%
06-CAJA	374	198	572	5%
07-CAL	188	30	218	2%
08-CUS	545	261	806	7%
09-HUANCAV	27	12	39	0.4%
10-HUAN	460	82	542	5%
11-ICA	298	44	342	3%
12-JUN	156	66	222	2%
13-LA LIB	889	210	1099	10%
14-LAMB	191	45	236	2%
15-LIMA MET	1024	372	1,396	13%
15-LIMA PROV	329	105	434	4%
16-LOR	294	38	332	3%
17-MA DE DIOS	59	35	94	1%
18-MOQ	6	0	6	0.1%
19-PAS	188	54	242	2%
20-PIU	847	203	1050	10%
21-PUN	313	91	404	4%
22-SAN MAR	339	177	516	5%

Regiones	Afiliación de Oficio	Afiliación de Parte	Total cola de espera	%
23-TAC	35	14	49	0.4%
24-TUM	123	15	138	1%
25-UCA	363	135	498	5%
Total cola de espera	8,308	2,617	10,925	100%

Nota: Programa Contigo, junio de 2021

Se encuentran 1,583 menores de edad con discapacidad severa en cola de espera, de los cuales 1,201 son bajo la modalidad de afiliación de oficio (76%) y 382 bajo la modalidad de afiliación de parte (24%).

Tabla 2.12: Potenciales usuarios del Programa Contigo según modalidad de afiliación y condición de edad

Condición de edad	Afiliación de oficio	Afiliación de parte	Total cola de espera
Mayor de dieciocho años	7,107	2,235	9,342
Menor de dieciocho años	1,201	382	1,583
Total cola de espera	8,308	2,617	10,925

Nota: Programa Contigo, junio de 2021

AUTORIZACIÓN DE COBRO DE LA PENSIÓN

Asimismo, se tiene identificado a 28,771 usuarios con autorización del cobro de la pensión.

Tabla 2.13: Usuarios del Programa Contigo con autorización para cobro de la pensión

Condición de edad	Usuarios con autorización	Porcentaje
Mayor de dieciocho años	10,931	38%
Menor de dieciocho años	17,840	62%
Total	28,771	100%

Nota: Programa Contigo, junio de 2021

Los usuarios menores de edad, 17,840 tienen su solicitud aprobada o en trámite. Sin embargo, 518 solicitudes son improcedentes, y 274 solicitudes se encuentran observadas. Por otro lado, 3,391 usuarios menores de edad no tienen solicitud de autorización no contributiva (15%).

Tabla 2.14: *Usuarios Menores de Edad del Programa Contigo según su Estado de Solicitud para la Autorización de cobro de la pensión*

Estado de autorizaciones	Usuarios menores de dieciocho años de edad	Porcentaje
VIGENTE	17,324	79%
PENDIENTE DE ENTREGA	3,391	15%
IMPROCEDENTE	518	2%
AUTORIZACION EN TRÁMITE	516	2%
OBSERVADO	274	1%
Total	22,023	100%

Nota: Programa Contigo, junio de 2021

2.5 Investigaciones relacionadas

En el año 2007, el Colegio de San Luis A.C., elabora un estudio de evaluación de consistencia y resultados del “Programa de Atención a Personas con Discapacidad (PADP)”, este programa tiene como objeto la prevención con la atención temprana de la discapacidad, formar capacidades especializadas para la atención a las personas con discapacidad y promover su integración social. (El Colegio de San Luis A.C., 2007)

Esta investigación, luego del análisis realizado a través de preguntas de investigación utilizando entrevistas, análisis de documentos de intervención, análisis de su marco lógico, e identificando que el Programa tiene como objeto la atención de las personas con discapacidad, y la formación de recursos humanos para atender la discapacidad. Se llega a la conclusión que el Programa tiene una matriz lógica en concordancia con dos objetivos estratégicos; sin embargo, no contempla la planificación estratégica ni a mediano o largo plazo, no se puede verificar la existencia de un padrón nominal de beneficiarios, en consecuencia, es muy difícil evaluar la meta de la cobertura alcanzada.

Este programa carece de sistemas y procesos que logre identificar el costo beneficio de los servicios prestados a sus beneficiarios. Dicha investigación recomienda el diagnóstico y la percepción de la prestación de los servicios prestados.

En el 2020, las investigadoras hermanas Curimania Macuri (2020) desarrollaron una investigación en Oxapampa, acerca de los usuarios del Programa CONTIGO, investigando su escenario social y económico. Su exploración planteó un problema que busca responder su situación en la sociedad de una forma integral con enfoques sociales y económicos (Curimania Macuri, 2020, p. 20).

Dentro de sus resultados evidenciaron que más del 60% de estas personas tienen rampas de acceso a sus viviendas, y el 43% tiene pasamanos; sin embargo, el 17% de los usuarios no considera adecuada su vivienda. El 71% de los usuarios tiene como lugar de distracción el parque, el 76% de los usuarios considera que los espacios recreativos no son aptos para ellos. Asimismo, en su investigación evidenciaron que el 17% de usuarios tiene un trabajo estable, el 79% de los usuarios realiza actividades temporales como la venta ambulante, cuidando tiendas o trabajando como ayudante en alguna panadería.

Dentro de sus conclusiones, las investigadoras resaltan que estas personas viven alojadas en alguna vivienda y que estas viviendas no son apropiadas para su condición, y que para ellos no es fácil acudir a los parques. En cuanto a la situación económica, sus resultados empíricos muestran que las personas con discapacidad severa tienen trabajos temporales y que sus ingresos temporales no les permiten ahorrar porque no acceden al mercado laboral (Curimania Macuri, 2020, p. 91).

2.6 Conceptos claves

Certificado de Discapacidad

Es el documento médico legal donde se corrobora la condición de discapacidad de la persona, este documento es emitido por un médico certificado y es concedido por los establecimientos de salud del Ministerio de Salud (MINSa, 2023).

Discapacidad

Es una condición que determina las deficiencias en las actividades cotidianas de una persona, valorizando su entorno (Bregaglio, 2015).

Discapacidad severa

Cuando la persona no se encuentra en condiciones de realizar las actividades cotidianas por sí mismas y necesita de una persona para que la ayude de forma permanente (Ministerio de Salud, 2016, p. 4).

Gestión

Es el conjunto de acciones que buscan cumplir con los objetivos institucionales. También se define como el logro de resultados con el recurso humano que se le proporciona en un ambiente para toma de decisiones. Este concepto definido por Percy Bobadilla, abarca la definición de la gerencia, según lo indicado a continuación:

La gestión o gerencia se define desde sus inicios como la organización y ejecución de esfuerzos de un determinado grupo o colectivo para la consecución o logro de resultados, donde los requisitos básicos fundamentales para la eficiente, eficaz y oportuna toma de decisiones, son contar con un ambiente propicio que facilite y sienta las condiciones materiales, humanas y económicas necesarias para llevar adelante una organización o empresa (Bobadilla, 2004, p. 3).

Inclusión social

Cuando la persona es incluida o incorporada en el ámbito social, económico, político y cultural a la sociedad, ejerciendo sus derechos, para ello, el Estado realiza las intervenciones para preservar el capital humano, desarrollar capacidades, aprovechar las oportunidades económicas, de carácter multisectorial (MIDIS, 2023).

Programa social

Programa creado por un gobierno de Estado con el propósito de atender a la población vulnerable o en condiciones de pobreza para mitigar riesgos que afecten las condiciones mínimas que debe tener un ciudadano.

Situación de pobreza

Cuando una persona o familia no puede alcanzar cubrir monetariamente sus necesidades básicas y/o no tiene acceso o carece de luz, agua y desagüe, educación, salud y cuenta con trabajo precario por tener muy baja educación (Sen, 2020, p. 37).

Potencial usuario

Es la persona que cumple con todos los requisitos establecidos por ley que le permite acceder a la pensión que otorga el Programa y que aún no forma parte del padrón de usuarios.

Pensión No Contributiva por Discapacidad Severa

Es el monto en soles que se brinda a las personas con discapacidad severa que cumplen con los requisitos, dicha pensión se otorga para que mejoren su calidad de vida (Programa CONTIGO, 2022).

Padrón de usuarios

Relación de personas que tienen la condición de usuario del Programa CONTIGO, y son beneficiadas con la pensión no contributiva.

Usuario

Persona natural que cumple con los requerimientos establecidos por el Sector, para que pueda acceder al beneficio que otorga el Programa CONTIGO, además, esta persona forma parte integrante de la relación de usuarios establecidos en el “Padrón de Usuarios”, dicha relación es aprobada por el/la director/a ejecutivo/a. Por consiguiente, esta persona recibe el monto de la pensión no contributiva a través de una cuenta bancaria.

Cuidador/a

Se denomina a la persona natural que ayuda a realiza las tareas cotidianas en el hogar para que la persona con discapacidad pueda realizar su higiene, vestirse, ingerir sus alimentos, desplazarse en la vivienda, entre otras actividades, asimismo, el/la cuidador/a vive y reside en el mismo hogar, además, esta persona puede ser la encargada de cobrar la pensión otorgada por el Programa CONTIGO (Programa CONTIGO, 2022).

Persona autorizada

Es aquella persona natural que recibe en una cuenta bancaria la pensión no contributiva otorgada al usuario/a del Programa CONTIGO, se encarga de cobrar dicha pensión y debe usarlo en beneficio del usuario/a. Para que esta persona pueda cobrar la pensión, el Programa emite una resolución autorizando dicho cobro (Programa CONTIGO, 2022)

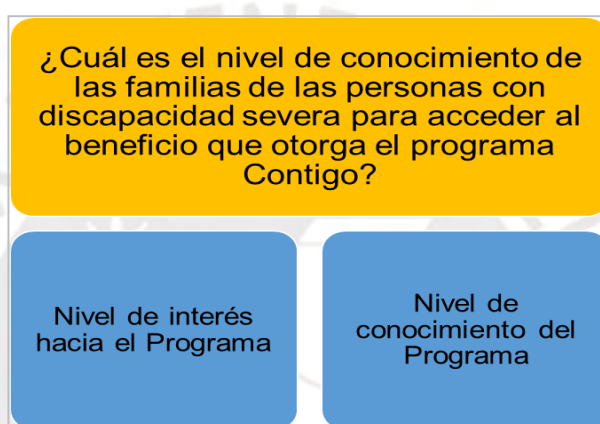
2.7. Hipótesis, variables e indicadores

2.7.1 Variables y su definición

Las variables de la investigación ayudarán a definir e identificar las dificultades que tiene el Programa CONTIGO relacionado al proceso de afiliaciones. En ese sentido, se presentan a continuación las variables de investigación asociadas a cada pregunta.

Para el caso de la pregunta ¿Cuál es nivel de conocimiento de las familias de las personas con discapacidad severa para acceder al beneficio que otorga el Programa CONTIGO?, se ha definido dos variables que identifican el interés que tienen los ciudadanos de Oxapampa para afiliarse al Programa y el conocimiento que tienen acerca de este programa.

Figura 2.4: Variables de investigación asociadas a la pregunta 1



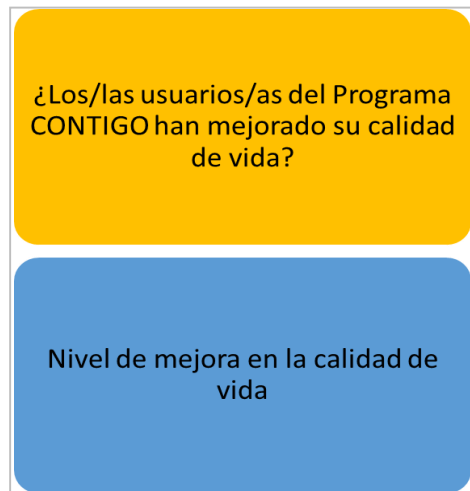
Nota: Elaboración propia.

La variable "Nivel de interés hacia el Programa", mide el interés que tienen las personas con discapacidad severa o familiares de los mismos para acceder al Programa CONTIGO.

La variable "Nivel de conocimiento del Programa", mide el conocimiento que tienen las personas con discapacidad severa o familiares de los mismos acerca de la finalidad del Programa CONTIGO.

Con la pregunta 2 de investigación ¿Los/las usuarios/as del Programa CONTIGO han mejorado su calidad de vida?, se ha definido una sola variable que va a identificar si al acceder al programa, los usuarios han mejorado su calidad de vida.

Figura 2.5: Variable de investigación asociada a la pregunta 2

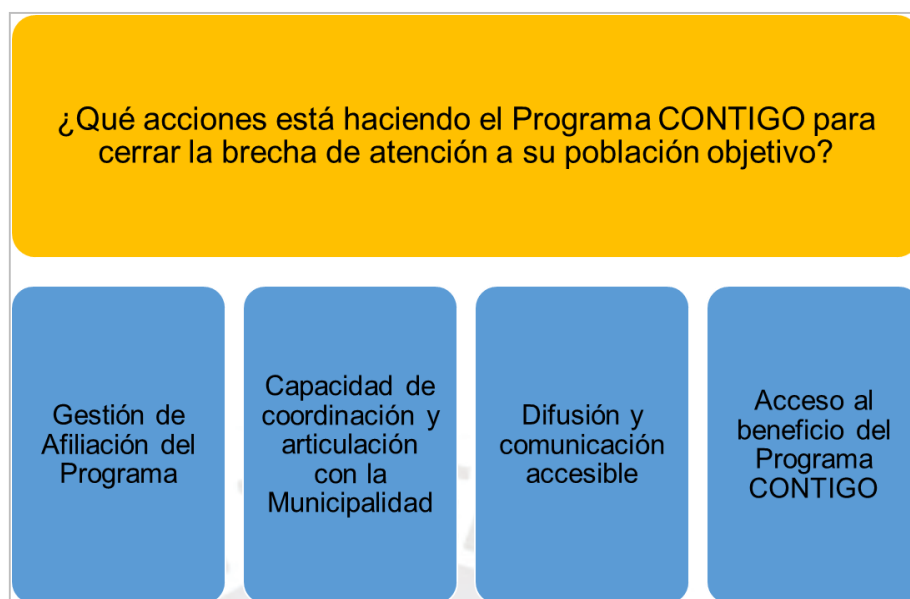


Nota: Elaboración propia

La variable “Nivel de mejora en la calidad de vida”, mide los diversos aspectos que condice la calidad de vida que tiene el usuario del Programa CONTIGO.

Con la pregunta 3 de investigación ¿Qué acciones está haciendo el Programa CONTIGO para cerrar la brecha de atención a su población objetivo?, se han definido cuatro variables que identifican las acciones desde la mirada interna del Programa, analizando los diferentes documentos y herramientas de gestión asociadas al acceso del beneficio que otorga el programa, la articulación con el gobierno local (Municipalidad Provincial de Oxapampa), las acciones de difusión y los datos que evidencian el acceso de las personas con discapacidad severa de Oxapampa al beneficio otorgado por el programa.

Figura 2.6: Variables de investigación asociadas a la pregunta 3



Nota: Elaboración propia

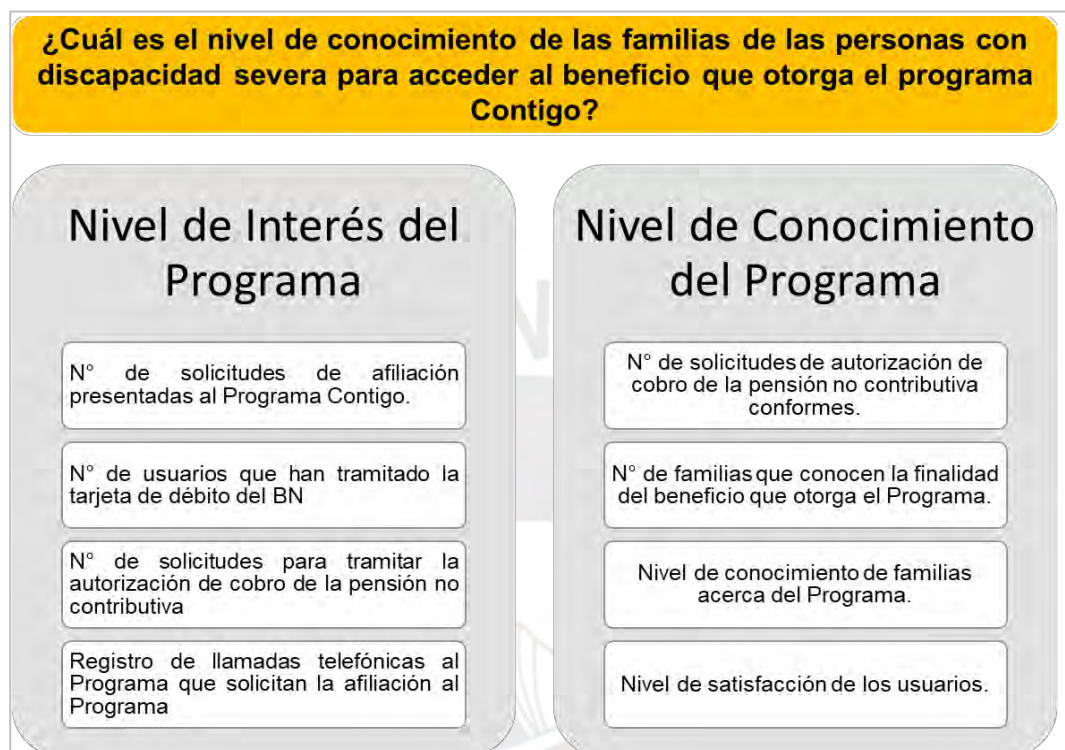
En la figura 2.6, se refiere a las acciones que viene realizando el Programa con el objetivo de cerrar la brecha de atención a su público objetivo. De allí, se desprenden las siguientes variables:

- Variable “Gestión de afiliación del Programa”: Evidencia las acciones que realiza el Programa en relación con su capacidad operativa de afiliación a la población objetivo.
- Variable “Capacidad de coordinación y articulación con la Municipalidad”: Mide la capacidad que tiene el Programa para estar en contacto, y buscar el apoyo mutuo en beneficio de las personas con discapacidad severa.
- Variable “Difusión y comunicación accesible de la finalidad del Programa CONTIGO”: Mide la capacidad y eficiencia que tiene el Programa para difundir y comunicar con lenguaje sencillo e inclusivo el objetivo y la finalidad del Programa a los actores locales.
- Variable “Acceso al beneficio del Programa CONTIGO”: Identificará cuando el usuario del programa puede efectivizar el cobro de la pensión otorgado por el Programa para elevar su calidad de vida.

2.7.2 Indicadores

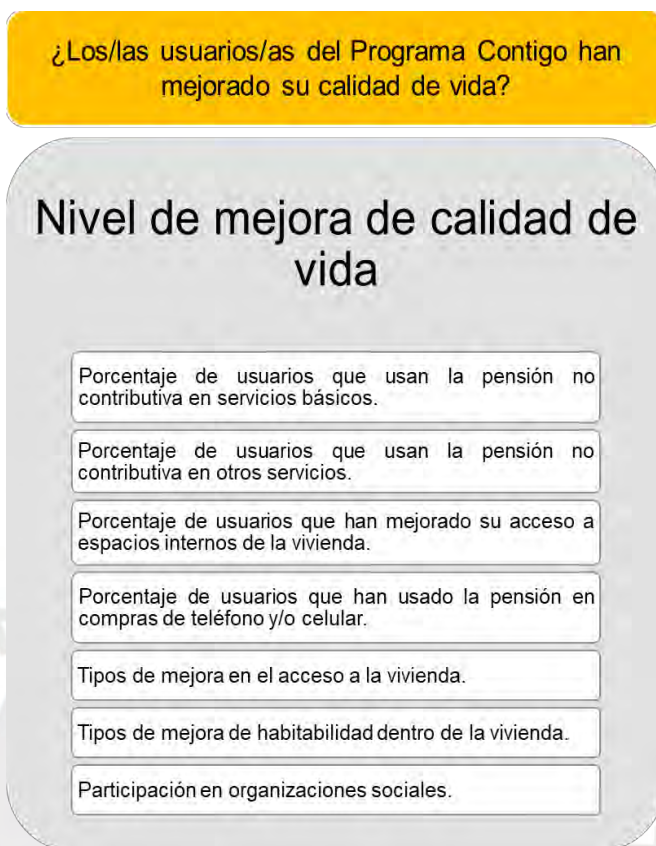
Los indicadores asociados a cada variable son las siguientes:

Figura 2.7: Indicadores asociados a la pregunta de investigación 1



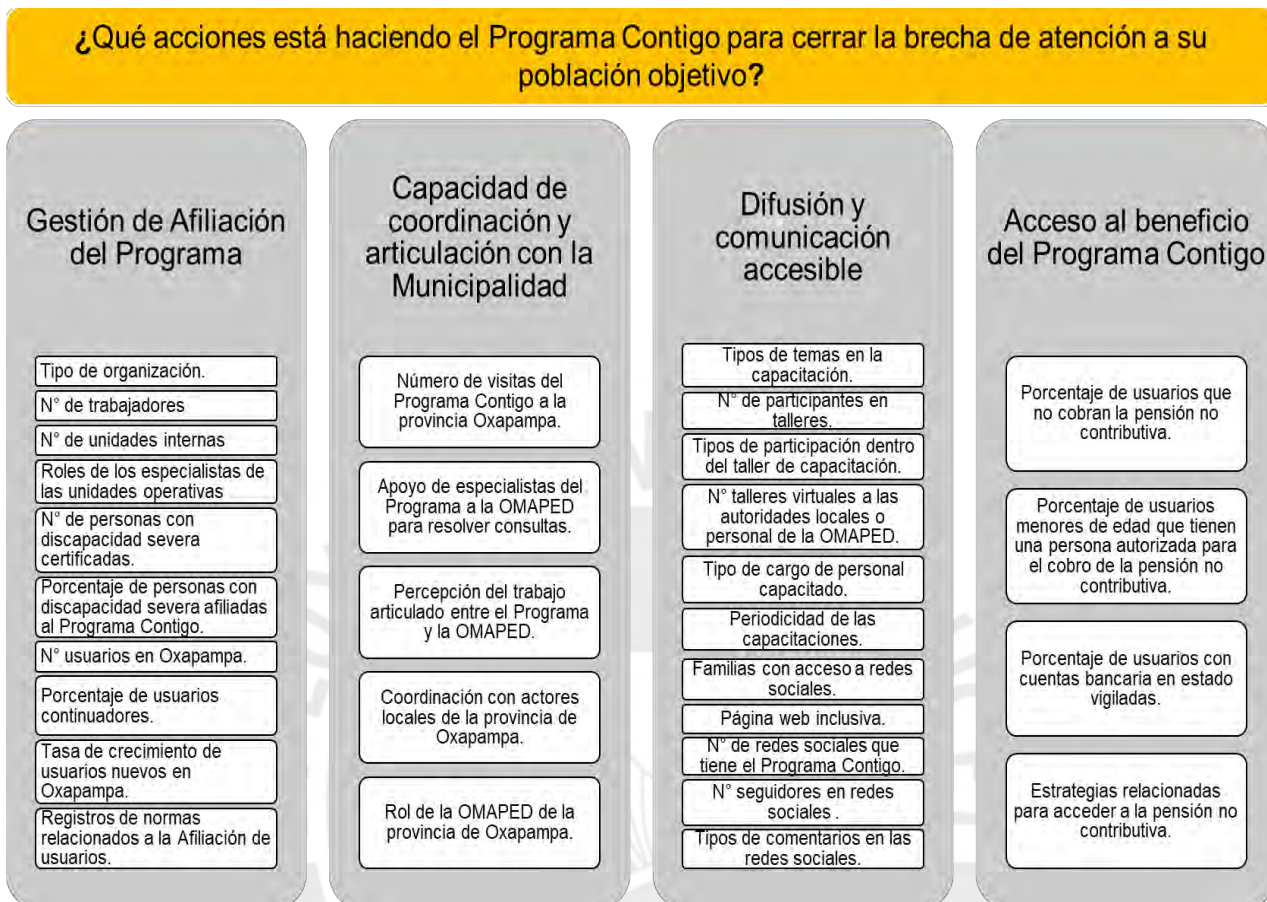
Nota: Elaboración propia

Figura 2.8: Indicadores asociados a la pregunta de investigación 2



Nota: Elaboración propia.

Figura 2.9: Indicadores asociados a la pregunta de investigación 3



Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO III

DISEÑO DE LA INVESTIGACION

3.1 Naturaleza de la investigación

Leech y Onwuegbuzie (2009) definen los métodos mixtos de la siguiente manera: “recoger, analizar e interpretar tanto los datos cualitativos como los cuantitativos en un sólo estudio que investiga el mismo paradigma subyacente” (p. 1).

La investigación tendrá un enfoque mixto, con datos cualitativos recogidos de los actores principales del Programa y datos cuantitativos recogidos de la información documental de gestión operativa del Programa CONTIGO.

3.2 Forma de investigación

La presente investigación, por su naturaleza, es un estudio de caso puesto que se analizará al Programa CONTIGO. En la información que maneja de la parte operativa se analizará también la intervención y las estrategias utilizadas para que las personas con discapacidad severa accedan al Programa. Así también se analizará a la población objetivo y los actores involucrados en el proceso (internos y externos) mediante entrevistas, aplicación de cuestionarios y observaciones que ayudarán a explicar los objetivos de la presente investigación.

3.3 Fuentes de información

Las fuentes utilizadas para esta investigación han sido tomadas de forma directa e indirecta. Las fuentes directas provienen del personal de trabajo del Programa, y de la madre o padre o cuidador del usuario del Programa CONTIGO. Las fuentes indirectas han sido obtenidas por las normas y experiencias internacionales relacionadas a la investigación.

3.4 Universo y muestra

Para identificar el universo y establecer la muestra, se consideraron las siguientes fuentes de información:

- Usuarios del Programa CONTIGO
- Actores locales
- Personal del Programa CONTIGO
- Documentos normativos del Programa CONTIGO
- Informes operativos o reportes estadísticos del Programa CONTIGO
- Redes Sociales del Programa CONTIGO

Con relación a los usuarios del Programa CONTIGO, se determinó como universo a la población con discapacidad severa que tiene la condición de usuario que reside en la provincia de Oxapampa, departamento de Pasco. En total hay 926 usuarios, y la muestra es no probabilística de acuerdo a la conveniencia, estimando un total de 30.

Con relación a los actores locales, en Oxapampa se pueden identificar a tres personas que laboran en la OMAPED y una coordinadora de CONADIS con un asistente. Para la presente investigación, se tomó un representante de la OMAPED, y un representante del CONADIS.

En cuanto al personal del Programa CONTIGO, se ha podido verificar que el Programa no cuenta con oficinas descentralizadas contando sólo con oficina central en Lima. Aproximadamente, son 60 las personas que vienen laborando en el Programa. De ellos, 15 se encuentran laborando en las oficinas que son responsables de los procesos operativos. La muestra tomará en cuenta al personal de las oficinas mencionadas, estimando un total de cuatro personas.

Para los documentos normativos, el Programa CONTIGO cuenta con más de 50 documentos. Para la muestra, se analizaron seis documentos elaborados por las oficinas operativas del Programa, y dos documentos normativos legales, el Manual de operaciones (MIDIS, 2020) y la Directiva de Acceso de los Gobiernos Locales a la página web del Programa CONTIGO (MIDIS, 2021).

Con relación a los reportes estadísticos, se revisó el reporte estadístico correspondiente al padrón de usuarios del primer bimestre del 2020, y del primer bimestre del 2021. Para los informes, de la misma forma, se revisaron el informe de padrón de usuarios, el informe de resultados de estrategia relacionadas a la efectividad del acceso a la pensión no contributiva e informes relacionados a las articulaciones con los actores locales.

Respecto a las redes sociales, se han identificado cuatro (Facebook, Instagram, Twitter y Youtube). Se tomaron dos redes sociales para el análisis, y una muestra de no menos de 20 post en cada una de ellas.

3.5 Técnicas de recojo de información

Las técnicas de recojo de información se encuentran relacionadas con cada fuente de información.

Tabla 3.1: *Técnica y Fuente de Información de la Investigación para la Variable 1*

Técnica	Instrumento	Fuente	Variable
Revisión documental	Matriz documental	Informes y/o reportes estadísticos	Nivel de interés hacia el Programa
Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista	Personal del Programa CONTIGO	

Nota: Elaboración propia.

Tabla 3. 2: *Técnica y Fuente de Información de la Investigación para la Variable 2*

Técnica	Instrumento	Fuente	Variable
Entrevista estructurada	Cuestionario	Usuarios del Programa	Nivel de conocimiento del Programa
Revisión documental	Matriz documental	Informes y/o reportes estadísticos	

Nota: Elaboración propia.

Tabla 3. 3 : *Técnica y Fuente de Información de la Investigación para la Variable 3*

Técnica	Instrumento	Fuente	Variable
Entrevista estructurada	Cuestionario	Usuarios del Programa	Nivel de mejora en la calidad de vida
Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista	Actores locales	

Nota: Elaboración propia.

Tabla 3.4 : *Técnica y Fuente de Información de la Investigación para la Variable 4*

Técnica	Instrumentos	Fuente	Variable
Revisión documental	Matriz documental	Documentos normativos	Gestión de Afiliación del Programa
Revisión documental	Matriz documental	Informes y/o reportes Estadísticos	
Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista	Personal del Programa CONTIGO	

Nota: Elaboración propia

Tabla 3.5: *Técnica y Fuente de Información de la Investigación para la Variable 5*

Técnica	Instrumentos	Fuente	Variable
Revisión documental	Matriz documental	Informe de actividades	Capacidad de coordinación y articulación con la Municipalidad
Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista	Personal del Programa CONTIGO	
Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista	Actores locales	

Nota: Elaboración propia.

Tabla 3.6: *Técnica y Fuente de Información de la Investigación para la Variable 6*

Técnica	Instrumentos	Fuente	Variable
Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista	Usuarios del Programa Personal del Programa CONTIGO Actores locales	Difusión y comunicación accesible
Observación indirecta	Matriz de observación	Personal del Programa CONTIGO	
Registro y análisis de redes sociales	Matriz de redes sociales	Redes Sociales del Programa CONTIGO	
Revisión documental	Matriz documental	Informes de Actividades	

Nota: Elaboración propia.

Tabla 3.7: *Técnica y Fuente de Información de la Investigación para la Variable 7*

Técnica	Instrumento	Fuente	Variable
Revisión documental	Matriz documental	Informe y/o reportes estadísticos	Acceso al beneficio del Programa CONTIGO
Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista	Personal del Programa CONTIGO	

Nota: Elaboración propia.

3.6 Procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información cuantitativa se utilizó el software estadístico SPSS y el Microsoft Excel, y para la información cualitativa se usó de forma manual el análisis utilizando el Microsoft Excel.

3.7 Plan de trabajo y cronograma

Para la presente investigación, en el mes de abril se iniciaron las tareas para conocer al Programa y determinar la metodología y la determinación de la muestra. En el mes de mayo se elaboraron los instrumentos, y se hicieron las pruebas piloto. En junio, se aplicaron los instrumentos a la población muestreada (personal del Programa CONTIGO, padre o madre o cuidador del usuario del Programa CONTIGO), y la revisión documentaria respectiva. En el mes de julio se procedió con el procesamiento y análisis de la información obtenida. En agosto y septiembre se tuvo el primer análisis de Hallazgos. En octubre y noviembre se perfiló los Hallazgos encontrados. En diciembre de 2021 se formularon las Conclusiones, y en enero de 2022 se elabora la Tesis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS HALLAZGOS

El Programa CONTIGO busca mejorar la calidad de vida de sus usuarios otorgando una pensión a las personas que tienen discapacidad severa y que estos se encuentren en situación de pobreza. Para lograr los objetivos del programa, se hace necesario que la gestión de afiliaciones sea eficiente, brindando orientación y asistencia a los gobiernos locales para que sean el apoyo directo a las familias de las personas con discapacidad. De esta manera, la madre o padre o cuidador de la persona con discapacidad severa en situación de pobreza, pueda conocer las formas de acceder a la pensión no contributiva que, por derecho, se le ha establecido.

Este último año, donde la pandemia por la COVID-19 ha afectado a todos los ciudadanos del país, se ha evidenciado que las personas con discapacidad son las más afectadas, no sólo por la vulnerabilidad en la que se encuentran sino porque los servicios que necesitan como salud, acceso a programas sociales se ha visto paralizado por casi un año, además de las restricciones en cuanto a su derecho a la recreación que ha perpetrado en ellos, más las condiciones que afectan a su calidad de vida.

El Programa CONTIGO, en marzo de 2020, paralizó sus acciones referentes a la gestión en afiliaciones. Si bien es cierto, el Programa no contaba con unidades territoriales en los departamentos del país, se apoyaba bastante en la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad de cada Municipalidad quienes cerraron sus oficinas, y en consecuencia, la familia de la persona con discapacidad severa que se encontraba en situación de pobreza vio cortada su posibilidad de acceder al Programa CONTIGO. Al menos, en la provincia de Oxapampa no había forma de solicitar este beneficio ya que no había otro canal de atención, sólo a través de la Municipalidad.

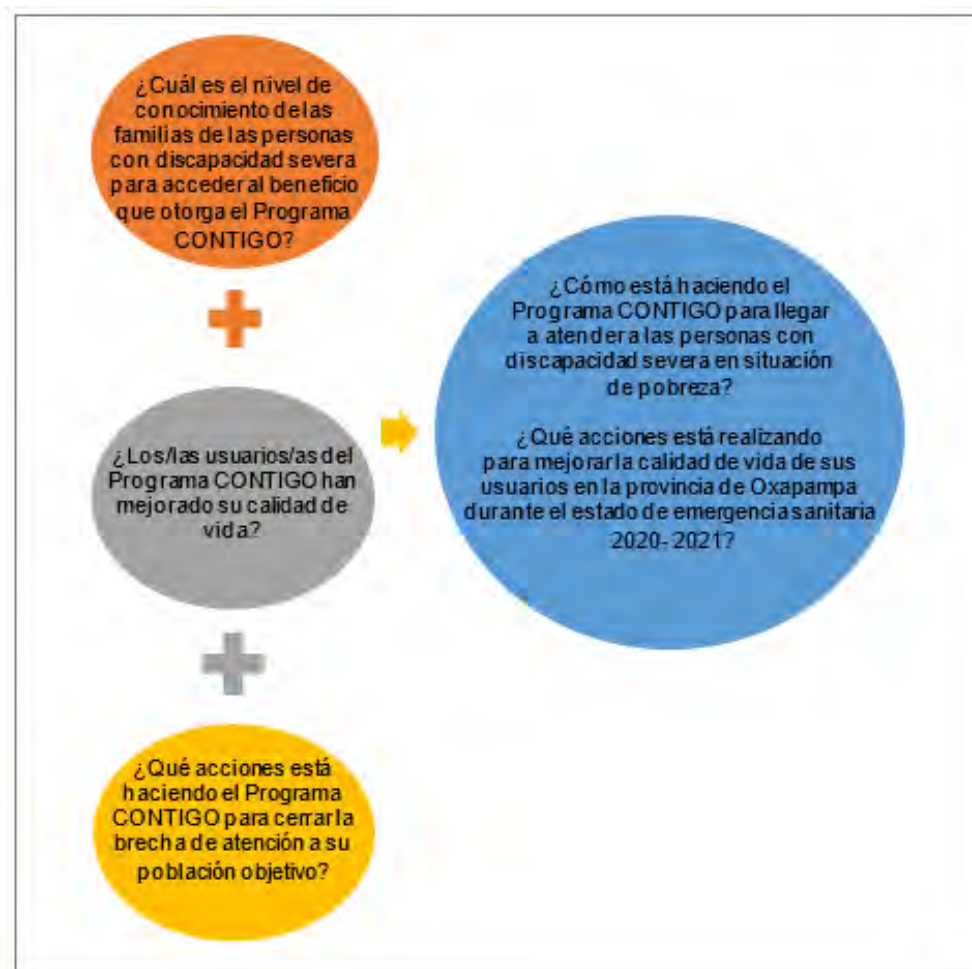
Sin embargo, el Programa CONTIGO, aunque paralizó las acciones en la gestión de afiliaciones, siguió operando y procedió a seguir beneficiando a los usuarios que ya se encontraban recibiendo el beneficio de la pensión por discapacidad severa. Es así que en marzo de 2020, Oxapampa contaba con 658 usuarios, situación que se mantuvo sin nuevos usuarios hasta noviembre, cuando se pudo afiliar a 57 usuarios nuevos que ya contaban con su solicitud de afiliación aunque tuvieron que esperar un periodo de más de seis meses.

La Municipalidad Provincial de Oxapampa cumple un rol importante ya que es el nexo entre las familias de las personas con discapacidad severa y el Programa. A través de la

OMAPED, el cuidador puede conocer el beneficio que otorga el Programa a las personas con discapacidad severa en situación de pobreza.

A partir de lo señalado anteriormente, se formuló la pregunta general de investigación: ¿Cómo está haciendo el Programa CONTIGO para llegar a atender a las personas con discapacidad severa en situación de pobreza, qué acciones está realizando para mejorar la calidad de vida de sus usuarios en la provincia de Oxapampa, durante el estado de emergencia sanitaria 2020- 2021?

Figura 4.1: Preguntas de Investigación General y Específicas



Nota: Elaboración propia

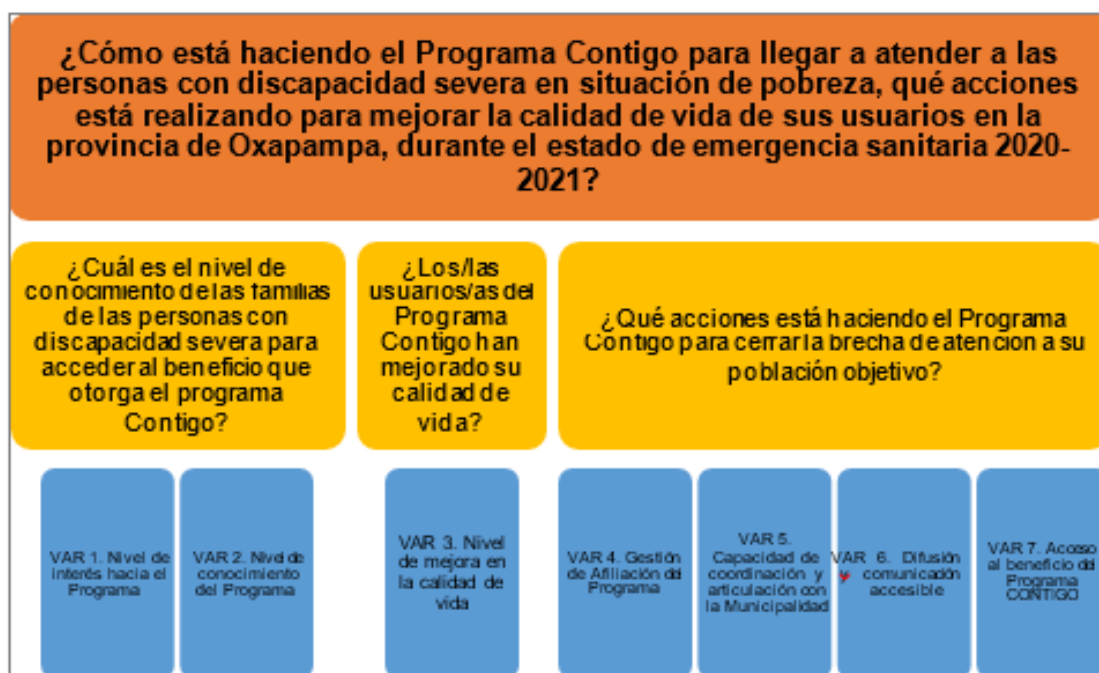
En relación con la pregunta general de investigación, se formularon tres preguntas específicas que contemplan siete variables de observación:

Pregunta 1: ¿Cuál es el nivel de conocimiento de las familias de las personas con discapacidad severa para acceder al beneficio que otorga el programa Contigo?

Pregunta 2: ¿Los/las usuarios/as del Programa Contigo han mejorado su calidad de vida?

Pregunta 3: ¿Qué está haciendo el Programa Contigo para cerrar la brecha de atención a su población objetivo?

Figura 4.2: Variables de Investigación Asociadas a las Preguntas Específicas y Generales



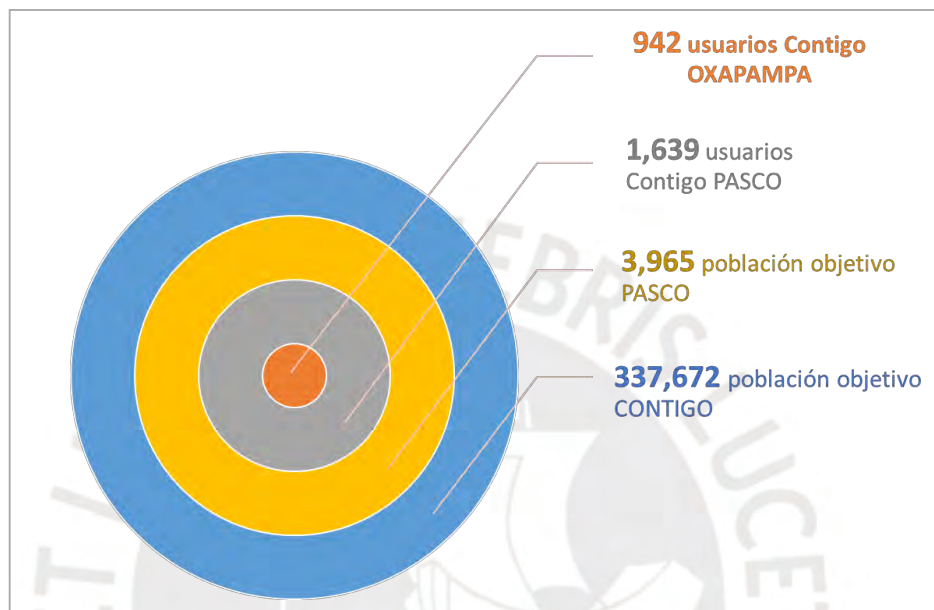
Nota: Elaboración propia.

4.1 Nivel de interés hacia el programa

Para conocer el interés de las personas con discapacidad severa hacia el Programa CONTIGO, ha sido necesaria la búsqueda de documentos de gestión de afiliaciones, aplicando la guía de revisión documental que tiene como fuente la Unidad de Operaciones y Transferencias del Programa. Según el estudio por la Dirección de Seguimiento y Evaluación del Viceministerio de Políticas y Evaluación Social, del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, estima que hay un total de 337,672 personas con discapacidad severa en situación de pobreza, siendo 3,965 (1.17%) personas potenciales usuarios del Programa CONTIGO que viven en Pasco, y aproximadamente 1,586 (40%) son de Oxapampa. Según el reporte estadístico de Pasco, a julio

del año 2021, el programa tiene 1,639 (41.3%) usuarios en Pasco, de los cuales 942 son de Oxapampa y de ellos, 728 ya cuentan con tarjeta de débito del Banco de la Nación (Programa Contigo, 2021).

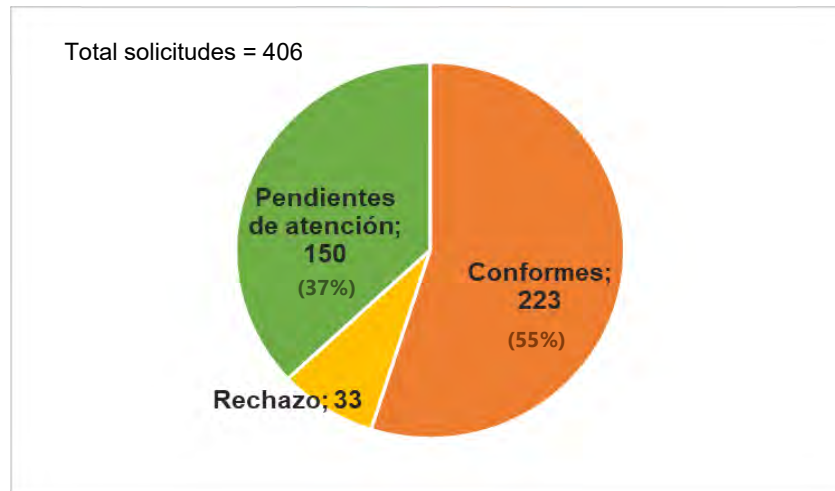
Figura 4.3: Población Objetivo del Programa CONTIGO y Usuarios en OXAPAMPA - PASCO



Nota: Elaboración propia

Según reportes estadísticos del Programa, durante el periodo de emergencia sanitaria (2020-2021), el Programa CONTIGO ha recibido 406 solicitudes (100%) de Oxapampa que requieren su afiliación, siendo 223 solicitudes (55%) conformes, 33 que se rechazó (8%) su solicitud y aún se encuentran pendientes de atención 150 solicitudes (37%).

Figura 4.4: Estado de las 406 Solicitudes de Afiliación Recibidas en el Programa CONTIGO -
marzo 2020 a julio 2021



Nota: Elaboración propia

El proceso de afiliación, del programa consta de dos modalidades:

- A solicitud de parte
- De oficio

El proceso bajo la modalidad de solicitud de parte, consta que la persona con discapacidad severa o su cuidador pueda solicitar a través de un formato, denominado "PC1000", aprobado por el Programa, su afiliación al Programa CONTIGO. La presentación de la solicitud puede ser personal o a través de la OMAPED de la Municipalidad de su jurisdicción.

El Programa CONTIGO, luego de un trabajo de coordinación con la Municipalidad Provincial de Oxapampa, logra tener el apoyo de la Municipalidad en el proceso del trámite para la afiliación de la persona con discapacidad severa al Programa CONTIGO, validando a la OMAPED, como la responsable para dicho proceso, siendo la responsable de la Municipalidad la que remite las solicitudes vía correo electrónico a través de la mesa de partes virtual del programa. Asimismo, según lo indicado por el personal del Programa CONTIGO, se reciben aproximadamente cinco llamadas mensuales de la responsable de la OMAPED con consultas acerca del proceso o seguimiento a sus solicitudes.

En ese sentido, se han recibido 406 solicitudes de afiliación en un periodo de 16 meses, durante la pandemia de la COVID19, sin embargo, se cuenta con una población objetivo a ser afiliada de 3,965 personas. Esta brecha existente responde a la ausencia de metas establecidas en la Municipalidad, ya que no reciben un incentivo monetario relacionado al cierre de esta

brecha; también, la precaria capacidad de gestión del Programa CONTIGO, para ver los mecanismos con los que pueda comprometer a la Municipalidad para que se pueda atender a las personas con discapacidad severa en su provincia (Oxapampa) y accedan a su derecho por ley, del otorgamiento de una pensión no contributiva, afectando así a los derechos de la inclusión monetaria o financiera y social.

Con este Hallazgo se puede visualizar el poco interés que tiene el gobierno local, la Municipalidad Provincial de Oxapampa, para que las personas con discapacidad severa que viven en su jurisdicción puedan acceder al beneficio del Programa CONTIGO, cuando las autoridades locales son las que deben promover el desarrollo local y defender los derechos de las personas de su distrito o provincia.

Por otro lado, el nivel de interés de las personas con discapacidad severa, usuarios del Programa CONTIGO o de los cuidadores o familiares no es muy alta ya que en los registros del Programa, 728 usuarios cuentan con tarjeta del Banco de la Nación, y 214 usuarios no cuentan con dicha tarjeta, dificultando realizar el cobro efectivo de la pensión no contributiva, lo que quiere decir que estas 214 personas no pueden acceder a dicho beneficio monetario, y siguen siendo excluidos financieramente y socialmente.

Se ha analizado la dificultad en acceder al beneficio monetario siendo usuarios del Programa; esto se debe en muchos casos al requisito que exige el Programa CONTIGO para aquellas personas con discapacidad severa que no pueden ejercer su voluntad y necesitan designar a una persona autorizada para el cobro de la pensión no contributiva. Estos cuidadores deben presentar un formato donde se brinda información personal, y un reporte del Padrón General de Hogares del SISFOH donde se muestre que el/la cuidador/a vive en el mismo hogar que el/la usuario/a.

Este último reporte es el que dificulta realizar el trámite para designar a la persona autorizada ya que, durante la pandemia, la Oficina de la Municipalidad (Unidad Local de Empadronamiento – ULE) que se encarga de actualizar este Padrón General de Hogares estuvo cerrada, y no mantiene actualizado dicho padrón.

Cabe precisar que, el Padrón General de Hogares del SISFOH, es de responsabilidad del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Sin embargo, se han descentralizado las funciones operativas de recojo de información a las Unidades Locales de Empadronamiento que ha sido creada en cada Municipalidad Distrital, Provincial y Regional.

En ese sentido, analizando la documentación normativa del Programa CONTIGO, en el Decreto Supremo que modifica la norma de creación, sólo establece que la persona autorizada para el cobro de la pensión no contributiva, deberá presentar una solicitud de parte de la persona

que cuenta con la tenencia o que viva con el/la usuario/a. Entonces, la norma que valida que la persona autorizada viva con el/la usuario/a con el Padrón General de Hogares es interna, y no ha sido modificado durante el periodo de estudio; por tanto, este documento interno es más sencillo de cambiar y establecer un mecanismo distinto para validar ese criterio (“vive con el/la usuario/a”) con apoyo de la Municipalidad o de otras instituciones como la Defensoría del Pueblo, la Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza, entre otros, facilitando así, los trámites correspondientes para que las personas con discapacidad severa puedan ejercer su derecho al beneficio del Programa CONTIGO.

4.2 Nivel de conocimiento del programa

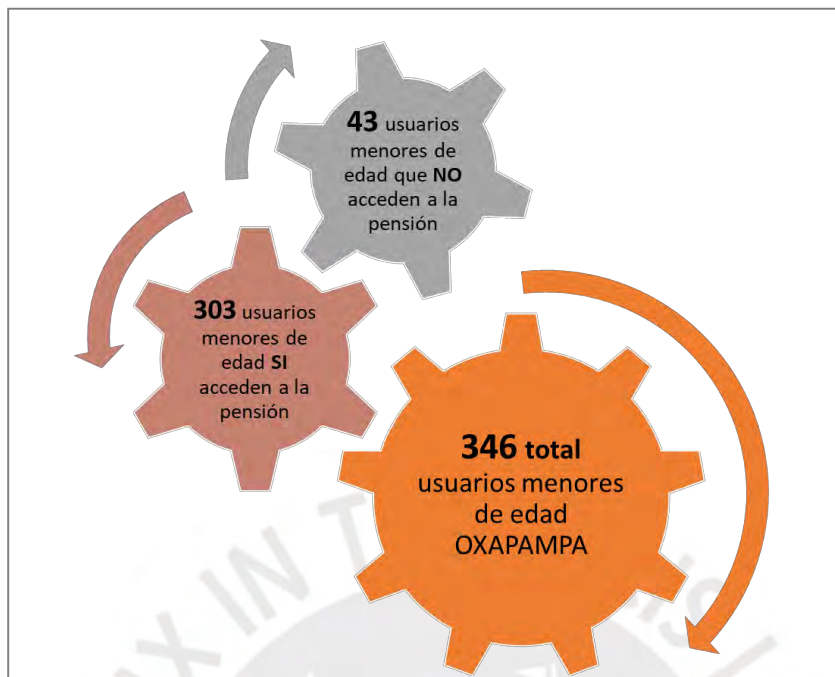
Para saber el nivel de conocimiento que tienen las personas con discapacidad severa acerca de los objetivos del Programa CONTIGO, se ha previsto la revisión de información documentaria y la aplicación de entrevistas estructuradas a los cuidadores de las personas con discapacidad severa.

El objetivo del Programa CONTIGO es elevar la calidad de vida de las personas con discapacidad severa que se encuentran en situación de pobreza. Para ello, el programa otorga una pensión no contributiva cada dos meses. Según lo detallado en los documentos que detallan el flujo de procesos del programa, se determina que todas las personas que son usuarios se les otorgan la pensión.

Sin embargo, si el usuario es menor de edad, su cuidador deberá solicitar la autorización para el cobro de la pensión, y en el caso de que sea mayor de edad, pero no exprese su voluntad, su cuidador también deberá solicitar la autorización de cobro de la pensión. Dicha solicitud se tramita justo al momento de la afiliación al programa y es gestionado por el Municipalidad.

En Oxapampa, según el reporte de autorizaciones de Pasco, de los 346 usuarios menores de edad, 303 menores ya tienen una persona autorizada aprobada por el Programa para realizar el cobro de la pensión, y aún se encuentra pendiente el inicio del trámite de 43 usuarios menores de edad que a la fecha, no pueden realizar el cobro de su pensión que se otorga cada dos meses. Asimismo, se ha informado que 97 usuarios mayores de edad cuentan con una persona autorizada para el cobro de su pensión.

Figura 4.5: *Total de usuarios menores de edad Programa Contigo - Oxapampa*



Nota: Elaboración propia.

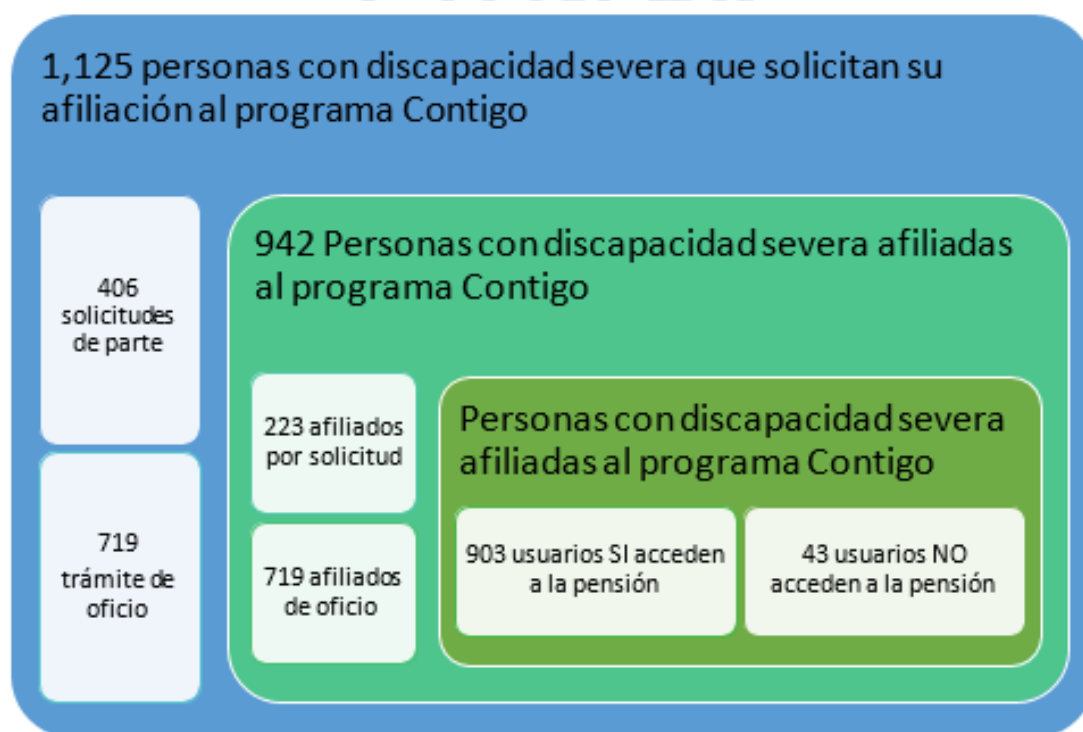
Con relación a lo identificado, con la información de la revisión documental, se puede identificar que para cumplir con los objetivos del Programa es necesario realizar los siguientes pasos:

- i. **Postulación al Programa Contigo, mediante dos modalidades:**
 - a. De oficio (encontrarse registrado en el sistema de certificado de discapacidad)
 - b. De parte (a través de una solicitud preestablecida por el Programa)
- ii. **Si es afiliado al Programa CONTIGO:**
 - a. Si es menor de edad, deberá solicitar la autorización para el cobro de la pensión no contributiva.
 - b. Si es mayor de edad y no expresa su voluntad, deberá solicitar la autorización para el cobro de la pensión no contributiva.
 - c. Si es mayor de edad y si expresa su voluntad, deberá contar con su DNI vigente.

- iii. **Si cobra la pensión del Programa CONTIGO, debe usar la pensión en compras para mejorar la calidad de vida (salud, educación, vivienda, recreación, etc.).**

En ese sentido, se tomó conocimiento, según los reportes del Programa que 1,125 personas con discapacidad severa han solicitado su afiliación al Programa CONTIGO; 942 han sido afiliadas, consideradas como usuarios, y de ellas se verificó que 43 usuarios menores de edad no tienen una persona autorizada para el cobro de la pensión, por lo tanto, son usuarios, pero no acceden a la pensión que otorga el Programa.

Figura 4.6: Total de Personas con discapacidad Severa que Acceden a la Pensión del Programa CONTIGO



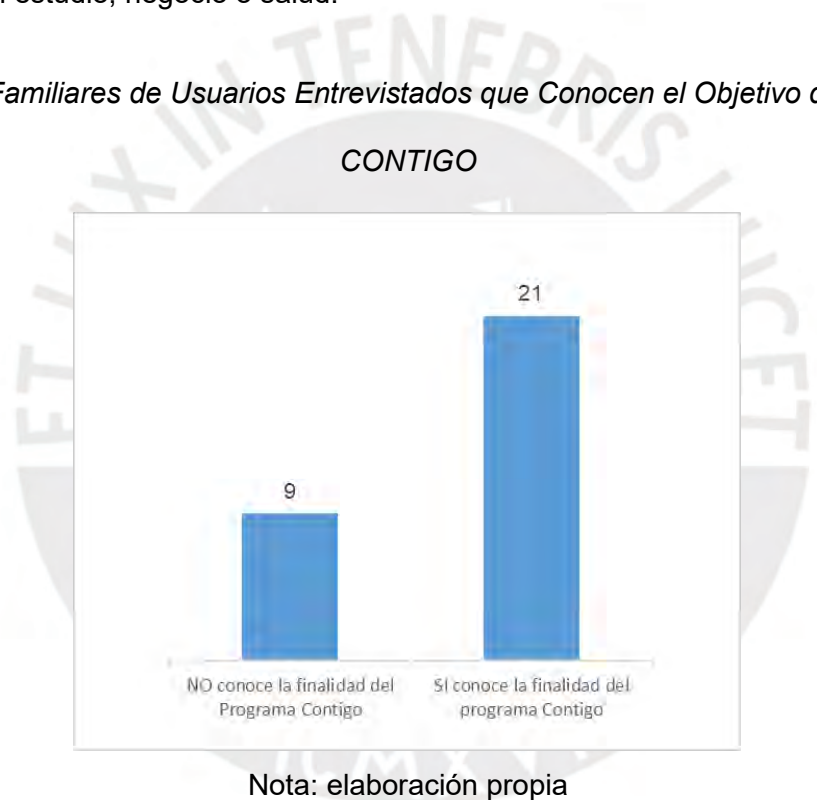
Nota: Elaboración propia.

En la Figura 4.6, se puede apreciar que no todas las personas que solicitan la afiliación logran acceder al Programa CONTIGO. Esto se debe a que no todas las personas conocen los requisitos para acceder a dicho programa social, producto de la limitación en la difusión y comunicación accesible. Más adelante se analizará este tema. La información debe estar al alcance de todos y para todos; esta información debe ser transformada en conocimiento para los

gerentes de la gerencia social quienes puedan desarrollar acciones que acaben con la exclusión de las personas con discapacidad severa a la sociedad.

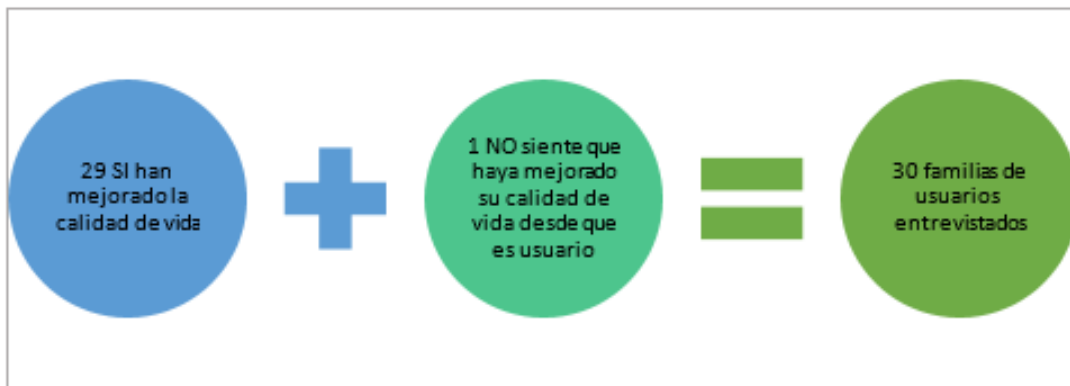
Asimismo, se ha utilizado la técnica de la entrevista semiestructurada para conocer el gasto y la percepción de mejora en la calidad de vida de las personas con discapacidad severa. Se entrevistaron a 30 cuidadores en Oxapampa, haciéndoles preguntas acerca del conocimiento de los objetivos del Programa y del uso de la pensión, encontrando que 21 (70%) de los entrevistados manifestaron conocer la finalidad de la pensión otorgada a su hijo/a, y 9 (30%) manifiesta que no conoce la finalidad de la pensión otorgada por el programa. Además, 25 (84%) manifestaron que usan la pensión en alimentación y otros (educación, salud y vestimenta) y 5 (16%) lo usan en estudio, negocio o salud.

Figura 4.7: *Familiares de Usuarios Entrevistados que Conocen el Objetivo del Programa*



Ante la pregunta si consideran que el Programa CONTIGO contribuye en la mejora de la calidad de vida de sus hijos, 29 cuidadores respondieron que SI han notado que su hijo/a ha mejorado su calidad de vida desde que es usuario del Programa.

Figura 4.8: Usuarios que han Mejorado la Calidad de Vida desde que son Usuarios del Programa CONTIGO

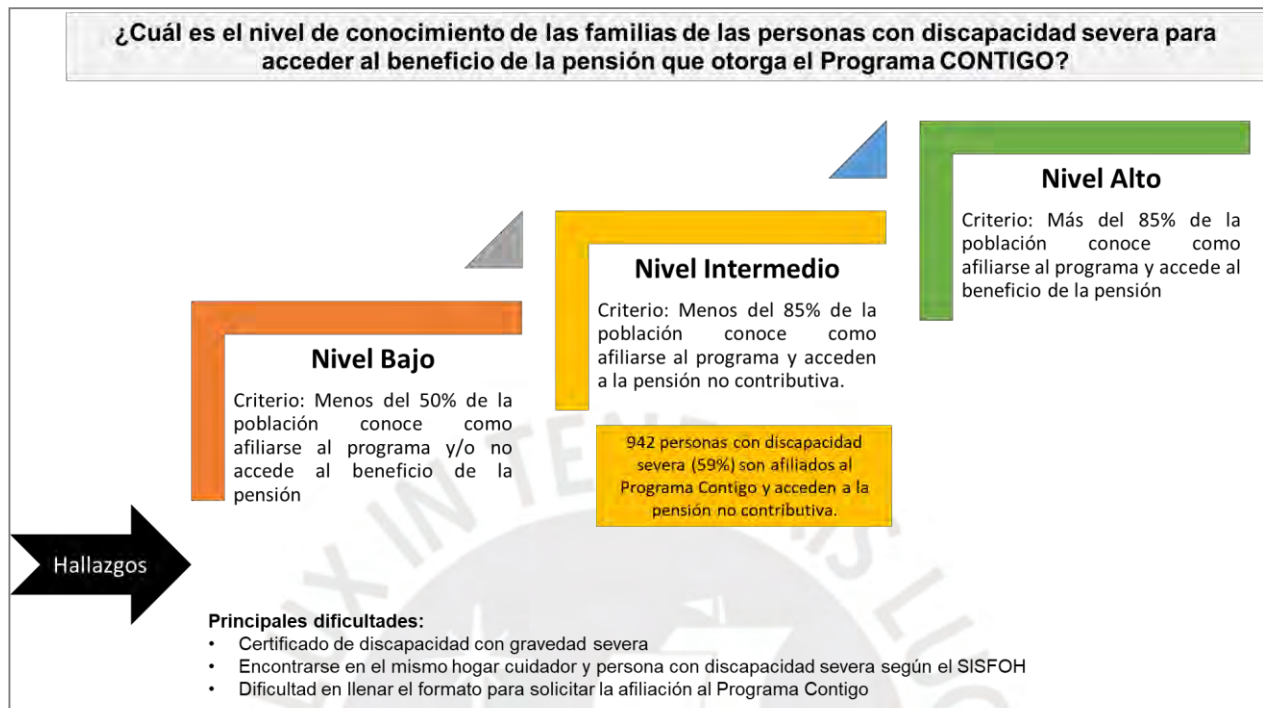


Nota: Elaboración propia.

Para concluir, con relación a la pregunta ¿Cuál es el nivel de conocimiento de las familias de las personas con discapacidad severa para acceder al beneficio de la pensión que otorga el Programa CONTIGO?, y de acuerdo a lo identificado en la revisión documentaria y las entrevistas realizadas, se puede determinar tres niveles de conocimiento del Programa desde la perspectiva de la persona con discapacidad severa o su cuidador en Oxapampa:

- **Nivel Bajo de conocimiento:** Menos del 50% de la población conoce como afiliarse al Programa o no accede al beneficio de la pensión.
- **Nivel Intermedio de conocimiento:** Menos del 85% de la población conoce como afiliarse al Programa o accede al beneficio de la pensión.
- **Nivel Alto de conocimiento:** Más del 85% de la población conoce como afiliarse al Programa o no accede al beneficio de la pensión.

Figura 4.9: Hallazgos Encontrados en la Pregunta de Investigación 1



Nota: Elaboración propia

En relación con la Figura 4.9, se puede visualizar que de las 1,586 personas potenciales usuarios que hay en Oxapampa, 942 (59%) han podido afiliarse al Programa CONTIGO. Por tanto, los cuidadores de las personas con discapacidad severa conocen medianamente cómo acceder al beneficio de la pensión no contributiva otorgada por el Programa CONTIGO. El poco o mediano nivel de conocimiento de las personas acerca del Programa, es la falta o débil intervención del Programa CONTIGO como política social.

Aquí se responde a la pregunta ¿Qué ha hecho el Programa CONTIGO para que las personas puedan conocer lo que hace?, debido a que dicho Programa no cuenta con unidades territoriales, brazos descentralizados que realicen la difusión territorial y luego el acompañamiento a las familias para que puedan mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad severa, no ha podido hacer mucho, al no tener representación territorial se ha aliado a la Municipalidad para la difusión y el acompañamiento a estas familias ya afiliadas; pero en el Perú se conoce que los gobiernos locales aún no se encuentran fortalecidas en la gestión, su personal es muy rotativo, las remuneraciones en las Municipalidades es muy baja y eso hace que los profesionales de alto nivel no se encuentren laborando en dicha Municipalidad.

El conocimiento intermedio encontrado en Oxapampa es porque la Municipalidad es provincial, con un alcance más regional que local y el esfuerzo del Programa CONTIGO ha dado sus frutos porque la rotación del personal del Programa y de la Municipalidad no ha sido alto. Por lo tanto, la constante ha hecho que encuentren cierta especialidad en el tema. La Municipalidad ha logrado gestionar en sus posibilidades con las restricciones económicas, sociales e infraestructura y comunicar a la población el beneficio del Programa a las personas con discapacidad severa, de la mano con el Programa CONTIGO.

4.3 Nivel de mejora en la calidad de vida

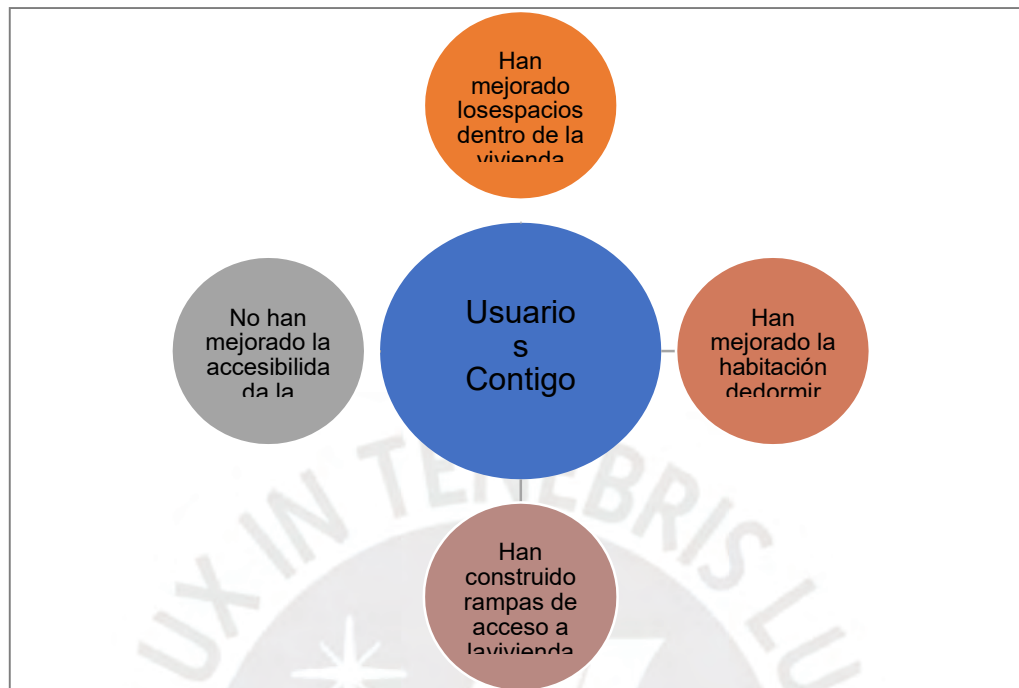
En la Encuesta Nacional Especializada de Discapacidad - ENEDIS, ha evidenciado que el 22.8% de las personas con discapacidad declaran que tienen problemas para trasladarse en el interior de su vivienda, siendo la pensión otorgada por el Programa CONTIGO un apoyo para mejorar la accesibilidad y habitabilidad de sus usuarios.

Para este análisis, se realizó la entrevista semiestructurada a la responsable de la OMAPED de la Municipalidad Provincial de Oxapampa, y entrevistas estructuradas a 30 cuidadores de los usuarios del Programa.

Ante la pregunta al cuidador para conocer si ha mejorado los espacios internos de la vivienda en beneficio de su hijo (persona con discapacidad severa), 22 cuidadores (73%) han manifestado que sí han mejorado los espacios internos; 21 detallan que son relacionados al mejoramiento de la habitación de dormir, y 1 manifiesta que han mejorado un espacio para hacer terapias.

Asimismo, en cuanto a la accesibilidad de la persona con discapacidad severa para el ingreso o desplazamiento dentro o fuera de su vivienda, 11 (37%) manifestó que sí han realizado mejoras de accesibilidad; 7 cuidadores indicaron que las mejoras de accesibilidad son relacionados a las mejoras de la habitación de dormir de la persona con discapacidad severa; 3 manifestaron que han mejorado los espacios internos de la vivienda, y 1 manifestó que construyó una rampa para que pueda ingresar a su vivienda. Sin embargo, 19 cuidadores (63%) no han realizado acciones o compras para la mejora en la accesibilidad de la persona con discapacidad severa.

Figura 4.10: Mejoras en la Accesibilidad del Usuario CONTIGO Dentro de su Vivienda



Nota: Elaboración propia.

También, se evidencia en la ENEDIS que sólo el 11.6% de las personas con discapacidad tienen dificultades para el uso de teléfonos celulares. Para el caso de los usuarios de Oxapampa, de los 30 entrevistados, ante la pregunta de si el usuario cuenta con un teléfono celular de uso exclusivo, 8 cuidadores respondieron que el usuario del Programa CONTIGO sí cuenta con un celular de uso exclusivo, y sólo 1 de los 8 cuidadores manifiesta que el celular fue comprado con la pensión otorgada por el Programa CONTIGO.

Figura 4.11: Uso de Teléfono Celular de los Usuarios de Oxapampa

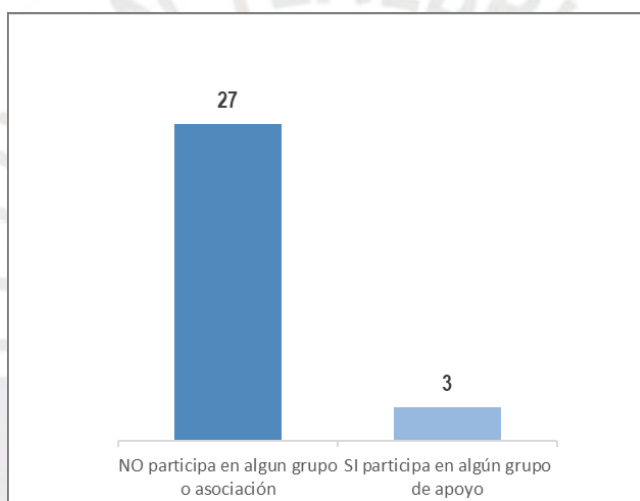


Nota: Elaboración propia

Asimismo, la ENEDIS evidencia que el 71.1 % de la población con discapacidad experimenta sentimientos intensos de tristeza o de alegría exagerada al realizar sus actividades diarias. Estas características dificultan o limitan la relación con los demás, siendo aún una barrera muy difícil de romper.

Al respecto, en la entrevista a los cuidadores, manifestaron que sólo 3 personas con discapacidad severa participan de alguna organización social o grupo de apoyo (CEBE, PRIT, Iglesia). Ellos asisten a estos grupos de apoyo con una frecuencia semanal.

Figura 4.12: *Usuario Contigo de Oxapampa según Participa en Alguna Asociación o Grupo de Apoyo*



Nota: Elaboración propia

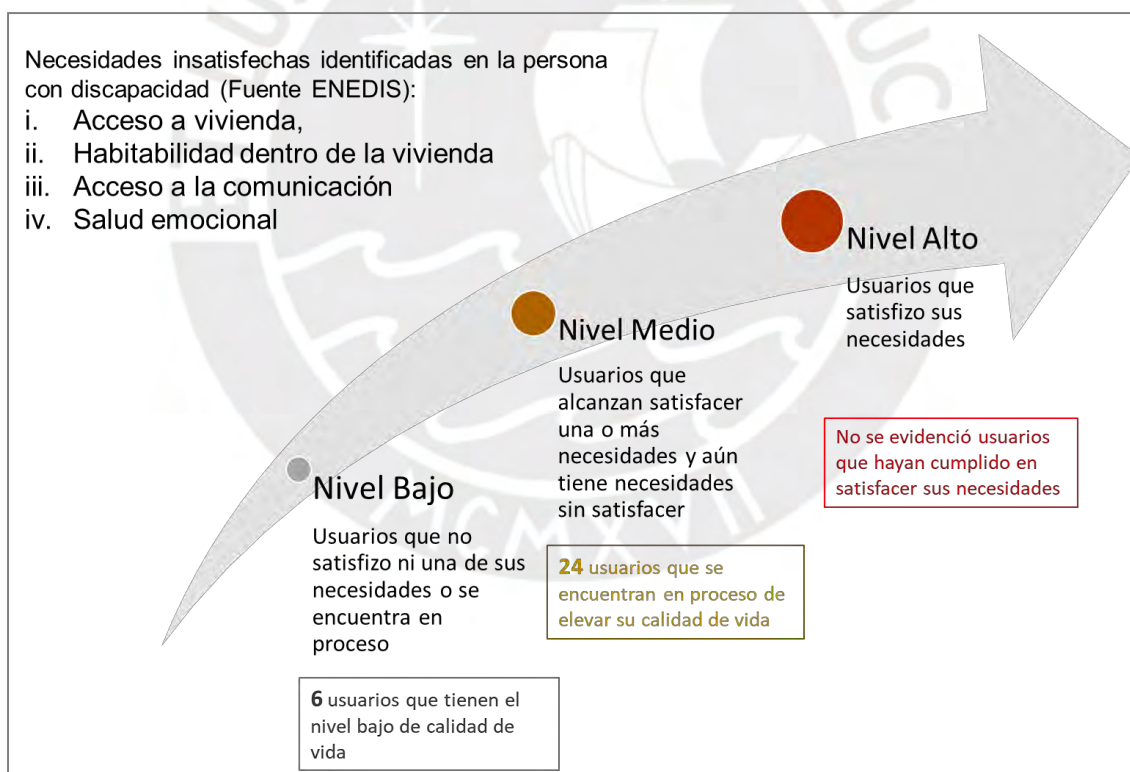
Con relación a la entrevista realizada a la responsable de la OMAPED de la Municipalidad Provincial de Oxapampa, donde se le pregunta si considera que las personas con discapacidad severa han mejorado su calidad de vida, desde que han sido usuarios del Programa CONTIGO, ella manifestó que sí considera que ha mejorado la calidad de vida luego de su afiliación al Programa. Además, informó que la Municipalidad realiza acciones para promover la mejora en su calidad de vida manifestando acerca de la capacitación a las personas con discapacidad severa, junto a sus cuidadores, para la crianza de cuyes. El personal de la municipalidad se dirigió a las viviendas de 5 usuarios del Programa CONTIGO donde se le entregó 1 cuy hembra y 1 cuy macho a cada familia, dándoles como meta tener más de 10 cuyes en dos meses.

Dicha práctica de la crianza de animales empodera a la persona con discapacidad severa, ya que le permite tener una responsabilidad y rutina de alimentación y cuidado de un animal doméstico. En el contexto de esta pandemia es importante mantener las relaciones exitosas con las familias en beneficio de las personas con discapacidad severa.

Por otro lado, también se analizó la inclusión financiera de los usuarios, realizando la revisión documentaria. Con relación al tema, se identificó que 728 usuarios (77%) de la provincia de Oxapampa cuentan con tarjeta de débito del Banco de la Nación, lo cual facilita efectuar el cobro de la pensión en cualquier momento, disponible en agentes, cajeros y agencias.

En relación con la pregunta ¿Los/las usuarios/as del Programa CONTIGO han mejorado su calidad de vida?, y de acuerdo a lo identificado en las entrevistas realizadas y a la revisión documentaria, se determinaron tres niveles de calidad de vida (bajo, medio y alto) desde la perspectiva de la persona con discapacidad severa o su cuidador en Oxapampa.

Figura 4.13: Hallazgos Encontrados en la Pregunta de Investigación 2



Nota: Elaboración propia

A raíz de la Figura 4.13, se puede analizar los resultados en tres dimensiones, la primera desde el rol de la Municipalidad, la segunda el rol desde el Programa CONTIGO y la tercera, el rol del cuidador de la persona con discapacidad, usuario/a del Programa CONTIGO.

Desde el rol de la Municipalidad Provincial de Oxapampa, siendo la OMAPED, la oficina encargada por funciones en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de promover que las personas con discapacidad participen en las actividades culturales, deportivas, entre otros, además de orientarlos en el proceso de integración, en particular en cuanto a los servicios educativos, de salud y de trabajo, al realizar las gestiones para que gocen los mismos derechos de todos los ciudadanos.

No se ha evidenciado actividades de integración fomentada por la Municipalidad. Es por ello que los cuidadores de los/as usuarios no cuentan con gastos de la pensión no contributiva en educación o en diversión, la mayoría de las personas lo gasta en alimentación, una de las necesidades básicas a satisfacer. Sin embargo, el derecho a la libertad social es para todas las personas, y parte de las funciones establecidas por norma de la Municipalidad es fomentar dicha participación, a través de reuniones, grupos de apoyo, ferias, paseos, entre otros.

El Gobierno Local es el que está más cerca de la población. Su inacción repercute directamente en el ciudadano y las personas con discapacidad severa son excluidas de la vida social y económica. La debilidad encontrada en su capacidad para generar la inclusión de estas personas a la sociedad demuestra la ausencia de la gobernanza en el territorio local, afectando a la calidad de vida de los/as usuarios/as del Programa CONTIGO.

Desde el rol del Programa CONTIGO, se ha evidenciado la inoperancia respecto a la realización de acciones que conlleven al bienestar y mejora de calidad de vida. Su función principal es la de afiliación y transferencia, aunque en su Manual de Operaciones aprobado por Resolución Ministerial N°012-2020-MIDIS (MIDIS, 2020). Se creó la Unidad de Acompañamiento, que tiene como función que los usuarios accedan a los servicios complementarios que se encuentran en su localidad. Aunque no ha sido implementada a nivel nacional, se está desarrollando el Piloto de Acompañamiento que llega a tres distritos a nivel nacional.

Es preciso señalar que, en su norma de creación y sus modificaciones no establece el acompañamiento como tal como el mecanismo para alcanzar la finalidad de lograr la calidad de vida de los/as usuarios/as. Por ello, se recomienda modificar la norma de creación que permita un rol más protagónico al Programa para generar esfuerzos tanto público como privado de acciones que garanticen la calidad de vida.

Desde el rol del cuidador/a, se necesita tener el enfoque social. Con la pensión no contributiva, los/as cuidadores logran alcanzar a cubrir las necesidades básicas de la persona

con discapacidad severa. Según la evidencia, la pensión no contributiva consigue cubrir la alimentación prioritariamente; esto quiere decir que no hay otro ingreso monetario importante dentro del hogar y sobreviven con la pensión no contributiva que otorga el Programa CONTIGO al usuario/a.

Sin embargo, es preciso tener en cuenta que las personas cuidadoras no laboran con remuneración, ya que las personas con discapacidad severa necesitan el apoyo demandante para desenvolverse en el día, dificultando que los/as cuidadores tener actividades remuneradas fuera del hogar. Asimismo, son personas que no cuentan con actividades sociales en su mayoría.

También se ha podido encontrar, por experiencia y por lo hallado en las entrevistas, que las personas con discapacidad han sido discriminadas desde el mismo hogar, como personas sin derechos y sin deberes; no promueven su participación en organizaciones sociales. Frases por parte de los mismos cuidadores como “para qué”, “él/ella no entiende”, “es como un/a bebito/a”, disminuye la autoestima de estas personas, al menos en aquellos cuya discapacidad severa no afecta la percepción de la realidad.

4.4 Gestión de Afiliación del Programa

El Programa CONTIGO es una Unidad Ejecutora que depende del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Financiera de código 010 MIDIS-CONTIGO, es creado bajo la Ley N°29973 “Ley General de la Persona con Discapacidad”.

Según la guía de revisión documentaria, se ha identificado que el Programa CONTIGO tiene 50 personas contratadas bajo la modalidad de contrato administrativo de servicios, y 30 personas bajo la modalidad de órdenes de servicio. Todos los contratos son de la sede central y no cuenta con personal en regiones.

El programa tiene nueve unidades administrativas y/u operativas, y son las siguientes:

1. Dirección Ejecutiva - DE
2. Órgano de Control Institucional – OCI
3. Unidad de Administración – UA
4. Unidad de Comunicación e Imagen – UCI
5. Unidad de Tecnologías de la Información – UTI
6. Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización – UPPM
7. Unidad de Asesoría Jurídica – UAJ
8. Unidad de Operaciones y Transferencia – UOT
9. Unidad de Acompañamiento - UAC

Las unidades operativas del Programa son dos: La unidad de acompañamiento, que está a cargo de la capacitación y seguimiento a las municipalidades y la unidad de operaciones y transferencias que tiene a cargo la afiliación de las personas con discapacidad severa al programa. El Programa al mes de julio de 2021 tiene 942 usuarios, los cuales 934 son usuarios continuadores y 8 son usuarios nuevos, evidencia que la tasa de crecimiento en este año de pandemia es menor al 1%.

Asimismo, se ha identificado cuatro normativas relacionadas al proceso de afiliación al Programa CONTIGO:

- i. Directiva de Afiliación, elaboración de padrón general de usuarios y autorización para el cobro de la pensión no contributiva
- ii. Procedimiento de Criterios de Priorización
- iii. Directiva de Suspensión y Desafiliación
- iv. Lineamientos generales para la afiliación de usuarios en el marco de la emergencia sanitaria COVID-19, según el Decreto Supremo N°08-2020-MINSA (MINSA, 2020).

Figura 4.14: Normativa Vigente Relacionada a la Afiliación al Programa CONTIGO



Nota: Elaboración propia

En el marco de las políticas sociales en el Perú, estas siempre son efectivizadas a través de un programa social, como en el caso del Programa CONTIGO, enmarcado dentro del objetivo de desarrollo sostenible N°01 “Fin de la Pobreza” (Naciones Unidas, 2015) y dentro del Acuerdo Nacional se encuentra en el objetivo N°02 “Equidad y Justicia Social” de las políticas de Estado. En ese sentido, el Programa ha normado sus acciones en cuanto a la afiliación de las personas. Cuenta con documentación al alcance de cualquier ciudadano. Es una organización formal con una estructura mínima requerida en comparación con los demás programas sociales.

Respecto a la eficacia en cuanto a la afiliación de las personas con discapacidad severa en situación de pobreza que hay en Oxapampa, en tiempos de pandemia, ha resultado débil, pero no inoperante, es decir, logró afiliar a ocho nuevos usuarios. Si bien la cantidad es muy poca para la provincia de Oxapampa, existen factores que se encuentran fuera de control del Programa, ya que esta no cuenta con oficinas descentralizadas y se apoya con una oficina de la Municipalidad.

Por último, la gestión de la afiliación del Programa CONTIGO no ha paralizado sus acciones durante el estado de emergencia sanitaria por la COVID19. Sin embargo, esta ha sido débil en cuanto a las atenciones para la afiliación debido a factores externos que escapan del tipo de organización que tiene el Programa.

4.5 Capacidad de Coordinación y Articulación con la Municipalidad

Durante la pandemia, el Programa CONTIGO suspendió las visitas de supervisión a los hogares de los usuarios. Asimismo, se suspendieron las visitas a las municipalidades. Sin embargo, en el tercer trimestre de 2021, retomó la programación de viajes de supervisión, donde se priorizaron aquellos lugares donde existe un indicador de alerta por la brecha de cobro, y aquellos lugares donde se encuentran usuarios suspendidos. Para el caso de la provincia Oxapampa, el Programa CONTIGO no programó visita alguna en el primer semestre.

De acuerdo al ROF de la Municipalidad, la OMAPED, en su artículo 181, numeral 181.4 le faculta la supervisión y el cumplimiento de programas nacionales relacionados a la persona con discapacidad, como es el Programa visita. Asimismo, en el numeral 181.10 menciona que la OMAPED debe facilitar y fomentar el acceso a servicios dirigidos a las personas con discapacidad (Municipalidad Provincial de Oxapampa, 2019, p. 104).

Para conocer la capacidad de coordinación y articulación con la Municipalidad se utilizó la guía de entrevista semiestructurada al personal de la OMAPED y al personal del Programa CONTIGO.

La responsable de la OMAPED aseguró que cada quince días aproximadamente realizó consultas relacionados al proceso de afiliación y/o autorización de cobro de la pensión al Programa CONTIGO, información recibida le fue útil para su trabajo. Asimismo, mencionó que se comunicó a través de la red social WhatsApp, y que este medio de comunicación es fácil.

Además, consideró que para mejorar el trabajo articulado con el Programa CONTIGO, este debe brindar capacitaciones en temas de trámites de actualización de datos del usuario CONTIGO y que dichas capacitaciones deben ser personalizadas y con ejemplos de casuísticas. Además, manifestó que sí realizó el trámite de autorización de cobro de la pensión no contributiva y de afiliación y de revocatoria en los últimos dos meses. Por otro lado, mencionó que conoce el padrón de usuarios, y que fue brindado a través de WhatsApp, considerando dicha información como suficiente.

Asimismo, al personal del Programa CONTIGO le parecen adecuadas las estrategias utilizadas a la fecha por el Programa. Además, creen que es importante un trabajo articulado de la municipalidad con el programa, pero recomienda la elaboración de mejores documentos de gestión de línea normativa y la creación de unidades territoriales para una mejor coordinación con las Municipalidades.

Figura 4.15: Resultado de la Entrevista con el Personal del Programa CONTIGO

Recomendaciones para mejorar la articulación del Programa Contigo con la Municipalidad	
Elaboración de mejores documentos de gestión	Creación de unidades territoriales

Nota: Elaboración propia

La gerencia social busca mejorar la administración de organizaciones públicas o privadas que trabajan en temas orientados al desarrollo humano. De acuerdo a Bobadilla: “la gerencia social implica la orientación y adaptación de bienes comunes y colectivos a través de un esfuerzo deliberado por compartir responsabilidades entre los actores involucrados sobre la base de roles y reglas claras en espacios de concertación o gobernanza” (Bobadilla, 2021, p. 11). Se analiza la importancia que se tiene en cuanto a la eficiencia de la implementación de la política social,

que tan importante o necesario es buscar un modelo de gestión que busca la colaboración de los actores locales para lograr que estos programas o proyectos sociales logren los resultados esperados.

Para esta tesis, se ha encontrado que el Programa CONTIGO, trabaja directamente con la Municipalidad Provincial de Oxapampa, a través de la OMAPED, para alcanzar afiliar a todas las personas con discapacidad severa que se encuentran en pobreza y puedan acceder al beneficio de la pensión no contributiva. Sin embargo, en este periodo de emergencia sanitaria, las coordinaciones y supervisiones a los procesos no se pudieron lograr.

Cabe mencionar que, el Programa CONTIGO viene trabajando con la Municipalidad desde el año 2016. Con cuatro a cinco años de coordinación, es proporcional a un periodo gubernamental, siendo este aún deficiente para alcanzar los resultados esperados.

Es preciso señalar que la OMAPED indica que las coordinaciones con el Programa son buenas teniendo comunicación por vías alternas como el Whatsapp, correo electrónico y a través de llamadas telefónicas. En este caso, la tecnología ayuda mucho en comparación con el siglo pasado, donde no existía la comunicación virtual.

Así también, el Programa manifestó que en esta pandemia ha iniciado sus visitas de supervisión a quienes ya se encuentran afiliados siendo su prioridad que accedan efectivamente a la pensión no contributiva. Por ello, elaboraron un plan de trabajo para reducir su brecha de usuarios (personas afiliadas al programa) que no han podido hacer uso del cobro de la pensión no contributiva.

La OMAPED como principal actor en el territorio para el apoyo de las personas con discapacidad para que puedan ejercer sus derechos a la justicia y equidad, la inclusión en programas sociales o de desarrollo que se encuentren en su localidad, cuenta con dos personas, un responsable y una persona de apoyo para atender a dicha población, siendo esta muy ineficiente, dada la dispersión de la población objetivo, el espacio demográfico y la inexperiencia del personal a cargo; y a eso se agrega que el personal de la Municipalidad tiene un alto riesgo de rotación.

Según la evidencia y la teoría de la gerencia social, se halla una capacidad limitada de coordinación con la municipalidad en temas de afiliación al Programa CONTIGO. Se evidencia la coordinación entre servidores públicos a través de medios tecnológicos. La función que tiene la OMAPED de Oxapampa es compleja debido a la especialidad del tema; aquí se evidencia las decisiones políticas y esto conlleva una vez más a la necesidad de trabajar en conjunto y en cooperación entre el gobierno central con los gobiernos locales para ir en una misma dirección y

alcanzar los resultados esperados en el marco de las políticas de Estado para así llegar a cumplir los objetivos de desarrollo sostenible.

4.6 Difusión y comunicación accesible

Para conocer la difusión y comunicación accesible se realizaron entrevistas semiestructurada al personal de la OMAPED y entrevistas estructuradas a los familiares de los usuarios del Programa CONTIGO.

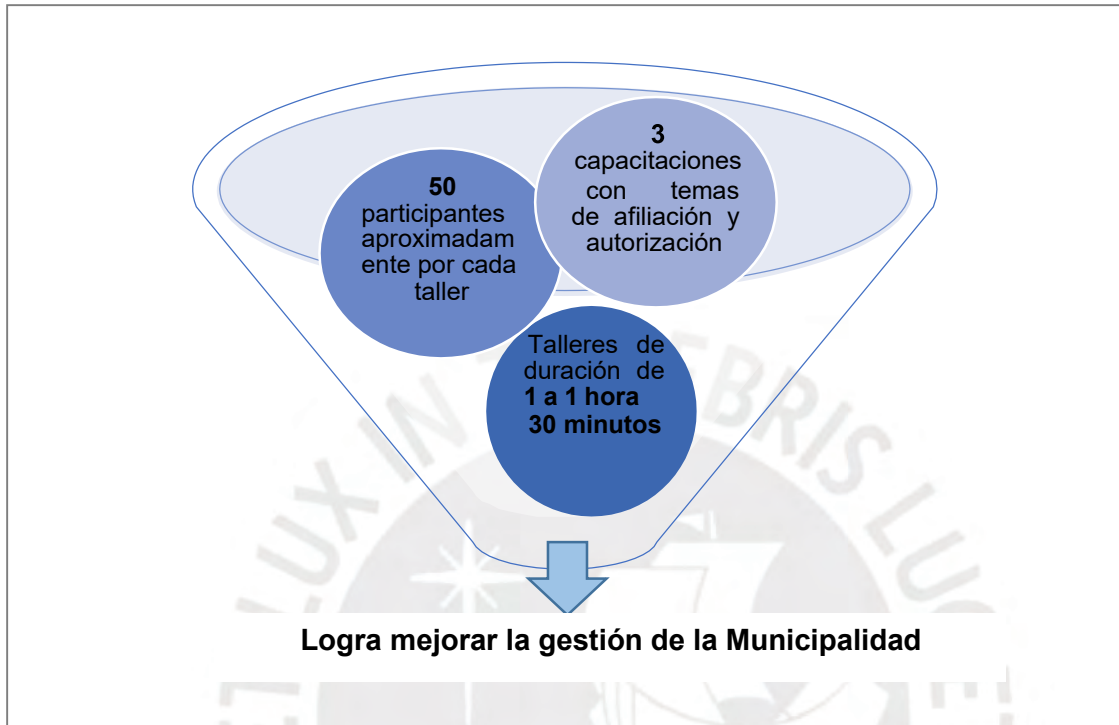
El Programa CONTIGO realizan los talleres de capacitación dirigido a la Municipalidad y aliados estratégicos para el cumplimiento de sus objetivos, contando con una participación aproximada de hasta 50 personas, entre ellas, los responsables de las Unidades Locales de Empadronamiento (ULE), responsables de las Direcciones Regionales de Salud (DIRESA), responsables de la Oficina Regional de Discapacidad (OREDIS), tomándose asistencia en cada capacitación.

La responsable de OMAPED considera que la última capacitación brindada por el Programa CONTIGO ha sido buena. En el año 2021 ha tenido 3 capacitaciones; sin embargo, ha identificado que en los talleres asistidos no han generado ejemplos ni casos prácticos. En consecuencia, la responsable de la OMAPED, considera que estos talleres han logrado mejorar su gestión, y asimismo manifiesta que deberían considerarse otros temas y que dichas capacitaciones deberán ser más frecuentes.

En los dos talleres en los cuales se participó, se ha evidenciado una participación activa de parte de los aliados estratégicos. Se visualiza una capacitación virtual amena, dinámica, ya que la duración es aproximadamente entre 1 a 1h30.

Los principales temas tratados en las capacitaciones son acerca del proceso operativo de afiliación y autorización para el cobro de la pensión no contributiva. Por otro lado, el personal del Programa CONTIGO manifestó la existencia de lineamientos para una comunicación accesible, la que se encuentra normada en un plan y en una directiva.

Figura 4.16: Talleres de Capacitación Realizadas a la Municipalidad



Nota: Elaboración propia.

En algunas Municipalidades, las personas que laboran en la OMAPED son personas con discapacidad, contratadas para llevar a cabo acciones de coordinación con el gobierno regional y/o gobierno nacional en beneficio de las personas con discapacidad. En el caso de la Municipalidad Provincial de Oxapampa, es la excepción, ya que la responsable no es una persona con discapacidad. Sin embargo, las comunicaciones tienen que ser inclusivas y accesibles.

Es donde el Programa CONTIGO, como programa social que atiende a una política social del país, en el marco de la gerencia social, debe buscar espacios técnicos donde involucre a los actores del territorio llegando a consensos que encajen en el mismo objetivo.

En esta primera etapa del Programa CONTIGO, con tan sólo seis años de operatividad, centró sus actividades en la afiliación al Programa para que las personas con discapacidad severa en situación de pobreza gocen del derecho de tener una pensión no contributiva y disminuir la carga económica de sus cuidadores. Para ello, el Programa ha optado por el

desarrollo de capacitaciones al personal de la OMAPED, brindándoles pautas y actividades para el acceso al derecho de la pensión de las personas con discapacidad severa en su jurisdicción.

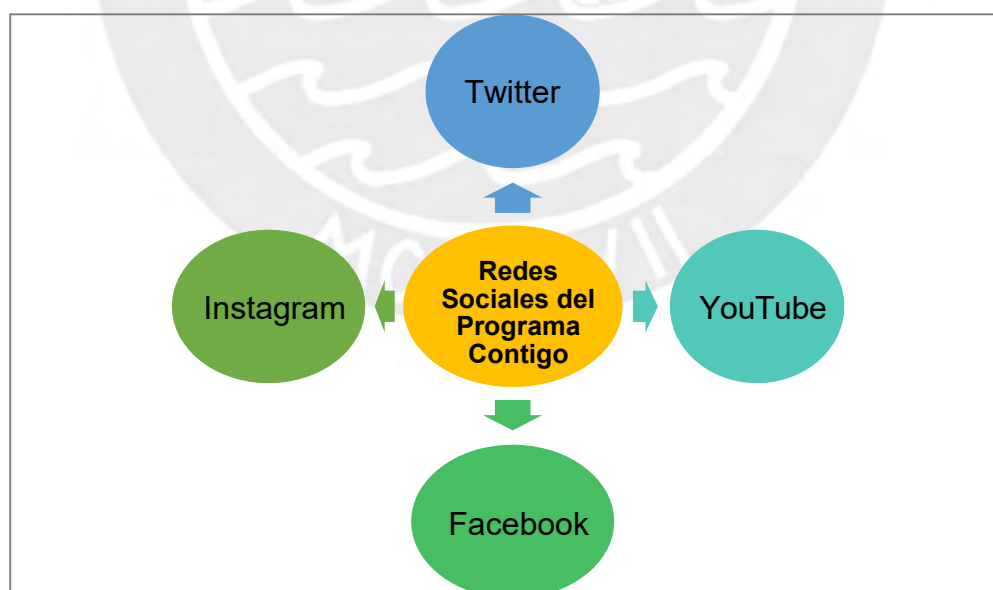
Debido a la pandemia por la COVID19, dichas capacitaciones se han masificado de forma virtual, y donde esta tecnología ha servido a muchas instituciones y organizaciones para sobrevivir esta época.

Con todas las deficiencias que puedan existir en las comunicaciones virtuales, la percepción de la responsable de la OMAPED de Oxapampa fue muy buena; esto quiere decir que el Programa CONTIGO ha logrado, dentro de las limitaciones presupuestales, involucrar a la Municipalidad para que se alcancen objetivos en común en beneficio de la población excluida de sus derechos, como son las personas con discapacidad severa.

Por otro lado, se ha podido evidenciar que en la página web, existen videos informativos del proceso de afiliación y autorización para el cobro de la pensión no contributiva con lenguaje de señas; además, se identifica un ícono de audio, que activado depende del movimiento del cursor para que lea lo que indica. Sin embargo, en este caso del audio no está estructurado, las traducciones no son muy precisas ni muy claras.

El Programa CONTIGO tiene cuatro redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter y YouTube, que son identificados en su página web.

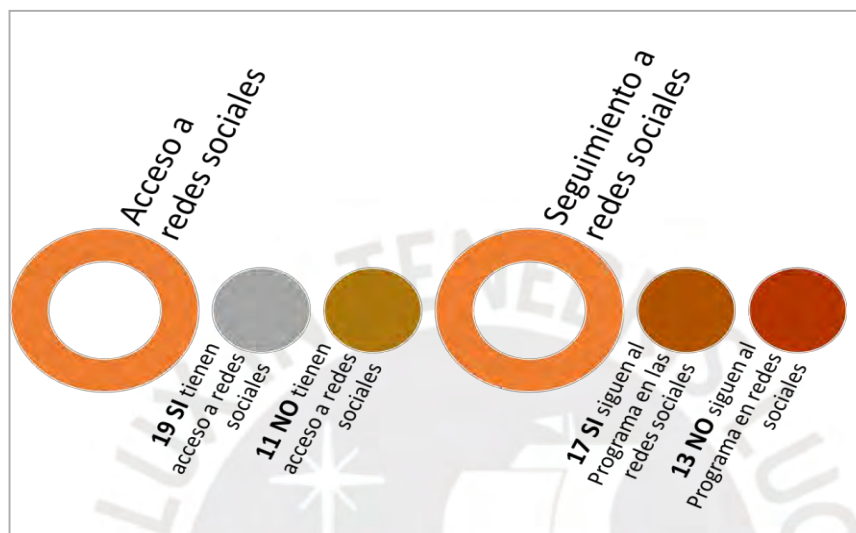
Figura 4.17: *Redes Sociales del Programa CONTIGO*



Nota: Elaboración propia

Según lo que manifestaron los familiares de los usuarios, 19 entrevistados afirmaron tener acceso a redes sociales. Asimismo, 17 de los entrevistados indicaron que sí siguen en redes sociales al Programa CONTIGO.

Figura 4.18: Acceso a redes sociales



Nota: Elaboración propia

El Programa CONTIGO tiene más seguidores en Facebook, siendo la red social que tiene mayor cantidad de publicaciones. Este tiene comentarios más frecuentes de quejas en cuanto a la afiliación y al abono de la pensión no contributiva; asimismo, en el Twitter no se evidencia comentarios, pero sí tienen muy pocos *likes* a las publicaciones generadas por el Programa.

Tabla 4.1: Número de Seguidores por cada una de las Redes Sociales del Programa CONTIGO

Redes Sociales	Seguidores
Facebook	4,860 seguidores
Instagram	1,779 seguidores
Twitter	1,692 seguidores
YouTube	216 suscriptores

Nota: Elaboración propia

Tabla 4.2: Tipos de Comentarios en las Redes Sociales de Facebook y Twitter

Redes Sociales	Comentarios
	CASO 1 – Publicación del 30.06 donde informe la publicación del Padrón III-2021: De 36 comentarios, 3 son de consulta y 33 son de quejas
Facebook	CASO 2 – Publicación del 21.07 donde #Contigo responde: De 7 comentarios, 1 es de queja y 6 son de consulta
	CASO 3 – Publicación del 28.06 donde informa sobre el proceso de revocatoria del proceso de autorización para el cobro de la pensión no contributiva: De 28 comentarios, 7 son de queja
Twitter	Para el caso del Twitter, no se encuentran comentarios de publicaciones recientes. Asimismo, se evidencia que tampoco tiene más de 10 <i>likes</i> cada publicación del Programa CONTIGO

Nota: Elaboración propia

Figura 4.19: Indicadores de inclusión de la página web del Programa CONTIGO



Nota: Elaboración propia

El principio de inclusión en la gerencia social es mirar a la persona como sujeto de derecho con capacidades; hacerse visible, respetando su condición y su cultura.

Si bien es cierto que las redes sociales son producto del siglo XXI, y se han convertido en un medio de comunicación y difusión de temas que se espera masificar, estas también deben ser inclusivas, no sólo informativas, y que sean capaces de generar redes. La comunicación es una herramienta fundamental para la difusión de políticas sociales en beneficio de los derechos humanos.

Se encontró que el Programa CONTIGO no ha logrado conseguir el apoyo de organismos internacionales que buscan implementar herramientas tecnológicas para la comunicación inclusiva con sus usuarios que permitan visibilizar a las personas con discapacidad severa, no exponiéndolas sino brindándoles oportunidades de alcanzar sus derechos con la pensión no contributiva a nivel nacional, y con apoyo tecnológico o social través de organismos internacionales.

4.7 Acceso al beneficio del Programa Contigo

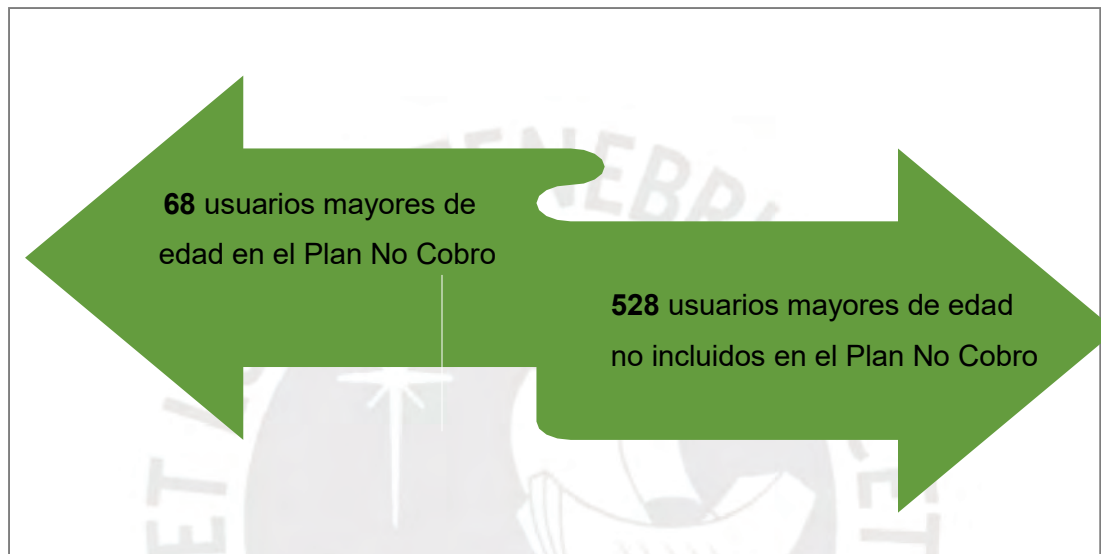
A partir de la revisión documentaria, se tuvo conocimiento del Plan de Trabajo para la Reducción de Brechas de No Cobro cuyo objetivo es promover que los usuarios del Programa cobren de manera oportuna la pensión otorgada, para ello, se utiliza 3 estrategias⁵:

- i. Articulación intrasectorial para la difusión de mensajes de alertas de los usuarios con más de una pensión por cobrar”.
- ii. Articulación inter sectorial para la difusión de listados de los usuarios con más de una pensión por cobrar.
- iii. Uso de medios de comunicación regionales, locales y comunitarios para la reducción de brechas de no cobro.

En ese sentido, se verifica que, en la provincia de Oxapampa, de los 596 usuarios mayores de edad, 68 usuarios mayores de edad se encuentran dentro del plan de no cobro. Estos 68 usuarios representan el 7% de los usuarios en Oxapampa.

⁵ Las tres estrategias se encuentran desarrolladas en el Plan de Trabajo para el Cierre de Brechas de No Cobro del Programa Contigo

Figura 4.20: *Usuarios Mayores de Edad en Oxapampa – Plan No Cobro*



Nota: Elaboración propia

La gerencia social busca garantizar que los planes, proyectos de las organizaciones del Estado o privadas sean eficientes bajo el enfoque de desarrollo humano y social. En ese contexto, el objetivo del Programa CONTIGO es otorgar una pensión no contributiva a las personas con discapacidad severa que viven en condiciones de pobreza, y para ello, primero debe solicitarse la afiliación a dicho Programa, y luego se beneficia con la pensión no contributiva. Sin embargo, el 7% de los usuarios no está cobrando, siendo estos mayores de edad, ¿acaso no lo necesitan?, o ¿no saben que son usuarios del Programa?

Estas preguntas también se relacionan a la Variable 2 de la presente Tesis, el nivel de conocimiento que tienen las personas con relación al Programa CONTIGO. Si bien es cierto que la tramitación de la afiliación es en gran parte con apoyo de la Municipalidad, estos se afilian y son usuarios, pero no llegan a cobrar la pensión no contributiva, y esto se debe al problema del cierre de oficinas durante la pandemia por la COVID-19, la Unidad Local de Empadronamiento (ULE) de la Municipalidad paralizó sus funciones, dificultando la identificación de las personas

para la autorización del cobro de la pensión no contributiva para aquellos usuarios que no podían realizar dicho cobro en el Banco de la Nación.

Por esta razón es que el Programa CONTIGO realiza el seguimiento y monitoreo a responsabilidad de la coordinación técnica, para la ejecución del “Plan de trabajo para la reducción de brechas de no cobro”.⁶

Además, el equipo de trabajo de la Unidad de Operaciones y Transferencias manifiesta que sí conoce la brecha existente que hay en Pasco. Asimismo, menciona que, sí se elabora información estadística al respecto. Sin embargo, indican que NO se difunde dicha información a los gobiernos locales.

El déficit comunicacional, tanto del Programa CONTIGO como de los funcionarios de las Municipalidades rompe las redes creadas al no difundir información de la existencia de una política social que beneficia a la población que ha sido excluida durante décadas, lo cual es perjudicial para la sociedad, ya que, en años, se vuelven en una carga social que debió ser atendida a su tiempo.

Por otro lado, de acuerdo a la revisión documentaria, para conocer el estado de cobro de los usuarios menores de edad, el 84% de estos usuarios tiene aprobada su solicitud de autorización para el cobro de la pensión no contributiva, y el 3% de ellos se encuentra en trámite; por lo que, se identifica que el 87% de los usuarios menores de edad tienen una persona autorizada para el cobro de su pensión no contributiva otorgada por el Programa CONTIGO.

Tabla 4.3: *Usuarios Menores de Edad según Solicitud de Autorización para el Cobro de la Pensión*

Estado de autorizaciones	Usuarios menores de edad	Porcentaje
VIGENTE	292	84%
PENDIENTE DE ENTREGA	32	9%
AUTORIZACION EN TRÁMITE	11	3%
IMPROCEDENTE	7	2%
OBSERVADO	4	1%
Total	346	100%

Nota: Reporte Estadístico del Programa CONTIGO

⁶ Plan de trabajo elaborado por el Programa Contigo (documento interno).

Según la Tabla 4.4 se verifica que el 12% de los usuarios menores de edad no pueden realizar el cobro de la pensión, ya que ellos no cuentan con una persona adulta que pueda realizar el cobro en el banco.

Con relación al total de usuarios en la provincia Oxapampa, se ha verificado que el 10% tiene la cuenta bancaria en estado vigilada, lo que quiere decir que no tienen movimientos bancarios por lo menos en seis meses, presumiendo que estos no cobran su pensión.

Tabla 4.4: Usuarios Menores de Edad según Estado de la Cuenta Bancaria

Estado de la Cuenta BN	Usuarios	Porcentaje
ACTIVA	845	90%
VIGILADA	97	10%
Total	942	100%

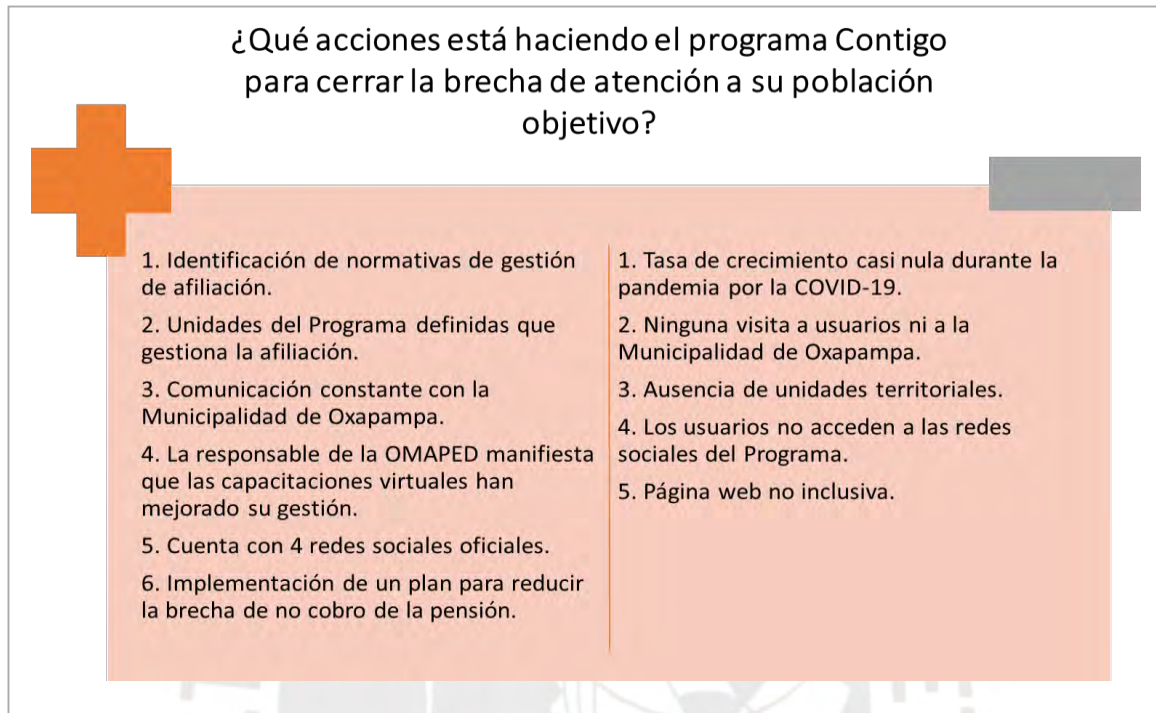
Nota: Reporte estadístico del Programa CONTIGO.

Con relación a la normativa, el Programa CONTIGO cuenta con la Directiva de afiliación que norma el procedimiento para solicitar la pensión no contributiva, y también se encuentra aprobada la Directiva de Acceso a la OMAPED que permite trabajar articuladamente con los gobiernos locales, así como un plan de trabajo para reducir la brecha de los usuarios que no cobran la pensión. Sin embargo, el personal del Programa considera que sí es necesario un mecanismo recurrente para el cierre de brechas que tiene el Programa.

Según lo informado por el personal del Programa CONTIGO, se están realizando acciones de articulación con gobiernos locales y notificaciones electrónicas. Sólo una menciona que no evidencia alguna acción para cerrar la brecha de atención. Asimismo, indican que para realizar el cierre de brechas es necesario fortalecer la articulación con ellos.

Con relación a la pregunta ¿Qué acciones está haciendo el Programa CONTIGO para cerrar la brecha de atención a su población objetivo? y de acuerdo a lo identificado en la revisión documentaria y a las entrevistas realizadas se puede verificar que el Programa está haciendo los esfuerzos con el apoyo de la Municipalidad Provincial de Oxapampa para cerrar la brecha que tienen para la atención a las personas con discapacidad severa. Asimismo, se evidencia que estos esfuerzos aún no son efectivos, dado que se han registrado quejas acerca de su proceso de afiliación en las redes sociales. Su página web aún no es inclusiva, dado que aproximadamente el 50% de los entrevistados conoce y sigue las redes sociales del Programa.

Figura 4.21: Hallazgos Encontrados en la Pregunta de Investigación 3



Nota: Elaboración propia

Según lo indicado en la Figura 4.20, el Programa CONTIGO, como institución pública, presenta acciones que buscan cerrar la brecha existente de lograr que las personas con discapacidad severa en situación de pobreza logren acceder a la pensión no contributiva, derecho otorgado por ley. Sin embargo, la gerencia social establece que el trabajo articulado con los actores del territorio conlleva a un mejor resultado, trabajar en conjunto con la Municipalidad es de ayuda, pero no es el único actor local en Oxapampa.

Para ello, se debe elaborar un mapa de actores en Oxapampa, identificar los servicios que brinda y articular un trabajo en conjunto con ellos. Otro eje es desconcentrar las funciones del Programa CONTIGO, en este caso, existe la OMAPED en Oxapampa. Sin embargo, es necesario que el Programa, a través del MIDIS, sea un aliado más y el sustento para que el MEF pueda priorizar el presupuesto para este sector.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

5.1 Sobre el análisis si las familias de las personas con discapacidad severa se encuentran interesadas y cómo acceder al beneficio de la pensión no contributiva que otorga el Programa Contigo

Luego del análisis y los hallazgos encontrados, se concluye que las/os cuidadores de las personas con discapacidad severa necesitan información accesible e inclusiva, la Municipalidad provincial de Oxapampa, es la que se ha encargado de la difusión del programa y del trámite de afiliación, como resultado de las coordinaciones con el Programa, ya que éste no cuenta con sedes descentralizadas en el territorio. Por otro lado, la pandemia por la COVID19 ha dificultado en el cierre de oficinas y se han detenido los avances en las atenciones a las afiliaciones al Programa Contigo.

La gestión de las Municipalidades en el país no es eficiente, el personal que labora en ella es muy rotativa y las remuneraciones son muy bajas a comparación con el gobierno central, si no se cuenta con un gobernante local con principios y valores y con un enfoque de desarrollo humano, cualquier coordinación con instituciones del estado no será constante ni eficiente.

5.2 Sobre el análisis si los/las usuarios/as del Programa Contigo han mejorado su calidad de vida

Para la Municipalidad, los usuarios del Programa Contigo han mejorado su calidad de vida; sin embargo, el rol de la OMAPED de la Municipalidad de Oxapampa, es fomentar la participación de las personas con discapacidad en las actividades culturales, deportivas, entre otros, además de promocionar y orientar a la persona con discapacidad en el proceso de integración, y se ha evidenciado el poco accionar al respecto; más allá del trámite de la afiliación al Programa Contigo, no hay avances.

Desde la gestión del Programa Contigo, se ha evidenciado la inoperancia respecto a la realización de acciones que conlleven al bienestar y mejora de calidad de vida, su función principal es la de afiliación y transferencia y la calidad de vida no sólo es cubrir las necesidades básicas, también es importante el acceso a servicios complementarios especializados por sectores públicos o privados. Desde el rol del cuidador/a, la percepción es que la pensión no contributiva le ayuda a sobrevivir ya que consigue cubrir la alimentación prioritariamente; sin embargo, se ha podido conocer que las personas con discapacidad han sido discriminadas desde el mismo hogar, consideradas como personas sin derechos; la familia no promueven su

participación en organizaciones sociales, además las palabras de los mismos cuidadores “para qué”, “él/ella no entiende”, “es como un/a bebuto/a”, disminuye la autoestima de estas personas, al menos en aquellos que la discapacidad severa no afecta la percepción de la realidad. Sobre este punto hay mucho por hacer tanto del rol de la gestión pública como del cambio de paradigmas de las familias respecto a la persona con discapacidad.

5.3 Sobre las acciones que el Programa CONTIGO está haciendo para cerrar la brecha de atención a su población objetivo

El Programa Contigo ha normado su proceso de afiliación y se encuentra al alcance de cualquier ciudadano; sin embargo, su gestión ha sido débil, debido a los factores externos al Programa, apoyándose en la gestión de la Municipalidad, y en esta pandemia por la COVID-19 se ha mellado sus avances, aunque se mantienen las comunicaciones a través de mensajería por WhatsApp, correo electrónico y llamadas telefónicas y las capacitaciones virtuales, éstas no alcanzan para lograr alcanzar a atender a la población objetivo que debe estar afiliado al Programa.

El Programa CONTIGO, como programa social no ejerce eficazmente la gerencia social, ya que se ha evidenciado el limitante trabajo articulado con los actores locales del territorio de Oxapampa y demás territorios, no cuenta con un mapa de actores provincial, ni regional, dificultando así los resultados esperados.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES Y PROPUESTA DE MEJORA

6.1 Recomendaciones para la gestión del Programa CONTIGO y difusión en Oxapampa

- 1) La solicitud para afiliación al Programa CONTIGO debe ser reformulada, de tal forma que la persona con discapacidad no requiera ayuda de un tercero para realizar el trámite (en caso que la persona con discapacidad severa pueda expresar su voluntad). Los datos complementarios personales pueden ser obtenidos a través del intercambio de información con otras entidades públicas como el MIDIS (Sistema de Focalización de Hogares) y con el RENIEC.
- 2) La afiliación bajo la modalidad de oficio, debe usarse sólo para casos extraordinarios, ya que este tipo de afiliación ocasiona que se tenga un gran número de personas con discapacidad severa usuarios del Programa CONTIGO que no tienen conocimiento del subsidio que reciben, ocasionando la imposibilidad de que una persona que solicita la pensión por discapacidad severa no pueda acceder por falta de presupuesto.
- 3) Gestionar ante el MIDIS y la Presidencia del Consejo de Ministros la necesidad de la creación de unidades territoriales, que permita la presencia del Programa en regiones, de tal forma que el/la usuario/a pueda acceder de forma más directa al subsidio que otorga el Programa CONTIGO.

6.2 Propuesta de mejora

Luego del análisis de Hallazgos encontrados en la presente investigación, se tiene la siguiente propuesta con relación a mejorar la gestión en afiliaciones del Programa CONTIGO:

1) La creación de Unidades Territoriales en las Regiones

a) Objetivos

- Fortalecer la gestión de afiliaciones y acceso a la pensión por discapacidad severa que otorga el Programa CONTIGO.
- Mejorar las coordinaciones intersectoriales e intergubernamentales con actores locales para mejorar el acceso al beneficio que otorga el Programa CONTIGO.
- Brindar soporte técnico para los procesos administrativos que conlleven al acceso de la pensión por discapacidad severa.

b) Estrategia para la implementación

- El Programa con más de seis años de implementación, tiene el sustento debido para elaborar un documento técnico que recomiende la creación de unidades territoriales. Para ello, deberá coordinar reuniones con los Programas Sociales que tienen presencia descentralizada como Juntos y Pensión 65.
- Elaborar la propuesta de modificación del Manual de Operaciones del Programa CONTIGO, que incluya unidades territoriales.
- Deberá organizar reuniones regionales que permita a la autoridad regional conocer las funciones descentralizadas y el apoyo a la gestión en cuanto a la atención con una subvención económica a la población vulnerable en cada región.
- Iniciar la implementación de unidades territoriales en escalamiento, iniciando con aquellas regiones donde se requiera iniciar, según la prioridad identificada.

c) Tareas a desarrollar

- Desde el Programa, deberá crear un equipo de trabajo para la creación de unidades territoriales, que permita garantizar la representatividad del Programa, cuando coordine con otros programas sociales o autoridades locales o regionales.
- Contratación de un consultor que tenga experiencia en descentralización y programas sociales, definiendo sus productos, y asegurando que el informe final sea el documento técnico que sustente la creación de unidades territoriales del Programa CONTIGO.
- Organizar y establecer un Plan de Trabajo y definir fechas donde se tendrá el documento técnico que sustente la creación de unidades territoriales.
- Con la población estimada por la Dirección General de Seguimiento y evaluación del MIDIS, estimar la población a ser atendida por las unidades territoriales.
- Establecer reuniones con la Dirección de Planeamiento y Presupuesto y Modernización del MIDIS para delimitar los recursos presupuestales adicionales requeridos.

- Organizar reuniones con la Dirección Ejecutiva del Programa CONTIGO para que puedan tomar las decisiones técnicas y políticas que se requieran en función a los avances alcanzados.
- Definir los impactos positivos hacia la población con discapacidad severa en situación de pobreza o pobreza extrema de cada región.
- Coordinar con el INEI para definir la posibilidad de actualizar la encuesta nacional de discapacidad próxima, que ayude con las estadísticas para una mejor toma de decisiones, en donde se incluyan preguntas relacionadas a la discapacidad severa.
- Presentación del documento técnico a la Dirección Ejecutiva del Programa CONTIGO, que incluya la factibilidad costo beneficio de la creación de unidades territoriales, la estructura organizacional de la unidad territorial y los perfiles de puesto.
- Ajustes al documento técnico de sustento que recomienda la creación de unidades territoriales del Programa CONTIGO.
- El/la directora/a ejecutivo/a del Programa CONTIGO presenta el expediente o documento técnico con el informe de modificatoria del manual de Operaciones para la modificatoria de la estructura del Programa.
- Aprobación de la modificatoria del Manual de Operaciones para la creación de las Unidades Territoriales, a través de la Resolución Ministerial.
- Solicitar el ajuste presupuestal de la multianual para la implementación de las unidades territoriales en las regiones contempladas en el Manual de Operaciones del Programa.
- Aprobación del presupuesto ajustado.
- Coordinar con un programa social del MIDIS para la adecuación o la ambientación de un espacio donde va ubicarse el coordinador territorial.
- Solicitar al MEF la creación de perfiles del personal de las unidades territoriales.
- Inicio de las convocatorias de puestos de trabajo para las unidades territoriales.
- Contratación del personal para las unidades territoriales.
- Inicio de las labores en las unidades territoriales.

d) Recursos

Recurso Humano

- Personal del Programa CONTIGO:
 - Responsable del grupo de trabajo (gestión)
 - Especialista en procesos
 - Especialista en proyecciones
 - Especialista en afiliaciones
- Personal del MIDIS:
 - Especialista en Presupuesto
 - Especialista en descentralización Recurso Financiero
- Gastos de viaje a regiones
- Gastos de viáticos
- Gastos en movilidades internas (reuniones con actores locales)
- Contratación de un consultor especialista en gestión descentralizada y programas sociales.

e) Responsabilidad

La responsabilidad es directamente del Programa CONTIGO, bajo la designación de un representante o líder del equipo, a través de una Resolución de Dirección Ejecutiva.

f) Presupuesto Tentativo

Concepto	Monto mensual
Personal CAS Programa Contigo	S/34,000.00
Personal CAS MIDIS	S/17,000.00
Pasajes a 3 regiones	S/2,400.00
Viáticos	S/2,880.00
Consultor	S/15,000.00
Total	S/71,280.00

g) Cronograma de implementación

Actividades	2022							2023			
	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR
Creación del equipo de trabajo	■										
Contratación de un consultor	■										
Establecer un Plan de Trabajo		■									
Identificar la población objetivo a ser atendida por las unidades territoriales		■									
Reuniones con la Dirección de Planeamiento y Presupuestoy Modernización del MIDIS		■	■								
Reuniones con la Dirección Ejecutiva del Programa CONTIGO		■	■								
Definir el impacto en la población objetivo			■								
Coordinar con el INEI para definir la posibilidad de actualizarla Encuesta Nacional de Discapacidad			■								
Presentación del documento técnico a la Dirección Ejecutivadel Programa CONTIGO			■								
Ajustes al documento técnico de sustento que recomienda la creación de unidades territoriales del Programa CONTIGO			■	■							
Presentación del expediente o documento técnico para lamodificatoria de la estructura del Programa				■							
Aprobación de la modificatoria del Manual de Operaciones				■							
Solicitar el ajuste presupuestal de la multianual				■	■						
Aprobación del presupuesto ajustado						■	■				
Coordinar la ubicación del coordinador territorial							■				
Solicitar la creación de los códigos del perfil del personal							■	■			
Inicio de las convocatorias de puestos de trabajo para unidades territoriales								■	■		
Contratación del personal para las unidades territoriales										■	
Inicio de las labores en las unidades territoriales											■

BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, M. B., y Costamagna, P. (2015). *El pensamiento de Francisco Albuquerque en torno al enfoque del desarrollo territorial*. Buenos Aires: ConectaDEL Programa Regional de Formación para el Desarrollo Local con Inclusión Social en América Latina y El Caribe (FOMIN/ BID). Universidad Tecnológica Nacional (UTN). Facultad Regional Rafaela. <http://www.conectadel.org/wp-content/uploads/downloads/2015/11/AlbuquerqueDigitalfinal.pdf>
- Altamir, O. (1979). *La dimensión de la pobreza en América Latina*. Sede de la CEPAL en Santiago (Estudios e Investigaciones). <http://hdl.handle.net/11362/32250>
- Béjar, H. (2004). *Justicia social, política social*. Segunda edición. CEDEP. <https://hectorbejarrivera.com/wp-content/uploads/2019/01/justicia-social-politica-social-tapaverde.pdf>
- Blog Turístico Pasco (2016) <https://turistico2016.blogspot.com/2016/03/poblacion.html>
- Bobadilla, Percy. (2004). *La gerencia social en el nuevo siglo: una aproximación teórica*. <http://files.pucp.edu.pe/posgrado/wp-content/uploads/2015/10/05174525/Cdrno-de-trabajo-Percy-Bobadilla-gerencia-social.pdf>
- Bregaglio, R. (4 de febrero de 2015). *Un paso adelante y dos para atrás: la nueva Norma Técnica sobre evaluación, calificación y certificación de discapacidad*. Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (IDEHPUCP). https://idehpucp.pucp.edu.pe/opinion_1/un-paso-adelante-y-dos-para-atras-la-nueva-norma-tecnica-sobre-evaluacion-calificacion-y-certificacion-de-discapacidad/
- Congreso de la República del Perú (2012)
Ley N.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad (24 de diciembre de 2012). <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29973.pdf>
- Constitución Política del Perú. Art. 2. (29 de diciembre de 1993). <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>
- Curimania, C. y Curimania A. (2020). *Situación social y económica de las personas con discapacidad del programa contigo del distrito de Oxapampa*. Universidad Nacional del Centro del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/6273>

Decreto Supremo N.º 002-2014-MIMP (7 de abril de 2014). Decreto que aprueba el Reglamento de la Ley N.º 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1611276/DS%20002-2014-MIMP.pdf?v=1611862027>

Decreto Supremo N.º 004-2015-MIMP (11 de agosto de 2015). Decreto Supremo que crea el Programa de pensión por discapacidad severa. Diario Oficial El Peruano 558970. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2029543/DS004-2015-MIMP.pdf.pdf?v=1626992750>

Decreto Supremo N.º 007-2016-MIMP (24 de julio de 2016). Decreto Supremo que modifica el Decreto Supremo N.º 004-2015-MIMP que crea el Programa de Pensión por Discapacidad Severa. Diario Oficial El Peruano 594356. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/30170/ds_007_2016_mimp.pdf?v=1530899762

Decreto Supremo N.º 056-2018-PCM (23 de mayo de 2018). Decreto Supremo que aprueba la Política General de Gobierno al 2021. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1651713-2>

Decreto Supremo N.º 008-2020-MINSA (11 de marzo de 2020). Decreto Supremo que declara en emergencia sanitaria a nivel nacional por el plazo de (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/605928/DS_008-2020-SA.PDF?v=1587403441

Decreto Supremo N.º 008-2017-MIDIS (17 de marzo de 2017). Decreto Supremo que aprueba la transferencia del Programa de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y modifica su denominación a “Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza -CONTIGO”. Diario Oficial El Peruano 7. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/18867/DS_N_008_2017_MIDIS.pdf?v=1685116553

Decreto de Urgencia N.º 025-2020 (11 de marzo de 2020). Dictan medidas urgentes y excepcionales destinadas a reforzar al Sistema de Vigilancia y Respuesta Sanitaria frente al COVID-19 en el territorio nacional. Diario Oficial El Peruano 1. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/565408/decreto-de-urgencia-n-025-2020.pdf?v=1583989313>

Decreto de Urgencia N.° 10-2021 (30 de enero de 2021). Decreto de Urgencia que establece medidas adicionales extraordinarias para reducir el impacto negativo en la economía de los hogares afectados por las medidas de aislamiento e inmovilización social obligatoria a nivel nacional.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1956149/Decreto%20Supremo%20N%C2%B0%20010-2021%20y%20Exposici%C3%B3n%20de%20motivos%29.pdf?v=1624049479>

Directiva N°002-2019- MIDIS/PNPDS-DE (2 de diciembre de 2019). Afiliación, Elaboración de Padrón General de Usuarios/as y Autorización para el Cobro de la Pensión No Contributiva. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1874326/RDE%20038-2021-MIDIS-PNPDS-DE-ANEXO.pdf.pdf>

Directiva N.° 002-2021-MIDIS/PNPDS-DE Versión N.° 0.1 (14 de mayo de 2021). Directiva que Regula el Acceso y Soporte de la Aplicación Usuario OMAPED del Programa Contigo. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1895132/RDE-000054-2021-DE%20ANEXO.pdf.pdf>

Directiva N.°007-2021-MIDIS/PNPDS-DE Versión 02. Gestión de la afiliación a la pensión no contributiva. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3924662/Anexo%201-RDE-115-2022.pdf.pdf?v=1670860066>

Directiva N.° 010-2021-MIDIS/PNPDS-DE Versión 02. Gestión del cobro de la pensión no contributiva. https://cdn-contigo.s3.us-west-1.wasabisys.com/contigo/2023/08/ilovepdf_merged-2023-08-04T121515.677.pdf

El Colegio de San Luis A. C. (2007). *Evaluación de consistencia y resultados del Programa de Atención a personas con discapacidad*. México. http://sitios.dif.gob.mx/transparencia/transparencia_focalizada/planeacion_institucional/documentos/SNDIF_S039InformeFinalDiscapacidad.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014). *Primera Encuesta Nacional Especializada Sobre Discapacidad 2012*. Biblioteca Nacional Del Perú. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1171/ENE_DIS%202012%20-%20COMPLETO.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018). *Perú: resultados definitivos. Tomo I*. INEI. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1544/00TOMO_01.pdf

Leech, N. y Onwuegbuzie, A. (2009). *A typology of mixed methods research designs*. University of South Florida, Tampa.

<https://www.researchgate.net/publication/225420226> *A Typology of Mixed-Methods Research Designs*

Max-Neef, M., Elizalde, A. y Hopenhayn, M. (1986). *Desarrollo a escala humana: una opción para el futuro*. http://habitat.aq.upm.es/deh/adeh_5.html

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2023). *Política Nacional de Desarrollo e Inclusión Social al 2030*. <https://www.gob.pe/institucion/midis/campa%C3%B1as/20854-politica-nacional-de-desarrollo-e-inclusion-social-al-2030>

Ministerio de Desarrollo Social y Familia de Chile (2021). *Programa Residencias y Hogares Protegidos*. Chile. https://www.dipres.gob.cl/597/articles-212528_doc_pdf1.pdf

Ministerio de Desarrollo Social y Familia de Chile (2022). *Atención temprana*. <https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/programas-sociales/personas-con-discapacidad/atencion-temprana>

Ministerio de Inclusión Económica y Social - Gobierno de Ecuador (2022). *Atención a personas con discapacidad*. <https://www.inclusion.gob.ec/servicios-mies-para-personas-con-discapacidad/#>

Ministerio de Salud (2023). *Obtener Certificado de Discapacidad*. <https://www.gob.pe/467-obtener-certificado-de-discapacidad>

Ministerio de Salud de Chile (2 de febrero de 2023). *Programa de Atención Domiciliaria para Personas con Dependencia Severa*. <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/7792-programa-de-atencion-domiciliaria-para-personas-con-dependencia-severa>

Minsalud Colombia (2020). *Glosario de términos sobre discapacidad*. Oficina de Promoción Social. Grupo Gestión en Discapacidad. Minsalud <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/glosario-discapacidad-2020.pdf>

MinTIC Colombia (2018). *TIC y discapacidad*. Plan Vive Digital 2014-2018. MinTIC. <https://mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-article-19503.html>

Municipalidad Provincial de Oxapampa. (2019). *Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Provincial de Oxapampa*. Municipalidad Provincial de Oxapampa. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3663487/ROF%202019_compressed.pdf.pdf?v=1663799585

Naciones Unidas (1999). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. <https://www.un.org/es/documents/udhr/law.shtml>

Naciones Unidas (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*.

- Naciones Unidas (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Naciones Unidas (2020). *Global Humanitarian Response Plan COVID-19*. https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-03/Global%20Humanitarian%20Response%20Plan%20COVID-19_1.pdf
- Naciones Unidas (2020). *Marco de la ONU para la Respuesta Socioeconómica Inmediata ante el COVID-19*. https://unsdg.un.org/sites/default/files/2020-06/ES_UN-Framework-Report-on-COVID-19.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2011). *Informe Mundial sobre la Discapacidad*. <https://www.oas.org/es/sedi/ddse/paginas/documentos/discapacidad/DESTACADOS/ResumenInformeMundial.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2020). *Discapacidad*. <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2020). *Los ODS en Acción*. <https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals>
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 080-2020-MIDIS/PNPDS-DE (20 de agosto de 2020). Que modifica la Directiva N° 002-2019-MIDIS/PNPDS-DE denominada "Afiliación, Elaboración de Padrón General de Usuarios/as y Autorización para el Cobro de la Pensión No Contributiva". <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1514772/RDE%20N%C2%BA080-2020-MIDIS-PNPDS-vf.pdf.pdf?v=1609714828>
- Resolución de Directiva Ejecutiva N° 038-2021-MIDIS/PNPDS-DE (9 de abril de 2021). Resolución que modifica la Directiva N.º 002-2019-MIDIS/PNPDS-DE denominada "Afiliación, elaboración de padrón general de usuarios/as y autorización para el cobro de la pensión no contributiva". <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1801288/RDE%20038-2021-MIDIS-PNPDS-DE.pdf.pdf?v=1620749867>
- Resolución Ministerial N° 981-2016/MINSA (21 de diciembre de 2016). Norma Técnica de Salud para la Evaluación, Calificación y Certificación de la Persona con Discapacidad. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2897258/Norma%20Tecnica%20de%20Salud%20para%20la%20evaluaci%C3%B3n%20de%20calificaci%C3%B3n%20y%20certificaci%C3%B3n%20de%20la%20persona%20con%20discapacidad%20NTS-%20N%C2%B0127-%20MINSA-2016.pdf.pdf?v=1646849890>

Resolución Ministerial N° 012-2020-MIDIS (7 de enero de 2020). Manual de Operaciones del Programa Contigo. Manual de Operaciones Programa Nacional de Entrega de la Pensión no Contributiva a Personas con Discapacidad Severa en Situación de Pobreza-Contigo. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/555401/RM_012_2020MIDIS.pdf?v=1583856417

Revista Electrónica El Pisco es del Perú (2011). Cerro de Pasco “Ciudad Real de Minas” <https://elpiscoesdelperu.com/web/boletin.php?ver=detmod&id=483&idboletin=93&idC=jcrugel@megavision.com.pe>

Sánchez Gómez, A. (2021, 8 de enero). *Necesidades y satisfactores humanos a través de Max Neef*. Universidad Latina de América (UNLA). <https://www.unla.mx/blogunla/necesidades-y-satisfactores-humanos-a-traves-de-max-neef>

Sen, A. (2000). *Desarrollo y libertad*. Grupo Planeta. https://indigenasdelperu.files.wordpress.com/2015/09/desarrollo_y_libertad_-_amartya_sen.pdf



ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de Recolección de Datos

GUÍA DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA AL PADRE O MADRE O CUIDADOR/A DEL USUARIO

Consentimiento Informado

La entrevista a realizarse es para contribuir con la investigación de la Tesis de la alumna Jedy Tejada Bernal en la Maestría en Gerencia Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Dicha investigación se titula “Evaluación de la gestión en afiliaciones del Programa CONTIGO en la provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, durante el estado de emergencia nacional por COVID-19”, que tiene como objetivo identificar los factores que dificultan que las personas con discapacidad severa en la provincia de Oxapampa puedan acceder al beneficio de la pensión no contributiva que otorga el Programa CONTIGO. Por ello, la información proporcionada será sólo para uso académico y se mantendrá la confidencialidad del entrevistado.

Dirigido a la madre o padre o cuidador/a del usuario del Programa CONTIGO

Tiempo : Entre 15 a 20 minutos
Fecha de entrevista : Del 25 de mayo al 16 de junio de 2021
Recursos : Guía de entrevista, cuaderno de apuntes y grabación

I. Datos Generales del Entrevistado:

Nombres y Apellidos completos :

Sexo : F () M ()

Edad :

Correo electrónico :

GUÍA DE ENTREVISTA

1 ¿Sabe Ud. qué es el ProgramaCONTIGO? Si () No ()

2	¿Sabe Ud. para qué el Programa CONTIGO le otorga la pensión a su hijo/a?	Si ()	No ()
3	¿En qué utiliza la pensión del Programa CONTIGO, otorgado/a a su hijo/hija?		

GUÍA DE ENTREVISTA			
4	Si tuviera que poner un orden en el motivo de gasto de la pensión, cómo lo haría, siendo 1 el más importante:	() Salud () Educación () Alimentación () Diversión () Otros	
5	¿Considera Ud. que la pensión otorgada por el Programa CONTIGO contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad severa?	Si ()	No ()
6	Durante el tiempo que su hijo/as lleva como usuario del Programa CONTIGO, ha notado que su calidad de vida ha mejorado?	Si ()	No ()
7	¿Desde que su hijo/a recibe la pensión del Programa CONTIGO, en su vivienda ha realizado alguna mejora en la accesibilidad que beneficie a la persona con discapacidad?	Si ()	No ()
8	¿Qué tipos de mejora ha realizado para el acceso de su hijo/a a la vivienda?		
9	¿Ha mejorado espacios internos de la vivienda en beneficio de su hijo/a?	Si ()	No ()
10	¿Qué espacios internos ha mejorado en su vivienda?		
11	¿Ud. cree que la pensión del Programa CONTIGO ha mejorado la habitabilidad de su hijo/a dentro de la vivienda?	Si ()	No ()
12	¿Su hijo/a participa en algún grupo social, grupo de apoyo o alguna asociación de entretenimiento?	Si ()	No ()
13	¿Qué tipo de organización?		
14	¿Con qué frecuencia asiste?	() Semanal () Quincenal () Mensual () Trimestral () Anual () No tiene frecuencia	

15	¿Su hijo/a cuenta con un celular exclusivo para su uso?	Si ()	No ()
16	¿El teléfono celular ha sido comprado con la pensión otorgada a su hijo/a?	Si ()	No ()
17	¿Algún integrante de su hogar tiene acceso a redes sociales? ¿Quién?	Si ()	No ()

GUÍA DE ENTREVISTA

18	¿Qué parentesco tiene este integrante del hogar con el usuario del Programa CONTIGO?		
19	¿Qué redes sociales tiene?		
21	¿Sabe que el Programa CONTIGO tiene redes sociales?	Si ()	No ()
21	¿Los sigue?	Si ()	No ()
22	¿Le gustaría seguir al Programa CONTIGO en redes sociales?	Si ()	No () No me interesa ()

GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA EL PERSONAL DE LA OMAPED DE LA MUNICIPALIDAD

Consentimiento Informado

La entrevista a realizarse es para contribuir con la investigación de Tesis de la alumna Jedy Tejada Bernal en la Maestría en Gerencia Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú, dicha investigación se titula "Evaluación de la gestión en afiliaciones del Programa CONTIGO en la provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, durante el estado de emergencia nacional por COVID-19", que tiene como objetivo identificar los factores que dificultan que las personas con discapacidad severa en la provincia de Oxapampa puedan acceder al beneficio de la pensión no contributiva que otorga el Programa CONTIGO. Por ello, la información proporcionada será sólo para uso académico y se mantendrá la confidencialidad del entrevistado.

Dirigido al personal de la OMAPED de la Municipalidad y del CONADIS

Tiempo : Entre 15 a 20 minutos
Fecha de entrevista : Del 01 al 16 de junio de 2021
Recursos : Guía de entrevista, cuaderno de apuntes y grabación

I. Datos Generales del Entrevistado:

Nombres y Apellidos completos		
Sexo	F () M ()	
Edad		
Correo electrónico		
Institución en la que labora		
GUÍA DE ENTREVISTA		
1	¿Ud. ha realizado consultas al Programa CONTIGO relacionado al proceso de afiliación de usuarios y/o autorización de cobro de la pensión?	Si () No ()
2	¿Con qué frecuencia realiza este tipo de consultas?	() Semanal () Quincenal () Mensual () Cada dos meses () Nunca () Otro
3	¿Le ha sido útil la información proporcionada por el Programa?	Si () No ()

GUÍA DE ENTREVISTA

- | | | |
|----|--|---|
| 4 | ¿Considera que es fácil comunicarse con ellos? | Si () No () |
| 5 | ¿A través de qué medios se ha comunicado con el Programa CONTIGO? | Teléfono ()
Correo electrónico ()
Whatsapp ()
Otro () |
| 6 | ¿Ud. se encuentra satisfecho o prefiere otro tipo de medio de comunicación? | Si () No ()
Otro () |
| 7 | ¿Qué considera Ud. que deba hacer el Programa para mejorar su comunicación? | |
| 8 | Para usted, cómo podría mejorar el Programa CONTIGO, sus canales de atención? | |
| 9 | ¿En los últimos dos meses, Ud. ha realizado algún trámite con el Programa CONTIGO? | Si () No () |
| 10 | ¿Qué tipo de trámite ha realizado? | |
| 11 | ¿Usted conoce el padrón de usuarios del Programa CONTIGO? | Si () No () |
| 12 | ¿El Programa le brindó dicha información? | Si () No () |
| 13 | ¿A través de que medio le brindó dicha información? | Teléfono ()
Correo electrónico ()
Consulta intranet ()
Otro () |
| 14 | ¿Es suficiente esa información? | Si () No () |
| 15 | ¿Cree que es importante un trabajo articulado con el Programa CONTIGO? | Si () No () |
| 16 | ¿En este último año considera usted que las Coordinaciones han aumentado comparación de años anteriores? | Si () No () |
| 17 | Detalle brevemente ¿Cómo se realizó la coordinación con el Programa para la afiliación de nuevos usuarios? | |
| 18 | ¿De acuerdo a su experiencia, cómo considera que son las coordinaciones entre su representada y el Programa CONTIGO? | Excelente ()
Bueno ()
Suficiente ()
Deficiente () |
| 19 | ¿Usted considera que la última capacitación dada por el Programa CONTIGO fue? | Excelente ()
Bueno ()
Suficiente ()
Deficiente () |
-

GUÍA DE ENTREVISTA		
20	¿De marzo de 2020 a marzo de 2021, cuántas veces el Programa lo ha invitado a participar de un taller de capacitación para los procesos de afiliaciones y autorizaciones de cobro de la pensión?	1 vez (w) 2 veces (w) 3 veces (w) Más de 3 veces (w) Otro ()
21	¿Qué limitaciones o debilidades puede identificar en los talleres realizados por el Programa CONTIGO?	
22	¿Considera que luego de la capacitación su gestión o el desarrollo de sus funciones ha mejorado?	Si () No ()
23	¿Considera que hay otros temas paracoordinar con el Programa CONTIGO en una capacitación?	Si () No ()
24	¿Considera que hay otros temas paracoordinar con el Programa CONTIGO en una capacitación?	Si () No ()
25	¿Considera que las personas con discapacidad severa han mejorado su calidad de vida desde que reciben la pensión otorgada por el Programa CONTIGO?	Si () No ()
26	¿Su Institución motiva el mejoramiento de la calidad de vida de las personas con discapacidad?	Si () No ()
27	¿Puede mencionar una experiencia organizada por su representada para la mejora de calidad de vida de las personas con discapacidad severa?	



GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA SERVIDORES DEL PROGRAMA CONTIGO

Consentimiento Informado:

La entrevista a realizarse es para contribuir con la investigación de Tesis de la alumna Jedy Tejada Bernal en la Maestría en Gerencia Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú, dicha investigación se titula "Evaluación de la gestión en afiliaciones del Programa CONTIGO en la provincia de Oxapampa, departamento de Pasco, durante el estado de emergencia nacional por COVID-19", que tiene como objetivo identificar los factores que dificultan que las personas con discapacidad severa en la provincia de Oxapampa puedan acceder al beneficio de la pensión no contributiva que otorga el Programa CONTIGO. Por ello, la información proporcionada será sólo para uso académico y se mantendrá la confidencialidad del entrevistado.

Dirigido a los servidores públicos del Programa CONTIGO (Coordinación Técnica, Unidad de Operaciones y Transferencias, Unidad de Acompañamiento)

Tiempo : Entre 15 a 20 minutos
Fecha de entrevista : Del 28 de abril al 15 de junio de 2021
Recursos : Guía de entrevista, cuaderno de apuntes y grabación a través del zoom (para entrevistas virtuales)

}. Datos Generales del Entrevistado:

Nombres y Apellidos completos		
Sexo	F ()	M ()
Edad		
Correo electrónico		
Cargo o servicio prestado en el Programa CONTIGO		
Tiempo que labora en el Programa CONTIGO	() Años	
GUÍA DE ENTREVISTA		
1	¿Se conoce la brecha de atención a personas con discapacidad severa en la región de Pasco?	Si () No ()

GUÍA DE ENTREVISTA

2	¿Se elabora información estadística al respecto?	Si () No ()
3	¿Dicha información es difundida al gobierno local?	Si () No ()
4	¿Qué acciones está haciendo el Programa CONTIGO para cerrar la brecha de atención?	
5	¿Considera necesario que se establezcan mecanismos recurrentes para el cierre de brecha?	
6	¿El Programa cuenta con un plan, directiva o lineamientos para la comunicación accesible dirigido su población objetivo?	Si () No ()
7	¿Qué tipo de normativa se encuentra vigente?	Plan () Directiva () Protocolo () Otros ()
8	¿El Programa cuenta con alguna evidencia o información estadística que verifique la comunicación accesible dirigido a su población objetivo?	
9	¿El Programa cuenta con un plan anual para la atención o coordinación con las Municipalidades?	Si () No ()
10	¿Le parece adecuadas las estrategias utilizadas a la fecha por el Programa CONTIGO para las coordinaciones con las Municipalidades?	
11	¿Qué acciones recomendaría para mejorar la articulación del Programa con la Municipalidad?	

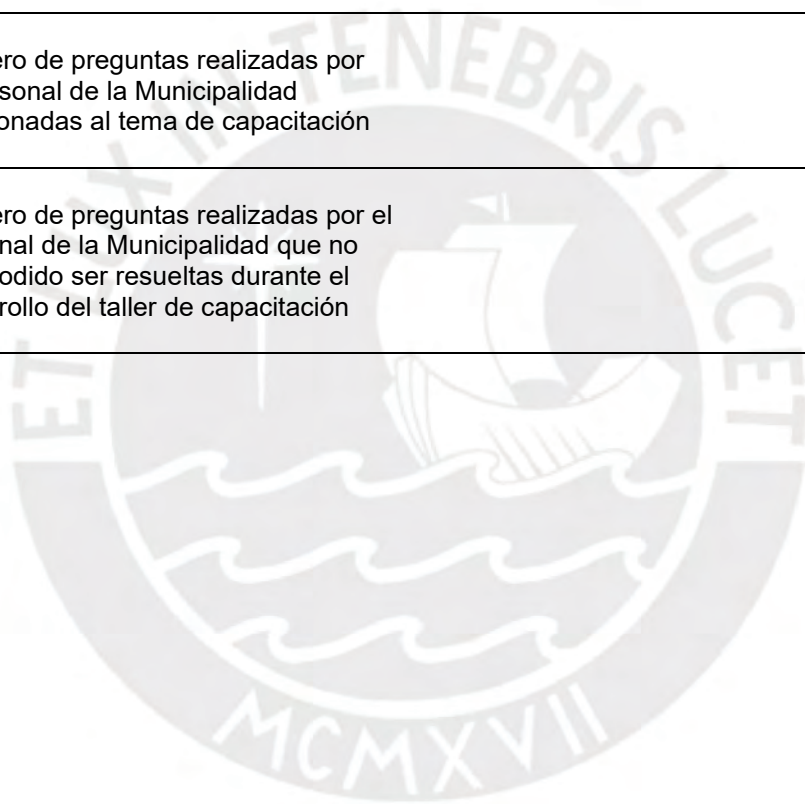
GUÍA DE OBSERVACIÓN – TALLER DE CAPACITACIÓN

Tiempo	: Entre 15 a 20 minutos
Fecha de entrevista	: Del 01 al 22 de junio de 2021
Recursos	: Guía de entrevista, cuaderno de apuntes y grabación
Objetivo	: Observar y evaluar las acciones realizadas en el desarrollo del taller de capacitación del Programa CONTIGO a la Municipalidad para el cierre de brechas en relación a su población objetivo.

Variable de investigación 1: Difusión y comunicación accesible

	ASPECTOS A EVALUAR	VALORACIÓN					OBSERVACIONES DETALLE
		1	2	3	4	5	
1	Inicia la capacitación a la hora programada						
2	La asistencia al taller se ha dado según lo programado						
3	Planifica los temas y metodología para el desarrollo del Taller de capacitación						
4	Utiliza el lenguaje apropiado y adecuado durante el desarrollo del taller de capacitación						
5	El expositor tiene apertura para la formulación de preguntas de los funcionarios o servidores públicos de la Municipalidad						
6	La presentación desarrollada es amigable						
7	Propicia un buen ambiente en el desarrollo del taller de capacitación						
8	Las personas que se encuentran recibiendo el taller de capacitación manifiestan entusiasmo y seguridad para elaborar preguntas o comentarios						

ASPECTOS A EVALUAR	VALORACIÓN					OBSERVACIONES DETALLE
	1	2	3	4	5	
1	Número de participantes en el Taller de capacitación					
2	Temas a tratar en el Taller de capacitación					
3	Duración en minutos y horas de la exposición del taller de capacitación					
4	Número de preguntas realizadas por el personal de la Municipalidad relacionadas al tema de capacitación					
5	Número de preguntas realizadas por el personal de la Municipalidad que no han podido ser resueltas durante el desarrollo del taller de capacitación					



GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL

Programa : Programa CONTIGO

Fecha de entrevista : Del 01 al 16 de junio de 2021

Cód.	Variable	Indicadores a evaluar	Documento	Observación - resultado
D1	Nivel de interés hacia el Programa	N° de solicitudes de afiliación presentadas al Programa CONTIGO	Reportes del área de afiliaciones	
D2	Nivel de interés hacia el Programa	N° de usuarios que han tramitado la tarjeta de débito del BN	Reportes del Banco de la Nación	
D3	Nivel de interés hacia el Programa	N° de solicitudes para tramitarla autorización de cobro de la pensión no contributiva	Reportes del área de autorizaciones	
D4	Nivel de interés hacia el Programa	N° de solicitudes de autorización de cobro de la pensión no contributiva conformes	Reportes del área de autorizaciones	
D5	Gestión de Afiliación del Programa	Tipo de organización	Manual de Operaciones	
D6	Gestión de Afiliación del Programa	N° de trabajadores	Informe de Recursos Humanos	
D7	Gestión de Afiliación del Programa	N° de unidades internas	Manual de Operaciones	
D8	Gestión de Afiliación del Programa	Roles de los especialistas de las unidades operativas	Manual de Operaciones	
D9	Gestión de Afiliación del Programa	N° de personas con discapacidad severa certificadas	Informe de MIDIS	
D10	Gestión de Afiliación del Programa	Porcentaje de personas con discapacidad severa afiliadas al Programa CONTIGO	Reporte estadístico de padrón	

Cód.	Variable	Indicadores a evaluar	Documento	Observación - resultado
D11	Gestión de Afiliación del Programa	N° usuarios en Oxapampa	Reporte estadístico de padrón	
D12	Gestión de Afiliación del Programa	Porcentaje de usuarios continuadores del Programa	Reporte estadístico de padrón	
D13	Gestión de Afiliación del Programa	Tasa de crecimiento de usuarios nuevos en Oxapampa	Reporte estadístico de padrón	
D14	Capacidad de coordinación y articulación con la Municipalidad	Número de visitas del Programa CONTIGO a la provincia Oxapampa	Informe de monitoreo o supervisión	
D15	Difusión y comunicación accesible	N° de participantes en talleres	Informe de talleres realizados	
D16	Difusión y comunicación accesible	N° talleres virtuales a las autoridades locales o personal de la OMAPED	Informe de talleres realizados	
D17	Acceso al beneficio del Programa CONTIGO	Porcentaje de usuarios que no cobran la pensión no contributiva	Reporte estadístico de padrón	
D18	Acceso al beneficio del Programa CONTIGO	Porcentaje de usuarios menores de edad que tienen una persona autorizada para el cobro de la pensión no contributiva	Reporte estadístico de padrón	
D19	Acceso al beneficio del Programa CONTIGO	Porcentaje de usuarios con cuentas bancaria en estado vigiladas	Reporte estadístico de padrón	
D20	Gestión de Afiliación del Programa	Registros de normas relacionados a la Afiliación de usuarios	Directivas, lineamientos, procedimientos	

Cód.	Variable	Indicadores a evaluar	Documento	Observación - resultado
D21	Nivel de interés hacia el Programa	Registro de llamadas telefónicas al Programa que solicitan la afiliación al Programa	Reporte de llamadas telefónicas recibidas	
D22	Capacidad de coordinación y articulación con la Municipalidad	Rol de la OMAPED de la provincia de Oxapampa	Documentos normativos de la Municipalidad	
D23	Difusión y comunicación accesible	Tipos de temas de capacitación	Plan de capacitaciones	
D24	Difusión y comunicación accesible	Periodicidad de las capacitaciones	Plan de capacitaciones	
D25	Acceso al beneficio del Programa CONTIGO	Estrategias relacionadas para acceder a la pensión no contributiva	Directivas, lineamientos, procedimientos	

GUÍA DE REDES SOCIALES

Programa : Programa CONTIGO

Fecha : dd/mm/aaaa

Variable de investigación 1: Difusión y comunicación accesible

Cód	Indicador	Contenidos	Comentarios	Mensaje / Post
RS1	Página web inclusiva	Página web contiene audio informativo para personas con discapacidad visual?		
RS2	Página web inclusiva	¿Página web contiene videos informativos con lenguaje de señas para personas con discapacidad auditiva?		
RS3	Página web inclusiva	¿Página web contiene tutoriales de afiliación o autorización para el cobro de la pensión no contributiva?		
RS4	Nº de redes sociales que tiene el Programa CONTIGO	Número de redes sociales que tiene el Programa		
RS5	Nº seguidores en redes sociales	¿Cuántos posteos en Twitter tiene a la semana?		
RS6	Nº seguidores en redes sociales	¿Cuántos seguidores en Twitter tiene el Programa?		
RS7	Tipos de comentarios en las redes sociales	¿Qué tipo de seguidores tiene en Twitter?		

Cód	Indicador	Contenidos	Comentarios	Mensaje / Post
RS8	Tipos de comentarios en las redes sociales	¿Cuántos comentarios en promedio tiene un post en Twitter?		
RS9	Tipos de comentarios en las redes sociales	¿Qué clase de comentarios recibe en Twitter? (positivos, negativos, ofensivos, de consultas)		
RS10	N° seguidores en redes sociales	¿Cuántos posteos en Facebook tiene a la semana?		
RS11	N° seguidores en redes sociales	¿Cuántos seguidores en Facebook tiene el Programa?		
RS12	Tipos de comentarios en las redes sociales	¿Qué tipo de seguidores tiene en Facebook? (institucionales, medios de comunicación, personas naturales, otros)		
RS13	Tipos de comentarios en las redes sociales	¿Cuántos comentarios en promedio tiene un post en Facebook?		
RS14	Tipos de comentarios en las redes sociales	¿Qué clase de comentarios recibe en Facebook? (positivos, negativos, ofensivos, de consultas)		