



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TESIS

**PLAN DE MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN A
PENSIONISTAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
OFICINA DE PENSIONES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL DE FERREÑAFE- 2016”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Autor:

Bach. Huamán Cornetero José Rogelio

Asesor:

Mag. Guerrero Millones Ana María

Línea de Investigación:

Sistemas Administrativos Públicos

**Pimentel - Perú
2018**

PRESENTACIÓN DE APROBACIÓN

PLAN DE MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN A PENSIONISTAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE PENSIONES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE FERREÑAFE- 2016”

Aprobación del Informe de Tesis

Mag. Guerrero Millones Ana María
Asesor metodológico

Dr. Mego Núñez Onésimo
Presidente del jurado de tesis

Mag. Failoc Piscoya Dante Roberto
Secretario del jurado de tesis

Mag. Villanueva Calderón Juan Amílcar
Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

A DIOS por brindarme salud y la vez hacer posible
que alcancemos nuestras metas.

A nuestra familia quienes estuvieron día
a día a nuestro lado.

Y también a nuestros compañeros y amigos
que alguna vez nos brindaron su apoyo
cuando lo necesitamos.

EL AUTOR

AGRADECIMIENTO

A Nuestro padre celestial por regalarnos la vida y darnos la oportunidad de ser felices a pesar de nuestra desobediencia, pero en su infinito amor, siempre Él está con nosotros.

Víctor Segura, Martín Mesones, Juan Muro, Sonia Malhaber, Mauro Vásquez, a la señora Petito y al CPC José Romero Sosa, amigos de trabajo de UGEL Ferreñafe, por haber sido nuestros aliados en todo este trabajo de investigación, a cada uno de ellos nuestro eterno agradecimiento

Nuestros padres, hermanos y demás familiares, por creer en nosotros y darnos su apoyo incondicional en esta brega para alcanzar un nuevo logro en nuestra vida profesional. Dios los bendiga a todos y cada uno de ustedes

Nuestra profesora de investigación: Mg. Ana María Guerrero Millones. Al director de la Escuela de Administración Mg. Jolber Deza Barrantes, al Mg. Juan Villanueva Calderón y al Mg. Dante Failoc Piscoya. A todos ustedes nuestros infinitos agradecimientos por sus sabios consejos, apoyo y orientación profesional.

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo proponer un Plan de Mejoramiento de Atención a Pensionistas y Calidad de Servicio en la Oficina de Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe- 2016” y que coadyuve al fortalecimiento de la eficiencia, eficacia y calidad de los procedimientos administrativos. Estableciendo para ello los lineamientos y pautas para el desarrollo, fortalecimiento, actualización de los conocimientos, competencias, capacidades y habilidades de los servidores que laboran en esta oficina; los mismos que se encuentran contenidos en sus diversos documentos de gestión como el POI, Mapa de Procesos y los Objetivos contenidos en los Planes de Desarrollo del Gobierno Regional (PER-PDRC y PEI 2015-2018). La promulgación de la Ley N° 30057-Ley SERVIR, plantea una reforma orientada a ordenar y mejorar el funcionamiento de la gestión del capital humano en el Sector Público, garantizando el principio de mérito en la gestión de las personas, siendo un objetivo fundamental la profesionalización del servicio civil. Mediante el Plan de Mejoramiento de Atención se tiene por finalidad atender de manera gradual las necesidades internas de implementación con el personal, los recursos tecnológicos y con el material logístico para quienes laboran en dichas oficinas y que conforman esta Sede Institucional de Educación de Ferreñafe, quienes están al servicio del Estado. Esta responsabilidad recae en la Oficina de Recursos Humanos, quienes al desarrollar el presente documento busquen un Plan de Mejoramiento de apoyo a los objetivos propuestos.

Los resultados de la investigación brindaron información valiosa para elaborar un Plan de Mejoramiento de Atención a Pensionistas y Calidad de Servicio en la Oficina de Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe.

PALABRAS CLAVES: Plan de Mejoramiento de la Atención - Pensionistas y Calidad de Servicio - Oficina de Pensiones

ABSTRACT

This thesis aims to propose a Plan of improvement of attention to pensioners, and quality of service in the Office of pensions of the unit of management education Local of Ferreñafe - 2016 and, that it contributes to the strengthening of the efficiency, effectiveness and quality of administrative procedures. Establishing this guidelines and guidelines for the development, strengthening, updating of the knowledge, skills, capabilities and skills of servers working in this office; the same ones that are contained in various documents such as POI, process map and the objectives contained in the plans of development of the Government Regional (PER-PDRC and PEI 2015-2018). The enactment of the law N ° 30057-law serve, raises a reform-oriented order and improve the functioning of the management of human capital in the Public Sector, ensuring the principle of merit in the management of people, being a fundamental objective the professionalization of the civil service. Through the improvement Plan of care is aims to meet gradually the internal deployment needs with staff, logistical material and technological resources for those working in such offices and making up the institutional headquarters of Ferreñafe education, who are in the service of the State. This responsibility rests with the Office of human resources, who developed this document seek an improvement Plan in support of the proposed objectives. The results of the research provided valuable information to develop a Plan for improvement of care to pensioners, and quality of service in the Office of pensions of the unit of management education Local of Ferreñafe.

KEY WORDS: Improvement plan of care - pensioners, and quality of service - pension Office

INDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	vi
Resumen.....	¡Error!
Marcador no definido.	
Abstract.....	¡Error!
Marcador no definido.i	
Índice.....	¡Error!
Marcador no definido.ii	
Introducción.....	viii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	¡Error!
Marcador no definido.	
1.1.Realidad Problemática.....	¡Error!
Marcador no definido.	
1.2.Antecedente de estudio	¡Error!
Marcador no definido.	
1.3.Teorías relacionadas al tema.....	¡Error!
Marcador no definido.9	
1.4.Formulación del problema.....	34
1.5.Justificación e importancia del estudio.....	34
1.6.Hipotesis	35
1.7.Objetivos.....	36
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO	37
2.1. Tipo y Diseño de investigación.....	38
2.2. Población y Muestra.....	39
2.3. Variables, Operacionalización.....	39
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad.....	40
2.5 Procedimiento de análisis de datos.....	40
2.6 Criterios éticos.....	41
2.7 Criterios de rigor científico.....	41
CAPÍTULO III: RESULTADOS	42
3.1. Resultado en Tablas y Figuras.	43
3.2. Discusión de resultados.....	48
3.3. Aporte Práctico.....	50
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66

4.1. Conclusiones.....	67
4.2. Recomendaciones.....	69
REFERENCIAS.....	70
ANEXOS.....	72

INTRODUCCIÓN

Los beneficios pensionarios en nuestro país tienen sus orígenes desde la concepción de que los trabajadores o empleados durante todos sus años de labor a favor del Estado realizaban aportaciones a diferentes sistemas pensionarios con el único fin de que cuando culminara su situación laboral pudieran gozar de estos beneficios y que le permitan tener una mejor calidad de vida en sus años de jubilación.

Actualmente, en nuestro país, existen dos regímenes pensionarios dentro del proceso de jubilación. Estos sistemas pensionarios, uno público y el otro privado son los que garantizan que todas aquellas personas que concluyen su ciclo laboral por los años de servicio puedan tener, como se ha mencionado líneas arriba, una pensión de jubilación que les permita asegurar su existencia en los últimos años de vida o a sus familiares o herederos. Sin embargo, la pregunta recae si son o no los más adecuados para todas aquellas que están jubiladas o en proceso de jubilación. La respuesta sin duda alguna sería que NO, porque sus míseras remuneraciones no alcanzan para una canasta familiar de por lo menos 2 personas puesto que las cosas cada vez son más caras.

Estos dos sistemas de jubilación conocidos como: el sistema de reparto a cargo del Estado y que involucra en su concepción a los pensionistas comprendidos en los Decretos Leyes N° 19990 y del Decreto Ley N° 20530 conocido también como Cédula Vida. Este sistema de reparto es entendido como una cadena de contributiva-pagador; es decir, que, si una persona se jubila hoy, es pagada sus pensiones, por los que están trabajando también hoy.

El otro sistema pensionario es de capitalización individual que corresponde al sistema privado de pensiones. Fue creado por Decreto Ley N° 25897 y está a cargo de las Administradoras de Fondos de Pensiones o las AFPs.

Sin embargo, no es esto lo que se pretende abordar en el presente trabajo de

investigación, sino lo engorroso que dificulta para muchos jubilados tramitar sus solicitudes de jubilación o los beneficios que el Estado considera para mejorar sus pensiones.

En el caso de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, esta situación se hace dificultosa, en la medida que la Oficina de Pensiones es atendida por un solo profesional y que debe atender a un aproximado de 120 pensionistas que solicitan diversos requerimientos en su situación pensionaria. Por otro lado, la falta de material logístico y de la adecuada implementación con recursos tecnológicos coadyuvan a retención y emisión de los actos resolutivos correspondientes, amén de pensionistas cuyas solicitudes llegan incompletas y en muchos de los casos no cuentan con documentos indispensables, por lo que hay que gestionar en otras oficinas los documentos faltantes que en algunos casos se encuentran en la misma sede y otros en la Gerencia Regional de Educación o en alguna otra UGEL.

Este documento que presenta los resultados del estudio realizado, consta de seis capítulos, a continuación, se hace una breve descripción de cada uno de ellos:

El capítulo I, se muestra la realidad problemática, los trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación e importancia del estudio, Hipótesis, Objetivos. La cual pretende responder a las razones del porque se realiza el presente estudio.

El capítulo II, se muestra el método, constituido por el tipo y diseño de investigación, población y muestra, variables, operacionalización, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, procedimientos de análisis de datos, Criterios éticos y criterios de rigor científico.

El capítulo III, corresponde a los resultados obtenidos y estimados en tablas y figuras, discusión de resultados y la propuesta planteada.

En el Capítulo IV, se muestran las conclusiones y recomendaciones

En el Capítulo III, corresponde a los resultados obtenidos y estimados, en base al diagnóstico realizado y la propuesta planteada.

El Capítulo IV, se muestra la discusión de los resultados en función a los resultados obtenidos.

El Capítulo V, se muestra las conclusiones con respecto a cada objetivo específico.

ix

CAPITULO I: INTRODUCCION

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad Problemática.

En esta era actual del conocimiento y de la revolución tecnológica, han aumentado las exigencias de este mundo moderno, globalizado y cibernético, pasando de ser una sociedad informatizada, informada y exigente; donde la presión a las organizaciones, empresas e instituciones sean públicas y/o privadas exigen se modernicen sus formas de administrar, gestionar, liderar cada uno de sus procesos, servicios, etc.

Bajo este marco, las organizaciones necesitan no sólo modernas infraestructuras y equipos tecnológicos de punta; sino sobre todo personal con más y mayor conocimiento, habilidades, fortaleza de actitudes; es decir, personas competentes y con capacidades para brindar un servicio de calidad con eficiencia y eficacia laboral para de esta manera asegurar que los recursos materiales y financieros sean utilizados de la manera más correcta, oportuna y transparente a fin de alcanzar sus objetivos y visión institucional.

Las personas aumentan, fortalecen, producen, innovan, crean como también reducen y debilitan la organización a partir de como sean consideradas; pueden ser fuente de éxito y también un gran problema. Es mejor brindarles todas las atenciones a sus necesidades y tratarlas como fuentes de cambio, innovación y de éxito; para ello la Oficina de Recursos Humanos debe propiciar y apoyar el desarrollo personal de cada uno de sus trabajadores para que finalmente se alcancen un desempeño laboral de calidad con eficiencia y eficacia.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe fue creada el 29 de abril del

2005 con RDRS N° 1730-2005-GR. LAMB/ED. Al momento de su creación no se tuvieron en cuenta aspectos importantes como: personal, infraestructura, equipamiento, logística, etc. Tal es su situación que en la actualidad sólo cuenta con 9 plazas presupuestadas u orgánicas las cuales se encuentran distribuidas en la Dirección de Gestión Pedagógica 7 plazas y; 2 plazas en la Oficina de Gestión Administrativa.

Por otro lado, la falta de una infraestructura moderna, adecuada y debidamente equipada hace aún mayor la inadecuada atención al usuario. Contiene una legislación laboral exigente en torno a proteger los derechos laborales de ex trabajadores, (pensionistas) otorgándoles beneficios laborales como gratificaciones por navidad, y demás beneficios como son las prestaciones de salud, se puede decir que ante la regulación jurídica tan rígida que presenta en la actualidad nuestra legislación peruana la mencionada Institución se creó sin ningún estudio técnico, es por ello el problema que aqueja a la institución es de no poder cumplir con las metas que disponen las autoridades a nivel regional y a nivel nacional.

En la oficina de pensiones se observa que es atendida por un solo servidor que carece de los medios tecnológicos y logísticos para brindar un adecuado servicio, dicho servidor atiende las solicitudes de: Pensión de Invalidez, Pensión de Viudez, Pensión de Orfandad, Pensión de Ascendientes, ceses del servicio activo voluntario, ceses por cumplir años de edad, reconocimiento del 100% de suspensión definitiva de los pensionistas emitido por la ONP, subsidio por luto y gastos por sepelio. Por mandato judicial se reconoce el 30% por preparación de clases años de servicios, reconocimiento de pago del D.U. N° 037-94, D.U. N° 088-2001. Solicitudes que ingresan diariamente en un promedio de 5 a 10 expedientes diarios, los mismos que de acuerdo al manual de procedimiento (MAPRO) y al texto único de procedimiento administrativos (TUPA) se debe de cumplir con los plazos establecidos, sin embargo, esto no se cumple debido a que falta personal en esta oficina para poder distribuirse el trabajo.

El Decreto Ley N° 20530 es conocida también como Ley de Cédula Viva, la misma que se publicó por el año de 1974 para perfeccionar el Régimen de Pensiones y Compensación por Servicios Civiles prestado al Estado no comprendidos en el Decreto Ley N° 19990. Esta Ley otorga pensiones a los

trabajadores del sector público bajo dos modalidades: a) Para el trabajador la pensión de cesantía e invalidez y b) Para los deudos la pensión de sobrevivencia, de viudez (esposa), de orfandad (hijos), de ascendientes (padres). Esta Ley comprende a los docentes y personal administrativo del sector educación que no son comprendidos en la Ley N° 19990 y que en el caso de la UGEL Ferreñafe comprenden a una población de aproximadamente 460 trabajadores entre docentes y administrativos a los cuales se les debe de reconocer una o las dos modalidades indicadas líneas arriba tanto al titular como al cónyuge. Hasta el año 2014 sólo se les venía reconociendo el 40% del total del sueldo que percibía el titular hasta el momento de su jubilación, que correspondía a un promedio de S/. 300.00 a S/. 420.00. Pero a partir del año 2015 hasta febrero del 2016, bajo una SENTENCIA del Tribunal Constitucional recaído en el expediente N° 050-2004-AI-TC, publicada el 12 de junio del 2005, en su parte resolutive se resuelve RECONOCER a los cónyuges supérstite una REMUNERACIÓN MINIMA VITAL de S/. 750.00, sin embargo, a partir de mayo del 2016 se viene implementando dicha sentencia en su totalidad al indicar expresamente que al cesante o cónyuge se le debe pagar el sueldo mínimo vital correspondiente de S/. 850.00 lo cual meramente ayudaría a mejorar un poco más la expectativa de vida de estas personas.

En la UGEL Ferreñafe se está atendiendo los expedientes de regulación de este beneficio a favor de los cesantes y/o conyugues; sin embargo, se puede observar que la falta de requisitos en sus expedientes aunado a la falta de personal no permite cumplir con los plazos de atención a sus solicitudes ocasionando un gran malestar a los pensionistas; conllevando en muchos casos a interponer quejas contra el responsable de Pensiones ante las autoridades competentes por la no atención a sus requerimientos.

En lo que respecta al Decreto Ley N° 19990 Ley del Sistema Nacional de Pensiones de la Seguridad Social y su Reglamento el DS N° 011-74-TR de junio de 1974; según esta ley era establecer un sistema que elimine las desiguales, corrija las deficiencias en las prestaciones y en el financiamiento de los distintos regímenes de pensiones con el fin de brindar una protección más amplia y adecuada a los trabajadores y que, además incorpore a los beneficios del sistema de pensiones a aquellos trabajadores independientes que no tenían acceso al mismo. Con respecto a los trabajadores comprendidos en esta ley, le

corresponde a UGEL Ferreñafe a través de la oficina de Pensiones reconocer el beneficio de la Compensación por Tiempo de Servicio – CTS, todo esto de acuerdo a la Ley N° 29944 Ley de Reforma Magisterial le corresponde el 14% de la Remuneración Integral Mensual (RIM) multiplicado por los años de servicio y de acuerdo a la escala magisterial en que se encuentre al momento de su jubilación o cese voluntario.

Por otro lado, se les reconoce beneficios de años de servicio y subsidio por luto y sepelio. De acuerdo a todo lo descrito en los párrafos anteriores se precisa que el problema que aqueja a la Oficina de Pensiones para brindar un servicio eficiente y de calidad a los usuarios de los regímenes pensionarios de las Leyes citadas anteriormente se debe a la falta de implementación de dicha oficina con el capital humano suficiente y necesario para la evaluación, el cálculo, informes, oficios y la elaboración de los actos resolutivos correspondientes para de esta manera cumplir con los pensionistas de dichas leyes.

Por otro lado, la falta de compromiso de las oficinas de Escalafón y de la Coordinación de Personal que son cuellos de botella que no permiten la fluidez de dichos expedientes hace aún más tardía dicha atención, ocasionando las quejas y reclamos ante la Dirección de UGEL Ferreñafe. Bajo este diagnóstico de la problemática en dicha oficina se requiere de manera urgente un Plan que permita implementar dicha oficina a fin de que brinde un mejor servicio al usuario pensionista de los regímenes del Decreto Ley N° 20530 y del Decreto Ley N° 19990.

1.2. Antecedentes de estudio.

Internacionales

Según **Moya, M. (2004)**, en su tesis: “Modelo de servicio de atención al cliente con apoyo tecnológico”, para optar al título de Ingeniero en Información y Control de Gestión, **Universidad de Chile**, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Escuela de Sistemas de Información y Auditoría, sostiene las siguientes conclusiones:

Los conceptos que dan vida a la estrategia de calidad de servicio son la satisfacción y retención de los clientes, esta estrategia nace de la historia de aquellas tiendas donde el dueño tenía la suficiente memoria para recordar los

nombres, preferencias y deseos de cada uno de sus clientes estableciendo así una relación muy familiar.

En la actualidad con los cambios vertiginosos que día a día se viven, la gran competitividad y la globalización de los mercados, las exigencias de los clientes por mejores servicios van en constante aumento lo que junto con el crecimiento de las empresas, hace que esta relación casi familiar de la empresa cliente se haya perdido o se haga cada vez más difícil o utópica.

Junto con el crecimiento de las empresas existe en la actualidad un enorme desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, lo que permite una comunicación sin fronteras a través de diferentes mecanismos, dejando de lado las barreras geográficas para los negocios.

Sin embargo algunas empresas que cuentan con tecnologías de Información no logran mantener a sus clientes satisfechos y por ende mantener y aumentar también sus utilidades. Entonces surgen las interrogantes ¿Qué falta o sobra? ¿Qué sé está haciendo mal? ¿Qué sé está dejando de hacer?

Se busca las relaciones e implicancias existentes entre algunos elementos como Recursos, Personal, Calidad del Servicio, Formas de Servicio al cliente, Herramientas de Atención al Cliente, Clientes, Satisfacción y Valor para el Cliente, la Organización dando el apoyo desde la alta dirección e involucrando al cliente en el diseño de procesos internos o Desarrollo Tecnológico en el país etc.

La presente tesis guarda relación con el presente trabajo de investigación en la medida que ambos buscamos dar satisfacción a nuestros usuarios a través de un mejoramiento en la atención con la implementación de estrategias adecuadas y pertinentes como dotarle al área de pensiones de un mayor número de servidores, de recursos tecnológicos y de un ambiente más cómodo y agradable a fin de poder escucharlos para orientarlos correctamente en sus solicitudes de derechos a beneficios como pensionistas que la ley les otorga.

Según Pedro, Paola. E (2013), en su tesis: “La calidad de servicio bancario: una escala de medición”, Universidad Nacional del Sur, **Argentina**. Departamento de Ciencias de la Administración, tesis de Magíster en Administración, sostiene las siguientes conclusiones: los clientes examinados indican como relevante para medir calidad de servicio las dimensiones Confiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad del modelo original, aunque es necesario realizar algunas

descripciones complementarias, y establecieron nuevas dimensiones como Resolución de problemas y aviso, Beneficios adicionales, Productos no solicitados y Costos.

Descripción de cada dimensión: a) Confiabilidad: abarca realizar el servicio de manera confiable, segura y cuidadosa. De la investigación realizada, surge que el cliente bancario incluye en la confiabilidad, la transparencia en la información dada por la entidad bancaria y que la misma sea dada en tiempo. b) Capacidad de Respuesta: es la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar el servicio rápido, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente. Los clientes valoran que el servicio sea realizado en forma ágil, ya sea telefónicamente, en la sucursal o en los medios electrónicos, haciendo hincapié en la atención rápida y discreta en las ventanillas. c) Seguridad: implica credibilidad, que a su vez incluye integridad y honestidad. Abarca el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente. d) Resolución de problemas y aviso: involucra la solución de problemas del cliente y el aviso cuando los mismos se resuelven. e) Beneficios adicionales: comprende los beneficios extras que recibe el cliente por pertenecer a la entidad como descuentos en compras con tarjetas de crédito/débito, sistema de premios por puntos, etc.

La presente tesis de investigación guarda relación con el presente trabajo en la medida de que buscamos en todo momento implementar en el área de pensiones estrategias de calidad del servicio al pensionista y en todo momento se buscará darle al pensionista confiabilidad, seguridad, respuesta oportuna, información clara y precisa, etc. Por ello, a través de este trabajo de investigación pretendemos utilizar las estrategias más adecuadas para mejorar la calidad del servicio.

Nacional

Según Arrué, J. (2014), en su tesis “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014”, para obtener el grado académico de magíster en Gestión Pública, Escuela de Postgrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, sostiene las siguientes conclusiones con respecto a la **calidad del servicio** de atención a usuarios el siguiente: i) En base a todos los usuarios entrevistados la percepción se encuentra en el rango de **satisfacción** baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el

usuario pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto.

Los resultados más resaltantes con respecto al sub indicador de **instalaciones** son los siguientes: ii) Factor **acceso**: Es un atributo preponderante bien calificado, determinándose un alto grado de satisfacción (75%) de los usuarios que consideran muy fácil ubicar las instalaciones de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto. iii) Factor **comodidad**: La percepción de los usuarios respecto al entorno físico dispuesto por la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto para la atención de las consultas, tienen un alto (buen) grado de satisfacción (86%) cumpliendo con sus expectativas de comodidad.

Los resultados más resaltantes con respecto al sub indicador de **calidad profesional** son los siguientes: i) Factor de **comprensión y dominio**: El nivel de conocimientos respecto a los temas que son materia de consulta de los usuarios de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto tienen un alto (buen) nivel de percepción (81%) para la dimensión de comprensión y dominio. ii) Factor de **claridad expositiva**: Existe un alto (buen) nivel de la percepción (77%) del usuario respecto a la capacidad de comunicación del funcionario que atendió su consulta, es decir, que formuló su respuesta con claridad permitiendo el fácil entendimiento del usuario. iii) Factor de **tiempo** de consulta: El 62 % de usuarios que asistieron a las atenciones personales en la oficina desconcentrada del OSIPTEL indicaron haber recibido una atención en el rango de 10 a 20 minutos. Existe un alto nivel de satisfacción (85%) de los usuarios con respecto al tiempo dedicado a la atención. iv) Factor utilidad de la **orientación**: Existe un alto nivel de percepción (75%) del usuario respecto a la utilidad de la información brindada por el funcionario que atendió su consulta, lo cual confirma que la tarea que viene realizando el personal de la oficina desconcentrada del OSIPTEL es importante y reconocida por los usuarios.

Los resultados más resaltantes con respecto al sub indicador de **calidad personal** son los siguientes: i) Factor **amabilidad**: Existe un alto (buen) grado de satisfacción (72%) del usuario respecto al trato personal dispensado por el funcionario que atendió su consulta, es decir, lo satisfecho que se encuentra con el trato recibido. ii) Factor **dedicación/disposición**: Existe un alto (buen) grado de satisfacción (71%) del usuario respecto a la diligencia del funcionario que atendió su consulta para la atención de ésta, es decir, el interés mostrado en el tema

consultado, la disposición y el compromiso por parte del orientador para dar una respuesta apropiada.

Esta tesis se relaciona con el presente trabajo de investigación puesto que lo que se pretende implementar en el área de pensiones es un plan de atención al pensionista con las estrategias más adecuadas a fin de que nuestros docentes pensionistas no se sientan excluidos ni mucho menos desprotegidos en sus derechos. Por ello a través de un adecuado plan de atención se dará en servicio de calidad ya que consideramos que UGEL Ferreñafe cuenta con los recursos suficientes para su implementación.

Según **Alfaro, E** (2004) en su tesis titulada “El Sistema Previsional Peruano y la Necesidad de Plantear una Nueva Reforma” para obtener el grado de Magister en Administración de Negocios, en la Pontifica Universidad Católica del Perú; concluye que un enfoque más eficaz y menos destructivo del otorgamiento de la pensión de jubilación consistiría en concentrar los esfuerzos en las medidas destinadas a corregir los defectos de **concepción y las injusticias** de los regímenes vigentes.

El presente estudio guarda relación con el presente trabajo de investigación en la dinámica que lo que se pretende es brindar un servicio de atención de calidad al pensionista, pero no sólo en la atención, sino sobre todo, en la concepción de que lo que se recibe como pensión de jubilación es lo que el Estado a determinado y no lo que consideran quienes trabajan en esta Oficina de Pensiones; es decir, el Estado injusto que tenemos prefiere desviar los fondos que se requieren para brindar una pensión de jubilación digna a los pensionistas a otras actividades como construcción de carreteras, escuelas, edificios, etc.

Local

Según **Mego, O. (2013)**, en su tesis titulada; “Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la Provincia de Chiclayo, Perú”, Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Trujillo, sostiene las siguientes apreciaciones y conclusiones:

La presente investigación tuvo como propósitos conocer la calidad de los diferentes servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Chiclayo, así como proponer un sistema de gestión en base a la teoría de la gestión de la calidad total

que mejore los servicios. Para determinar el estado del servicio de la municipalidad se aplicó una encuesta (con escala de valoración: muy bueno, bueno, regular, deficiente) a una muestra de 270 usuarios (190 del centro de la ciudad, urbanizaciones, pueblos jóvenes y Asentamientos Humanos) y 80 proveedores de servicio (autoridades, funcionarios, empleados y obreros municipales).

Así mismo, se entrevistó a funcionarios responsables de la ejecución de los servicios. La propuesta para mejorar la calidad del servicio se elaboró en base a los resultados de la encuesta y a las teorías de la gestión de la calidad total de Deming, Juran y Crosby. Se encontró que:

La mayoría de los usuarios (el 54%) del centro de la ciudad, urbanizaciones, pueblos jóvenes y asentamientos humanos, calificaron como regular la calidad del servicio

Los servicios más cuestionados por los usuarios fueron el de organización del espacio físico y uso del suelo, el servicio de promoción del desarrollo económico local y el servicio de programas sociales, defensa y promoción de derechos.

Los trabajadores del municipio calificaron el servicio como cuestionable (regular) siendo el resultado de un accionar administrativo deficiente y un liderazgo ineficaz.

El servicio deficiente que presta la municipalidad es debido a su inadecuada infraestructura, desactualizada organización y funciones, falta de coordinación con los usuarios para conocer su percepción y satisfacer sus expectativas.

Es posible mejorar la calidad del servicio de la Municipalidad provincial de Chiclayo aplicando la propuesta descrita que se basa en el enfoque de la calidad total.

La presente tesis guarda relación con el presente trabajo de investigación en la medida de que lo que se busca es brindar un servicio de calidad a los usuarios de UGEL Ferreñafe sobre todo a los pensionistas quienes creen que no son atendidos en sus derechos, lo engorroso de los trámites y la demora en la atención de sus solicitudes. Por ello, consideramos que es necesario implementar mecanismos que conlleven a mejorar la calidad del servicio en favor de esta población; es decir, de los pensionistas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Estado del arte

La situación de los pensionistas en el Perú es un gran beneficio y a la vez un enorme problema. Es un beneficio en la medida que el trabajador durante sus años de actividad realiza aportaciones mensuales de acuerdo a ley para que cuando se jubile o cese tenga derecho a una pensión digna para una vida tranquila y duradera para pasar su vejez. Sin embargo, es un gran problema en la medida que la tan ansiada pensión no se da de manera automática e inmediata sino que tiene que pasar meses corriendo tras los trámites respectivos para que al final recién se le asigne una pensión que ni siquiera en su momento es la que le corresponde, por el contrario, tiene que esperar hasta más de un año para recién se le pueda nivel dicha pensión de jubilación

En Perú se cuenta con dos sistemas pensionarios: el Sistema de Reparto y el Sistema de Capitalización individual. El primero a cargo del Estado y el segundo a cargo de entidades privadas.

El primero en mención contempla a los regímenes pensionarios de los Decretos Leyes N° 19990 y de la 20530, en estos regímenes las pensiones de jubilación se dan como consecuencia de las aportaciones que hacen los que están en actividad para pagar a los que se han jubilado; en sí es una cadena contributiva de pagos; pero con cierta diferencia de pensiones entre uno y otro. Los del DL N° 19990 reciben menos pensiones que los que pertenecen al DL N° 20530 por ser una norma de favoritismo. (Se explicará más a detalle en los siguientes capítulos)

El segundo sistema, el Sistema de Capitalización Individual es administrado por las Administradoras de Fondos de Pensiones, más conocidas como AFP. En esta el trabajador hace sus aportaciones mensuales según lo señalado en la norma y esta aportación es depositada en una cuenta individual que genera intereses haciendo un monto que posteriormente será utilizado para el pago de pensión de jubilación del trabajador bajo dos modalidades: la primera en la que se le entrega todo el dinero ahorrado más los intereses y, la segunda que consiste en recibir dicho monto por armadas o de manera mensual (a criterio del trabajador)

En suma bajo estos dos marcos normativos se encuentra la realidad de nuestros pensionistas que de una u otra manera pasan su vida buscando que el Estado

cumpla con regularizar su situación y que las entidades administrativas del sector público y privado cumplan con viabilizar, dinamizar y humanizar a los responsables de dichas entidades a que sus oficinas se implementen de manera adecuada a fin de que brinden un servicio adecuado, oportuno, cordial a quienes han cumplido con regalar al Estado sus años de juventud y adultez mediante su trabajo.

Sistemas teórico conceptuales

Atención a pensionistas

Los fondos de pensiones son una invención relativamente reciente en la historia de la humanidad. Surgieron en **Prusia en el siglo XIX** como un sistema de reparto; esto es, a través de la generación de un fondo único con la finalidad de servir de fuente de ingreso permanente para los enfermos y para las personas mayores que dejaban de trabajar. Con anterioridad al surgimiento de los fondos de pensiones los adultos mayores debían de trabajar hasta su muerte o recibir apoyo de sus familias. Este sistema se extendió por **Europa y los Estados Unidos y llegó a América Latina en 1924**, cuando se establece en Chile el primer programa de seguridad social que contemplaba pensiones. (PAD, 2014).

Como una alternativa a los sistemas de reparto surgieron los sistemas de capitalización individual administrados por empresas privadas. En un principio fueron sistemas voluntarios, sobre todo en los Estados Unidos, y posteriormente desde **1980 en Chile** se generó, como un sistema obligatorio, las administradoras privadas de fondos de pensiones, más conocidas como AFP. El sistema de AFP tiene la gran ventaja de no depender del Estado y estar basado en cuentas individuales de capitalización; son finalmente una especie de cuentas de ahorro de largo plazo que pueden ser invertidas en forma profesional en diversos activos financieros como depósitos en los bancos, bonos del sector público y privado y acciones de empresas.

En el **Perú** coexisten el sistema de reparto, a través de la Oficina Nacional

Previsional (**ONP**), con el sistema de capitalización individual, a través de las **AFP**. El surgimiento del sistema de AFP en nuestro país ha permitido avanzar en la obtención de los tres principales objetivos que deberían de tener los sistemas previsionales: cobertura universal, políticas que alineen los incentivos de empresas y trabajadores en la dirección de la formalidad y la productividad, y que los sistemas de pensiones sean fiscalmente sostenibles.

El Sistema Previsional Peruano (MEF 2014)

Está constituido por tres regímenes principales: el del Decreto Ley No. 19990 (denominado Sistema Nacional de Pensiones - SNP), el Decreto Ley No. 20530 (denominado Cédula Viva) y el Sistema Privado de Pensiones (SPP). Los dos primeros son administrados por el Estado y forman parte del Sistema Público de Pensiones; mientras que el tercero es administrado por entidades privadas denominadas Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP).

a) Régimen del Decreto Ley No. 19990 o SNP

Este sistema beneficia a los trabajadores sujetos al régimen de la actividad privada (Ley No. 4916 – Decreto Legislativo No. 728), a los obreros (Ley No. 8433) y a los funcionarios y servidores públicos bajo el régimen de la actividad pública (Ley No. 11377/ Decreto Legislativo. No. 276) no incorporados al Régimen del Decreto Ley No. 20530. Es un sistema de reparto, el cual tiene como característica principal el otorgamiento de prestaciones fijas - sobre contribuciones no definidas - en valor suficiente para que la aportación colectiva de los trabajadores financie las pensiones. En la actualidad, este sistema es administrado por la Oficina de Normalización Previsional (ONP). Las prestaciones que otorga el SNP son cinco: (1) jubilación; (2) invalidez; (3) viudez; (4) orfandad; y (5) ascendencia.

Adicionalmente, existen regímenes pensionarios como el del personal militar y policial de la Fuerza Armada y Fuerzas Policiales y la Caja de Beneficios Sociales del Pescador.

Pensión de jubilación:

Régimen General:

- Edad de jubilación: 65 años de edad
- Años de aportación: 20 años como mínimo.
- Tasa de aporte: 13% de la remuneración asegurable del trabajador
- Pensión mínima a otorgar: S/. 415
- Pensión máxima: S/. 857,36

a) Régimen del Decreto Ley No. 20530 o Cédula Viva

Tiene su origen en leyes muy antiguas que concedían pensiones vitalicias a cargo del Tesoro Público a un grupo muy reducido de funcionarios del Estado, como recompensa por los servicios prestados. Con los años, el ámbito de aplicación de este régimen se fue ampliando, incluyendo más beneficiarios y con mayores beneficios. Así, fue convirtiéndose en una preocupación fiscal, no sólo porque en este sistema las aportaciones a lo largo de la vida no financian el beneficio de la pensión, sino porque la brecha entre aportaciones acumuladas y pagos de pensiones se incrementa. Cabe señalar que desde el 12 de julio de 1962 se intentó cerrar este régimen, de manera que se extinguiera cuando falleciera el último beneficiario. En tal sentido, el Decreto Ley No. 20530, promulgado el 26 de febrero de 1974, fue expedido para ordenar y restringir este sistema, en el que quedaron comprendidos únicamente los servidores públicos que se encontraban trabajando dentro de la carrera administrativa hasta el 11 de julio de 1962. Se estima que, a esa fecha, los pensionistas y afiliados activos comprendidos en este régimen no eran más de treinta mil. Sin embargo, éste no se extinguió y, por el contrario, fue creciendo debido tanto a las leyes posteriores que ampliaron el número de personas comprendidas y beneficios otorgados,

b) Pensión de cesantía

1. Edad de jubilación: No determinada

2. Años de aportación: 15 años en el caso de hombres y 12,5, en el de mujeres.
3. Tasa de aporte: 13% de la remuneración asegurable desde agosto de 2003 (antes de esta fecha, la contribución era de 6%).
4. Pensión a otorgar: Las pensiones se calculan sobre la base de un ciclo laboral máximo de 30 años (hombre) y 25 años (mujeres), a razón - según sea el caso - de 1/30 ó 1/25 del promedio de las remuneraciones pensionables percibidas durante los últimos doce meses, por cada año de servicios. A partir de los 20 años se tiene derecho a una pensión nivelable.

c) Sistema privado de pensiones

El 6 de diciembre 1992, el gobierno promulgó el Decreto Ley No. 25897 que crea el Sistema Privado de Pensiones (SPP) como alternativa a los regímenes de previsionales administrados por el Estado. El SPP, a diferencia del Sistema Público de Pensiones, es un régimen de capitalización individual, donde los aportes que realiza el trabajador se depositan en su cuenta personal, denominada Cuenta Individual de Capitalización (CIC), la misma que se incrementa mes a mes con los nuevos aportes y la rentabilidad generada por las inversiones del fondo acumulado.

En una coyuntura de inminente quiebra de los sistemas de pensiones administrados por el Estado, con la creación del SPP se buscó establecer un modelo previsional autofinanciado que asegure el bienestar de los trabajadores y sus familias, cuando éstos alcanzaran la edad de jubilación o en la eventualidad de un siniestro como la invalidez o el fallecimiento. En el SPP, la incorporación de un trabajador es voluntaria, es decir que cada afiliado elige libremente la Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) que maneje sus aportes. Para ello, se suscribe el Contrato de Afiliación, el mismo que entra en vigencia con el otorgamiento del Código Único de Identificación del SPP (CUSPP). A través de dicho contrato, el afiliado encarga a la AFP la administración de su Fondo de Pensiones y obtiene el

derecho de recibir las prestaciones comprendidas en este sistema.

Las Prestaciones

Las prestaciones que otorga el SPP, al igual que el SNP, se orientan a la cobertura de los riesgos de: vejez, a través de pensiones de jubilación, invalidez, a través de pensiones de invalidez y, muerte, mediante pensiones de sobrevivencia y pagos por gastos de sepelio.

Pensión de jubilación - Régimen General (Jubilación Legal):

1. Edad de jubilación: 65 años de edad
2. Densidad de aportación: No determinada ya que la pensión se financia con lo que el afiliado haya acumulado en su CIC, independientemente del número de años que haya aportado.
3. Tasa de aporte: 8% de la remuneración asegurable.
4. Pensión mínima a otorgar: S/. 415 (a partir del 2002, con la Ley N° 27617).
5. Pensión máxima: No existe

Calidad del Servicio

Calidad

Después de casi un siglo de evolución, la calidad lejos de ser concebida como un recetario de técnicas o estrategias de mejoras o de fórmulas mágicas, es concebida hoy como una filosofía de acciones sistemáticas para mejorar con el único fin de obtener un producto o servicio de valor para el cliente, usuario, etc., que trata de satisfacer sus expectativas, ya que con ello se pretende aumentar la viabilidad o bienestar de la sociedad y de sus ciudadanos. Este concepto, a lo largo de la historia ha ido evolucionando de tal manera que hoy este concepto ha roto las barreras ideológicas de las organizaciones.

En la década de 1920, Taylor y sus seguidores sientan las bases de la

calidad mediante la inspección o control del producto como elemento significativo del control de calidad.

En 1950, con el establecimiento de la Escuela de Relaciones Humanas, se inicia una revolución de todos estos conceptos implantando ideas organizativas y de control que tiene sus bases en el control de los procesos con menores costes.

Entre 1970 y 1980, se produce un gran salto en el concepto de calidad, al ser concebida como una acción integral que parte de medidas propiciadas por el cambio en el concepto de dirección, es decir, en el establecimiento de una dirección participativa y por objetivos y el aseguramiento de la calidad, en otras palabras, la gestión integral de la calidad.

En la actualidad, el concepto de calidad abarca a todas las actividades de la organización y a todos sus empleados desde la gerencia hasta el que cuida y asea las oficinas; prima el trabajo en equipo, siendo la satisfacción de las necesidades del cliente la idea básica de la gestión de la calidad.

Servicios

Los servicios constituyen el conjunto de prestaciones y atenciones que el cliente espera recibir de la organización que los presta. Es decir, todo lo que hace posible que el usuario se muestre satisfecho.

Características del servicio

1. Es intangible
2. Su prestación y consumo es simultáneo
3. Se mide por el nivel de satisfacción del usuario.
 - a) El usuario es el único evaluador.
 - b) El usuario es quien determina el nivel de satisfacción

Atención y servicio de calidad

El usuario tanto interno como externo debe de disponer de información suficiente, clara, precisa y confiable para poder utilizar y recibir correctamente en el menor tiempo posible el servicio y la solución a su necesidad planteada sin que esto le genere gasto alguno. En resumen,

recibir una atención y servicio de calidad.

Calidad del servicio

La calidad del servicio es un aspecto de la prestación del servicio público y que se exige de manera permanente, calidad que es construida desde indicadores técnicos cuyo cumplimiento conjunto consolidarán la prestación del servicio en **condiciones óptimas**.

Para el servicio público se han establecido un grupo de **parámetros técnicos que deben ser cumplidos** y monitoreados permanentemente, pues a través de ellos es posible evaluarlos como indicadores de gestión en las instituciones y empresas.

En el caso de las UGEL, dentro de proceso actual de Modernización del Estado, es la atención con **calidad humana** y apoyada en la **tecnología** los que se deben brindar a los usuarios. Por ello, el Ministerio de Educación en convenio con los gobiernos regionales está emprendiendo la modernización en las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), para brindar un adecuado servicio a docentes, estudiantes, padres y madres de familia, y así garantizar la calidad educativa con servidores eficientes y comprometidos. Por ejemplo, las UGEL automatizan sus procedimientos, acortan pasos, manejan bases de datos y agilizan trámites. Las UGEL utilizan los sistemas de gestión como: SIAF, SIGA, SIAGIE, SIGMA, SUP, NEXUS, entre otros, que emplea el MINEDU y las DRE. El objetivo es cerrar la brecha tecnológica y humana y aportar al mejor funcionamiento de sistemas de gestión y bases de datos, que agilicen los trámites y la atención a los docentes, directores, madres y padres de familia, quienes son usuarios frecuentes de la UGEL (MINEDU, 2015).

Edward Deming, la define como un *grado perceptible de la fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado.*

Sin duda alguna brindar calidad de servicio no es sólo producir un buen producto para el mercado, comprende también otros factores que son

subjetivos, que no cuestan y que son percibidos por el usuario desde el momento mismo que entra en contacto con el empleado.

En cambio para **Joseph M. Juran**, la calidad del servicio es la aptitud adecuada al uso. En otras palabras, lo que da buen resultado en su uso o aplicación es apto y, si es asequible es adecuado para el uso que se pretende dar.

Para **Philip B. Crosby** la calidad de servicio es el cumplimiento de unas especificaciones, búsqueda permanente del cero defecto; hacerlo bien y a la primera; la calidad no se controla sino se hace. Lo que Crosby no quiere decir en resumidas palabras es trabajar eficaz y eficientemente, sin errores y sirviendo a las necesidades del usuario.

La calidad en la administración Pública

Gestionar un servicio de calidad no es tarea específica de un solo trabajador, empleado, servidor o funcionario. Es un objetivo a alcanzar por todos quienes son parte de la institución, de forma que la búsqueda de la calidad debe ser compartida por todo el personal.

Ello necesariamente requiere que cada uno haga su mejor y mayor esfuerzo en sus labores diarias, satisfaciendo plenamente los requerimientos y necesidades de los usuarios internos y externos de la institución, pero además satisfaciendo su ego de haber hecho un trabajo con profesionalismo y capacidad técnica en mejora de la gestión.

Importancia del Capital humano en la calidad del servicio

En la administración pública, el servicio lo brindan los empleados, el capital humano, como quiera ser llamado; de forma que este capital humano juega un papel fundamental, trascendental e indispensable para dar un buen servicio al usuario.

Por ello, este capital humano es esencial en las instituciones, ya que ellos:

1. Conocen los problemas no sólo de la institución, sino también de los usuarios y brindan alternativas de solución técnica y apropiada.
2. Conocen las expectativas razonables de los usuarios y la satisfacción de como desean ser atendidos.

3. Son los responsables directos de la imagen de la organización por la calidad del servicio que brindan,
4. Hacen posible el éxito o fracaso de la organización cuando sienten que no son comprendidos en sus problemas y lejos de ayudarlos son maltratados por el mismo sistema.

Evaluación de la calidad del servicio

Las mejoras han de ser consecuencia de un examen riguroso de la situación real de la organización y de cómo ésta presta su servicio. A este respecto es muy importante trabajar con hechos y datos de forma que se pueda concretar la satisfacción de los clientes y empleados en base a resultados positivos y objetivamente contrastables.

Por otra parte, la calidad del servicio no es específico de un departamento de control, sino responsabilidad de todos. Es un control preventivo y no de corrección

Los diferentes modelos de evaluación son:

1. Normas ISO 9000.
2. Modelos basados en los premios:
 - a) Premio Deming (1951).
 - b) Premio Malcom Baldrige (1988).
 - c) Premio Europeo de Gestión de la Calidad de la EFQM (European Foundation for Quality Management).

Orientación ética de la calidad del servicio

La obtención de los mejores resultados, consecuencia de la implantación de las mejoras para la satisfacción del cliente y del personal, es el fin de cualquier organización pública gestionada con criterios de eficacia y excelencia en el contexto de la ética global de servicio.

Así pues la ética de servicio es parte esencial del servicio público, cuya definición, según la OCDE es la siguiente: “Práctica cotidiana de los ideales característicos de una cultura global de servicio público para hacer

realidad la calidad del servicio”, ello implica respeto por las normas, clientes, personal, entorno social y empresas como parte fundamental de su preocupación por la mejora y justificación de la modernización, lo cual, en el caso de los directivos de los servicios públicos se concreta en:

1. Responsabilidad por el uso adecuado de fondos públicos
2. Prestar un mejor servicio a la sociedad
3. Movilizar al personal para emprender actuaciones que superen, sin excluirlas, el mero cumplimiento de las normas

Marco normativo sobre la calidad de servicio

- a. **Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658**

Artículo 1.- Declárase al Estado en proceso de modernización

- 1.1. Declárase al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

Artículo 4.- Finalidad del proceso de modernización de la gestión del Estado

El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado:

- a) Al servicio de la ciudadanía.
- b) Con canales efectivos de participación ciudadana.
- c) Descentralizado y desconcentrado.
- d) Transparente en su gestión.

e) Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados.

f) Fiscalmente equilibrado.

Artículo 10.- Derechos y obligaciones de los ciudadanos

El ciudadano en su relación con las instituciones del Estado tiene los derechos y deberes establecidos en los Artículos 55 y 56 de la Ley N° 27444, nueva Ley del Procedimiento Administrativo General, sin perjuicio de los demás derechos contenidos en la citada Ley.

Artículo 11.- Obligaciones de los servidores y funcionarios del Estado

Son obligaciones de los trabajadores y funcionarios del Estado, sin perjuicio de las establecidas en otras normas, las siguientes:

1. Privilegiar, en el cumplimiento de sus funciones, la satisfacción de las necesidades del ciudadano.
2. Brindar al ciudadano un servicio imparcial, oportuno, confiable, predecible y de bajo costo.
3. Otorgar la información requerida en forma oportuna a los ciudadanos.
4. Someterse a la fiscalización permanente de los ciudadanos tanto en lo referido a su gestión pública como con respecto de sus bienes o actividades privadas.

b. Ley del Código de Ética de la Función Pública, Ley N° 27815

Artículo 3.- Fines de la Función Pública

Los fines de la función pública son el Servicio a la Nación, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, conforme a lo

dispuesto por la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Artículo 4.- Servidor Público

"4.1 Para los efectos del presente Código se considera como empleado público a todo funcionario o servidor de las entidades de la Administración Pública en cualquiera de los niveles jerárquicos sea éste nombrado, contratado, designado, de confianza o electo que desempeñe actividades o funciones en nombre del servicio del Estado."

(*) Numeral modificado por el Artículo Único de la Ley N° 28496, publicada el 16 abril 2005, cuyo texto es el siguiente

PRINCIPIOS Y DEBERES ÉTICOS DEL SERVIDOR PÚBLICO

Artículo 6.- Principios de la Función Pública

El servidor público actúa de acuerdo a los siguientes principios

3.- Eficiencia

Brinda calidad en cada una de las funciones a su cargo, procurando obtener una capacitación sólida y permanente.

Artículo 7.- Deberes de la Función Pública

El servidor público tiene los siguientes deberes:

6.- Responsabilidad

Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública.

c. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM “Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública”

Emprender un proceso de reforma integral de gestión a nivel gerencial u operacional que pueda afrontar la debilidad estructural del aparato estatal y así, pasar de una administración pública que se mira a sí misma, a una guiada por la obtención de resultados para el ciudadano.

Modernización de la gestión pública: Busca la realización de acciones orientadas a incrementar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión pública a fin de que logre resultados en beneficio de los ciudadanos. (Gestión con enfoque de resultados)

Visión del Estado

A través de ésta Política de modernización el Estado Peruano pretende implementar un Estado Moderno bajo las siguientes premisas:

- a. Orientado al ciudadano
- b. Eficiente
- c. Inclusivo
- d. Abierto

Unitario y descentralizado: de estos aspectos y de acuerdo a lo que pretendemos demostrar en el presente trabajo de investigación se circunscribe en la visión de un Estado Orientado al Ciudadano y Eficiente

Orientado al Ciudadano: en la que funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan por entender y responder a las necesidades de los ciudadanos.

Eficiente: en la media que hagan un uso racional de los recursos, buscando proveer lo que los ciudadanos necesitan al menor costo

posible, con un estándar de calidad adecuado y en cantidades óptimas que maximicen el bienestar.

Pilares Centrales y Ejes Transversales de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública

Pilares: son 3

1. Gobierno Abierto
2. Gobierno Electrónico
3. Articulación Intersectorial

Ejes transversales

1. Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos
2. Presupuesto por Resultados
3. Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional
4. Servicio Civil Meritocrático
5. Sistema de Información Seguimiento, Monitoreo, Evaluación y Gestión del Conocimiento.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la propuesta de un plan de mejoramiento de atención a pensionistas influiría en la calidad de servicio en la oficina de pensiones en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe – 2016?

1.5. Justificación e importancia del estudio

En el actual concepto de modernidad y sobre todo de cómo desarrollar una gestión de calidad, se busca que el personal que labora en el área de Pensiones cuente con las competencias y capacidades necesarias que permitan brindar a los pensionistas de la Ley N° 20530 una atención eficiente y eficaz. En

tal razón, el presente trabajo de investigación es encontrar los mecanismos necesarios que permitan la implementación del área de pensiones a fin de que brinden una atención de calidad a los pensionistas de la Ley N° 20530.

Por ello consideramos que nuestro trabajo se justifica bajo las siguientes premisas. Desde el punto de vista teórico es importante porque para poder entender el problema se necesita discutir la teoría con los profesionales del caso y analizar las teorías que sustentan la presente investigación,

Desde el punto de vista **metodológico** ésta investigación es importante porque las técnicas e instrumentos aplicados en el estudio (encuesta), y las etapas o pasos que se han seguido para esta investigación, se podrán aplicar a otras investigaciones similares.

La presente investigación tiene relevancia **social**, en la medida en que aporta información actualizada sobre la real situación por la que pasan los pensionistas de la Ley N° 20530 consistente en la demora para ser atendidos sobre : Pensión de Invalidez, Pensión de Viudez, Pensión de Orfandad, Pensión de Ascendientes, ceses del servicio activo voluntario, ceses por cumplir 65 años de edad, reconocimiento del 100% de su pensión definitiva de los pensionistas emitido por la ONP, subsidio por luto y gastos por sepelio. Por mandato judicial se reconoce el 30% por preparación de clases años de servicios, reconocimiento de pago del D.U. N° 037-94, D.U. N° 088-2001, que le corresponde por ley; la misma que afecta en su calidad de vida.

La importancia del presente trabajo de investigación radica en aspectos precisos como la adecuada implementación del área con personal idóneo y suficiente para evaluar y analizar los expedientes presentados por los pensionistas en la medida que cuenten con los requisitos de acuerdo a ley; y por otro lado, la de minimizar los tiempos de atención.

Objeto de estudio

En el presente trabajo de investigación el objeto de estudio está constituido por la calidad del servicio que presta el personal que labora en la Oficina de Pensiones perteneciente a la Oficina de Gestión Administrativa de la UGEL Ferreñafe; el inadecuado recurso tecnológico y logístico asignado a esta oficina.

1.6. hipótesis

La mayor limitación que se ha tenido en el presente estudio de investigación está referido al factor tiempo ya que por situaciones laborales y convocadas a reuniones de trabajo de manera improvisada, suspendíamos la aplicación de nuestros instrumentos que habían sido consideradas previa planificación. Por otro lado, la sobrecarga laboral impedía poder reunirnos con los servidores de manera regular para sensibilizar sobre la importancia de formular un plan de desarrollo personal.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar la influencia de un plan de mejoramiento de atención a pensionistas para la mejora de la calidad de servicio en la oficina de pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe 2016.

1.7.2. Específicos

- a) Diagnosticar el nivel de la calidad del servicio que brinda el personal que labora en la Oficina de Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe.
- b) Identificar los aspectos críticos que presenta la Oficina de Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe que no le permite brindar un servicio de calidad.
- c) Proponer un plan de mejoramiento de la atención a pensionistas y calidad de servicio en la Oficina de Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe - 2016.

CAPITULO II: MATERIAL Y MÉTODO

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

Para el desarrollo de este trabajo de tesis: “Plan de mejoramiento de atención a pensionistas, y calidad de servicio en la Oficina de Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe. - 2016”, se determinó como mejor opción de estudio, el tipo de investigación correlacional, propositiva, descriptiva, y con enfoque o carácter cualitativo.

Es correlacional porque la información del personal de la Oficina de Pensiones, la documentación consultada y las opiniones y posturas de los expertos consultados sobre el Plan de mejoramiento de atención a pensionistas y la calidad del servicio en la Oficina de Pensiones, serán contrastadas y comparadas entre sí (también causa y efecto) y con otras de realidades similares, para obtener así un diagnóstico claro del problema y proponer una solución como es el plan de mejoramiento.

La investigación también es **propositiva** pues se ha detectado un problema o vacío en cuanto a la atención de los pensionistas sobre información u orientación de sus casos, por ello se hará el respectivo diagnóstico y sobre el problema detectado se elaborará la propuesta de solución. Igualmente es descriptiva, pues previamente a la investigación propositiva se detallará las características y situaciones del problema de atención de información a los pensionistas.

Finalmente, el estudio es de enfoque o carácter **cualitativo**, porque incluye la valoración de las opiniones, de los datos obtenidos, y las conclusiones en un determinado momento, que analizan y caracterizan el objeto de estudio que es la atención en información a los pensionistas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe - 2016.

Tipo: Correlacional propositivo.

Diseño: No experimental descriptivo.

2.2. Población y Muestra.

Para el presente trabajo de investigación se tendrá en cuenta dos abordajes metodológicos que son: un cuantitativo y un cualitativo, considerando que ambos constituyen dos formas diferentes de acercarse a la realidad materia de este estudio.

A través del abordaje metodológico se pretende cruzar los datos a fin de tener un referente estadístico de cómo se comportan cada uno de los indicadores de las variables en estudio.

Por otro lado, el abordaje cualitativo busca hacer una conjetura positivista de cómo se comportarían los sujetos de estudio después de aplicarse la propuesta de solución al problema planteado.

Población

Los sujetos de investigación la constituyen los responsables que laboran en la Oficina de Pensiones de UGEL.F, quienes deben de brindar un servicio de calidad a los pensionistas de esta sede administrativa.

Muestra

Está constituida por la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, cuya sede se encuentra ubicada en la Av. Víctor Raúl Haya de la Torre N° xx del distrito y provincia de Ferreñafe del departamento de Lambayeque; específicamente está constituido por la Dirección de Gestión Institucional (DGI) y la Oficina de Gestión Administrativa (OGA).

2.3. Variables, Operacionalización

Variable independiente: Plan de mejoramiento de atención a pensionistas.

Variable dependiente: Calidad de servicio.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad

Los principales instrumentos que nos permitieron el uso de las técnicas fueron:

La guía de observación, que se aplicó a los trabajadores en sus respectivos puestos laborales de la UGEL Ferreñafe a fin de poder identificar el o los problemas que aquejan a dichos trabajadores y de esta manera poder seleccionar y priorizar el problema de estudio (ver anexo).

El cuestionario para la entrevista se aplicó a los Jefes y especialistas de las áreas de Administración y Gestión Institucional, a fin de conocer la percepción del desempeño laboral de sus trabajadores y de la formación académica con el que cuenta para el cargo en el que se desempeñan (ver anexo).

La hoja de encuesta, se aplicó a un total de 25 trabajadores de la UGEL Ferreñafe, con el propósito de medir las variables de estudio. (Ver anexo).

La guía de análisis documental permitió extraer la información esencial que se requiere para la sustentación legal y científica sobre las variables de estudio (ver anexo).

2.5. Procedimientos de análisis de datos

En el presente trabajo de investigación se siguieron los siguientes procedimientos:

- a) Se aplicó la guía de observación, la encuesta y entrevista a los trabajadores y jefes de las diferentes Direcciones y Oficinas a fin de obtener de manera directa y real la problemática que aqueja a dicha sede; pero de manera específica a sus trabajadores.

- b) Posteriormente se llevó a cabo el análisis de los datos recogidos en la guía de observación, encuesta y entrevista a fin de priorizar la problemática a investigar.
- c) Seguidamente se procedió a realizar el análisis documental de las diferentes fuentes de información sobre los factores que influyen en el desarrollo personal y laboral a fin de encontrar información y antecedentes de estudio relacionados al problema a investigar.
- d) Se formularon y validaron los instrumentos de recolección de datos como la encuesta y entrevista a fin de poder determinar a través de la prueba piloto su validez.
- e) Se aplicaron instrumentos estadísticos a los datos recogidos a fin de analizar la información y validarla con el apoyo del juicio de expertos
- f) Se diseñó la propuesta de solución, en este caso el Plan de Desarrollo de las Personas para mejorar su Desempeño Laboral de acuerdo a la Ley del Servicio Civil.
- g) Presentar ante la docente tutora del curso de investigación II para su aprobación y emisión de la resolución de aprobación del proyecto de investigación.

2.6. Criterios éticos

En el presente estudio de investigación se planteará criterios éticos como:

- a) Claridad en los objetivos de investigación.
- b) Transparencia de los datos obtenidos.
- c) Confidencialidad.
- d) Profundidad en el desarrollo del tema.

2.7. Criterios de rigor científico

Validez. - La adecuada Operacionalización de las preguntas de Investigación de forma que las variables que se estudian sea relevantes y abarquen todas las dimensiones que han sido priorizadas.

Fiabilidad. - La medición ha de tener la precisión suficiente, se relaciona con la minimización del error aleatorio y requiere de un tamaño muestral suficiente.

Replicabilidad. - Es la posibilidad que se pueda repetir la investigación y que los resultados no se contradigan.

CAPITULO III: RESULTADOS

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

RESULTADO DE CONFIABILIDAD UTILIZANDO EL ALFA DE CROMBACH.

Alfa de Crombach	Alfa de Crombach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,807	,807	27

Después de haber procesado la información obtenida en la herramienta de Alfa de Crombach se puede determinar que los ítems considerados por cada una de las variables son fiables en un grado de 0.807% lo cual supera al promedio de dicha herramienta estadística.

Por otro lado, el procesamiento de la información después de aplicado a toda la población (60 pensionistas) nos muestras también que las dimensiones usadas en cada variable son también confiables en un 100%

		N	%
Casos	Válidos	60	100,0

Excluidos ^a	0	,0
Total	60	100,0

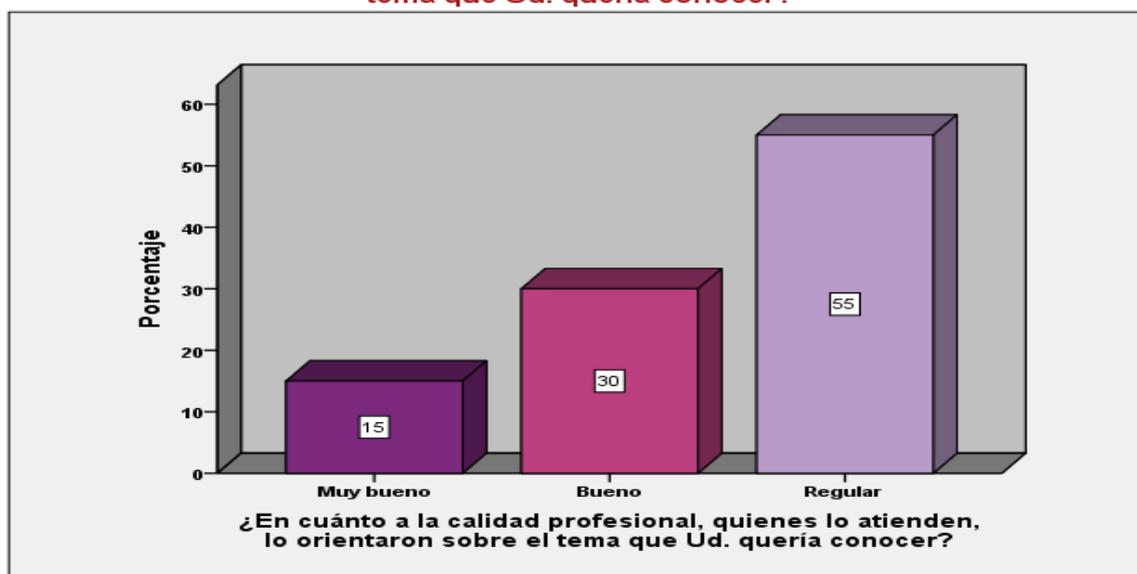
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

TABLA 1: FORMACIÓN PROFESIONAL

¿En cuánto a la Formación profesional, quienes lo atienden, lo orientaron sobre el tema que Ud. quería conocer?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	3	15,0	15,0	15,0
Bueno	6	30,0	30,0	45,0
Regular	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

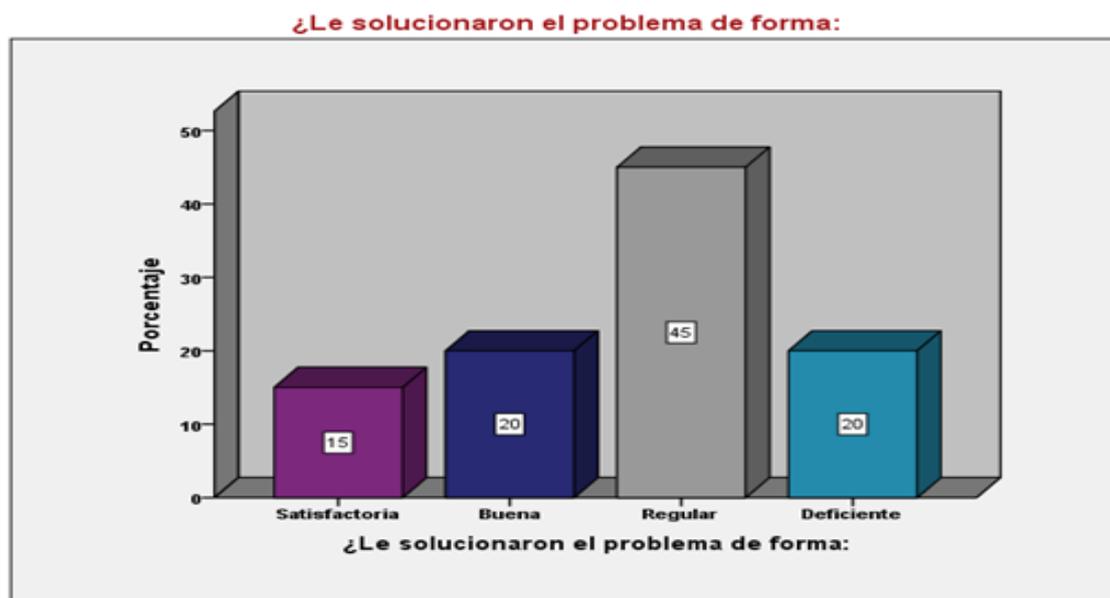
¿En cuánto a la calidad profesional, quienes lo atienden, lo orientaron sobre el tema que Ud. quería conocer?



Respecto a este ítem podemos precisar que 11 pensionistas que representan el 55 de los encuestados reconocen que el responsable de pensiones profesionalmente cuenta con REGULAR conocimiento para orientar correctamente al pensionista. Mientras que 6 de los encuestados que representan el 30 manifiestan que el responsable de pensiones brinda BUENA orientación al pensionista. Sin embargo, 3 de los encuestados que representan el 15% corroboran que el responsable de pensiones brinda MUY BUENA orientación al pensionista y están contentos.

¿Le solucionaron el problema de forma oportuna y dentro de los plazos establecidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfactoria	3	15,0	15,0	15,0
Buena	4	20,0	20,0	35,0
Válidos Regular	9	45,0	45,0	80,0
Deficiente	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	



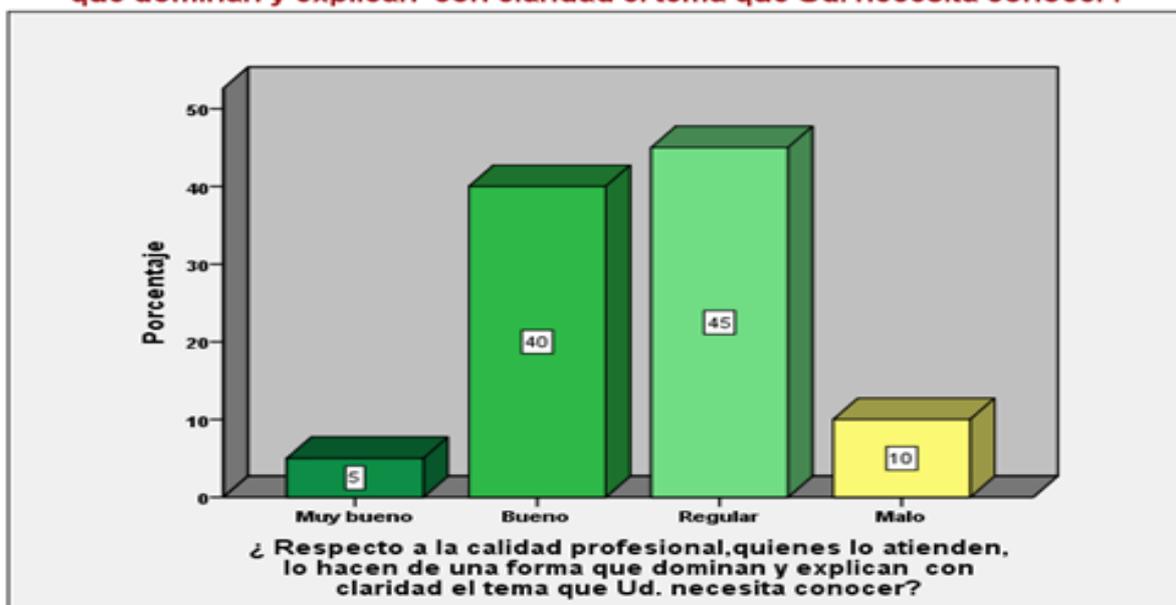
En lo que respecta a este ítem, se puede apreciar que existe una paridad en la información ya que 4 pensionistas que representan el 20% manifiestan que la solución a sus problemas se hizo por un lado de manera BUENA y DEFICIENTE a la vez. Mientras que 9 pensionistas que representan el 45% manifiestan que la solución a sus problemas se hizo de manera REGULAR y finalmente 3 de ellos que representan el 15% precisaron que la solución a su problema fue SATISFACTORIA.

Tabla 2: COMUNICACIÓN ASERTIVA

¿Respecto a la comunicación, quienes lo atienden, lo hacen de una forma que dominan y explican con claridad el tema que Ud. necesita conocer?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	1	5,0	5,0	5,0
Bueno	8	40,0	40,0	45,0
Válidos Regular	9	45,0	45,0	90,0
Malo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

¿ Respecto a la calidad profesional, quienes lo atienden, lo hacen de una forma que dominan y explican con claridad el tema que Ud. necesita conocer?



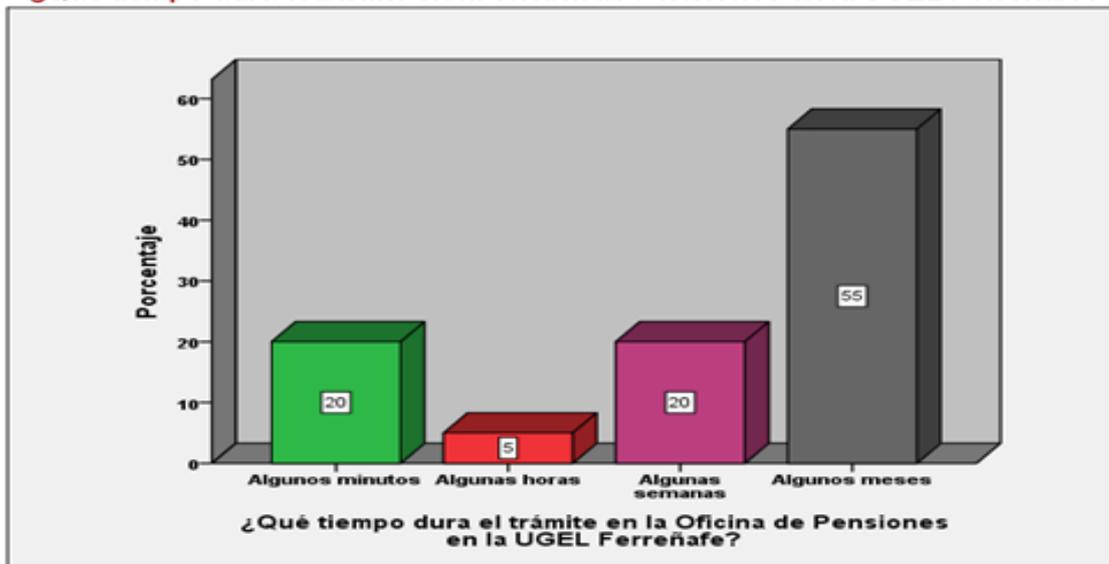
En lo que respecta a una comunicación asertiva los 8 y 9 encuestados que representan el 40 y 45% respectivamente, manifiestan entre REGULAR y BUENA la atención, lo cual sintetiza que hay cierta calidad profesional del responsable de pensiones y que domina y brinda explicación correcta y pertinente cuando ha sido solicitado. Por otro lado 2 pensionistas que representan 10% manifiestan que la calidad profesional es MALA y que no dominan los casos legales de pensionistas y no explican con claridad cuando se les hace las consultas respectivas. Finalmente 1 pensionista que representa el 5% señalan que los responsables de pensiones atienden MUY BIEN, dominan los asuntos legales y explican de forma clara y precisa.

Tabla 3: EFICIENCIA Y EFICACIA

¿Qué tiempo dura el trámite en la Oficina de Pensiones en la UGEL Ferreñafe?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunos minutos	4	20,0	20,0	20,0
Algunas horas	1	5,0	5,0	25,0
Válidos Algunas semanas	4	20,0	20,0	45,0
Algunos meses	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

¿Qué tiempo dura el trámite en la Oficina de Pensiones en la UGEL Ferreñafe?



En lo referente a la eficiencia y eficacia de atención se puede analizar que el tiempo es un asunto muy delicado y que requiere ser atendido. Esto en virtud a que 11 pensionistas que representan el 55% de encuestados manifiestan que sus trámites demoran ALGUNOS MESES y que eso es un gran inconveniente, pues la UGEL Ferreñafe no hace nada con el fin de dotar de mayor número de especialistas para agilizar los trámites en esta oficina de pensiones. Por otro lado, 4 pensionistas que representan el 20% manifiestan que sus trámites demoran ALGUNAS SEMANAS y que de igual manera se requiere implementar el área con mayor personal y material logístico y tecnológico a fin de ser atendidos más oportunamente. 01 pensionista que representa el 5% manifiesta que la atención a su solicitud solo ha demorado ALGUNAS HORAS y que se encuentra contento con la atención del responsable de pensiones. Mientras que 4 pensionistas que representan el 20% precisan que sus solicitudes sólo fueron atendidas en ALGUNOS MINUTOS y están satisfechos con la atención brindada.

3.2. discusión de los resultados

En lo que respecta al trabajo de investigación que hemos planteado desarrollar en la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, es sin duda uno de los tantos que habría que desarrollar a fin de coadyuvar a que esta sede administrativa este a la vanguardia de un cambio dentro de la modernización del estado al bicentenario. No hemos encontrado trabajos de investigación que hayan sido formulados dentro de esta sede administrativa.

Sin embargo, hemos hallado algunos trabajos de investigación y tesis que guardan relación con el presente estudio en la medida que se quiere mejorar es la calidad del servicio y casi nada en lo referente a la atención a pensionistas. Pero basándonos en lo expuesto por Alfaro E (2004) en su tesis “El Sistema Previsional Peruano y la Necesidad de Plantear una Nueva Reforma” nos horrorizamos de poder saber de la mala concepción que tiene el Estado Peruano sobre nuestro derecho a una jubilación digna y, lo injusto de cada uno de los regímenes vigentes. No cabe duda que el Estado Peruano a través de sus gobernantes de turno dan más importancia a construir carreteras, puentes, colegios, hospitales, edificios, etc., y menos al derecho que le asiste al ser humano como trabajador de gozar de una jubilación digna con calidad de vida.

Los régimen pensionarios tanto a cargo del estado como por las administradoras privadas, son sin lugar a dudas dos sistemas injustos que no respetan el derecho de los jubilados, el hacer un acto comparativo como lo demuestra Alfaro E, en la conclusión de su tesis, nos demuestra que nuestros jubilados y quienes vamos a transitar por este mismo camino vamos a sufrir de la indiferencia e injusticia de nuestro propio estado; pues lo que ha sido designado para pagos de pensiones no contribuye en nada a gozar de una calidad de vida cuando pasemos a jubilarnos.

En lo referente al DL N° 20530 que es materia de este trabajo de investigación, podemos decir que es régimen que desde que fue creado ocasionó beneficios a sus pensionistas, fomento la corrupción y conllevó a la ampliación y deformación de los diferentes grupos laborales para los que fueron creados. Esto se complica aún más y, se observa en las instalaciones de la Oficina de Planillas, por la alta demanda de reclamos judiciales que dan como resultado nuevas incorporaciones a este régimen pensionario. Pero el problema más álgido quizás de éste régimen pensionario es el concepto de “Cédula Viva” o “Efecto Espejo” que consiste en que todos los aumentos o mejoras a los trabajadores activos también son aplicables a los pensionistas.

Esto es lo que ocurre en nuestra oficina de pensiones de UGEL Ferreñafe y en esta está la recargada labor del responsable de que tiene que actualizar

cada vez que el gobierno da un beneficio o mejora salarial a los trabajadores activos tiene que atender todas estas solicitudes de los pensionistas que cada año van incrementándose más y más. Como se podrá ver, todos estos trámites son atendidos por un solo servidor que tiene que lidiar con las normas que son emitidas por el estado, las demandas judiciales que estos realizan y con la falta de especialistas, recursos tecnológicos y material logístico para el área.

Bajo este marco normativo y la falta de una adecuada implementación en la Oficina de Pensiones sin duda laguna el problema aunque no parece grave, requiere ser atendido por la Dirección de UGEL Ferreñafe a fin de poder garantizar la tranquilidad y seguridad del responsable de dicha oficina y evitar que las quejas y reclamos lleguen a situaciones administrativas que afecten laboral, profesional y económicamente a dicho trabajador, por otro lado, no está exento de las denuncias civiles y penales por el cargo que desempeña.

Por ello consideramos que la propuesta de un plan de mejoramiento de atención a pensionistas coadyuvará a mejorar la calidad del servicio que se brinda en la Oficina de Pensiones de UGEL Ferreñafe, propuesta que debe ser atendida y viabilizada de manera inmediata por los responsables de dicha sede ejecutora.

3.3. Aporte práctico

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

Abordaremos de manera detallada y precisa como se debe de desarrollar la propuesta que hemos considerado debe de ser ejecutada a fin de que la Oficina de Pensiones de UGEL Ferreñafe brinde una atención de calidad a los pensionistas del sector educación. Para este fin, planteamos el siguiente esquema que de seguro brindará las luces de solución al problema en mención.

GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN LAMBAYEQUE
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL FERREÑAFE
OFICINA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROPUESTA

PLAN DE MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN A PENSIONISTAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE PENSIONES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE FERREÑAFAE-2016

AUTORES:

Bach. Adm. Púb. JOSÉ ROGELIO HUAMÁN CORNETERO

Bach. Adm. Púb. MANUEL ALEJANDRO PISCOYA FERNÁNDEZ

Ferreñafe, 2016

PRESENTACIÓN

La presente propuesta denominada Plan de Mejoramiento de Atención a Pensionistas y Calidad de Servicio en la Oficina de Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe tiene como propósito fundamental el mejoramiento de la calidad en la atención a los pensionistas de los diferentes regímenes laborales del sector educación de

la provincia de Ferreñafe, en tal sentido la propuesta busca la implementación de esta oficina con el capital humano suficiente para dicha oficina, así como también con los recursos tecnológicos y logístico para que puedan cumplir con brindar una atención de calidad para dichos ex servidores.

La propuesta esta estructura en tres momentos bien claros y precisos, el primer momento está referido a la etapa de planificación y en ella se preverá los estudios de gabinete que para tal fin se requiere considerar a fin de que se puedan desarrollar de manera sistemática. El segundo momento está referido a la etapa de ejecución, en esta etapa se pondrá en acción cada una de las actividades y tareas consideradas en la etapa de planificación. Para esta etapa se tendrá en cuenta los recursos financieros y presupuestales que se requieren para la implementación prevista. Finalmente, en el tercer momento se ejecutará la etapa de control o de evaluación de cada una de las actividades y el impacto de la propuesta dentro de la institución y en la apreciación de los pensionistas.

Consideramos que esta propuesta como cualquier otra puede ser mejorada a por investigadores, de lo cual no dudamos que servirán de gran aporte a favor de los pensionistas de UGEL Ferreñafe.

Los autores

RESUMEN

El Plan de Mejoramiento de Atención a Pensionistas y Calidad de Servicio en la Oficina de Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe, busca dar dinamismo a dicha oficina con el incremento de un mayor número de especialistas (2 profesionales en derecho y un asistente técnico), mayor número de recursos

tecnológicos (Computadoras, impresoras y escáner) y una pertinente y oportuna dotación de material logístico; ya que en esta oficina no sólo se determina la viabilidad de las mejoras salariales de los pensionistas de acuerdo a las normas emitidas por el ente rector como es el Ministerio de Economía y Finanzas, sino también del Ministerio de Educación, por otro lado; esta oficina es la responsable de emitir los actos resolutivos correspondientes a favor o en contra de dichos actos peticionantes.

En tal sentido implementar un plan de mejoramiento de atención a pensionistas es de vital importancia por la problemática, las quejas y reclamos que presentan dichos pensionistas cada vez que acuden a esta oficina a ver la continuidad de su trámite o la emisión de la resolución correspondiente y de esta manera contar con el beneficio que el Estado determina según leyes y demás normas. Por lo que su implementación requiere ser atendida por la alta dirección de UGEL Ferreñafe.

Esta propuesta consta de tres etapas que se desarrollarán de manera sistemática y ordenada a fin de evitar situaciones que conlleven a errores administrativos por acción u omisión de funciones.

INTRODUCCIÓN

Uno de los graves problemas sociales que enfrenta el Estado Peruano es la atención de los trabajadores que pasan a la condición de pensionistas o jubilados, ya que esta condición merma sus remuneraciones en un % del sueldo que percibía cuando estaba en actividad, lo que sin lugar a dudas su calidad de vida se verá afectada por lo irrisorio de la pensión que recibirá.

Como es de conocimiento, el alto nivel burocrático y la demora en la atención a los pensionistas por parte del Estado no se da dentro del mes que le corresponde cobrar dicho beneficio, sino que lo hace después de 3 a 5 meses, esto en lo mejor de los casos; en otros va hasta los 6 meses e incluso en algunos desafortunados hasta el año por problemas de documentación que olvidaron tramitar o que se les extravió.

Sin lugar a dudas, el problema que mayormente afecta a la administración pública, es la atención que reciben dichos pensionistas en las diversas oficinas o ventanillas donde acuden con el fin de tramitar, exigir algún beneficio que el Estado ha determinado a favor de las mejoras remunerativas pensionarias, por parte de los servidores que laboran en las mismas, por otro lado, por la falta de capital humano para abreviar y dinamizar la atención en las mismas.

El Estado peruano a través de sus diferentes normativas en favor de los pensionistas, es que deben recibir una atención de calidad, eficiente, eficaz y sobre todo con trato y calidad humana por parte de los servidores y funcionarios que laboran en dicha dependencia. Sin embargo, esta situación de atención de calidad en favor de los pensionistas es poco observable por falta de calidad humana, pues muchos creen que como son pensionistas ya no tienen por qué exigir mejoras remunerativas porque ya no producen nada. Lo cual es totalmente equivocado, es un derecho constitucional, legal, civil, administrativo y penal el no brindar un trato cordial, ameno, empático y sobre todo afectivo en favor de estas personas que están en situación de jubilados y pensionistas.

Por ello, creemos que la UGEL Ferreñafe, como parte del aparato administrativo del sector público, debe y está obligada a establecer mecanismos de atención de calidad para todas aquellas personas que se encuentran en condición de pensionistas y que solicitan y exigen por derecho una atención de calidad en las diversas propuestas de mejora remunerativa que el Estado determina en su favor. La Oficina de Pensiones de UGEL Ferreñafe, pretende y busca mecanismos de mejora de la atención, pero, por la falta de especialistas y asistentes, así como de contar con los recursos tecnológicos y logísticos necesarios para brindar un servicio de calidad como debe ser y como lo exige la ley.

I. PROBLEMA

Dentro de la estructura organizativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, la Oficina de Pensiones es una unidad técnica que depende administrativamente de la Oficina de Gestión Administrativa.

Esta oficina debe ser atendida, según su Cuadro de Asignación de Personal – CAP; por un abogado; puesto que lo que se atiende generalmente son solicitudes de jubilación de regímenes pensionarios de trabajadores del Sector Educación de cualquiera de sus formas laborales. Por otro lado, se atienden también las demandas judiciales, las sentencias judiciales que son realizadas por los pensionistas cuando supuestamente son afectados en sus derechos y, acuden al poder judicial para reclamar vía este poder de estado, un derecho dado de acuerdo a ley.

A esta oficina, como se ha mencionado, acuden trabajadores que han cumplido su ciclo laboral y que necesitan información para poder realizar los trámites correspondientes, pero también acuden jubilados que conocedores de algún beneficio en mejora salarial que el Estado ha emitido a favor de los activos y que por ley también les corresponde y en su mayoría son los pensionistas del Decreto Ley N° 20530 más conocida como ley de “Cédula Viva” o “Efecto Espejo” a quienes hay que volver a actualizar sus nuevos beneficios pensionarios a fin de que reciban la nueva pensión acorde a las nuevas leyes. Sin duda alguna, hasta aquí todo administrativamente es regular.

No obstante, el problema surge cuando todos estos pensionistas del Decreto Ley N° 20530 solicitan ser atendidos y cuando se demora en la atención el problema es más grave. Porque de esta situación, por algo muy sencillo, esta oficina es atendido por un solo servidor quien tiene que analizar la norma, orientar a los pensionistas para armar sus expedientes, evaluar cada expediente, sacar los nuevos conceptos remunerativos y luego determinar cuánto le corresponde de pensión de jubilación, ayudar a familiares de quienes en vida fueron a armar los expedientes; en fin un sin número de tareas para que finalmente emita el acto resolutorio correspondiente a favor de dichos pensionistas y todo esto tiene que hacerlo solo. Por otro lado, tiene que lidiar con el temperamento de dichos pensionistas que llegan a veces con ánimos exacerbados que solicitan ser atendidos rápidamente y si no lo hace proceden a

quejarse y a reclamar por la ineptitud profesional, amén de que muchos van más allá procediendo a realizar denuncias ante otros estamentos, sin contar que hoy las leyes de la administración son más dañinas ya que todo reclamo o queja aparecen en los sistemas administrativos y eres premiado con los famosos procesos administrativos, lo cual desde ya es algo que afecta nuestra tranquilidad personal, familiar y económica.

Esta oficina es atendida como se ha mencionado por un docente con estudios de derecho, en condición de destacado, laborando ocho horas diarias y más y ganando su sueldo de origen, la UGL Ferreñafe, ni la Gerencia Regional ni mucho menos el Gobierno Regional de Lambayeque realizan alguna gestión en favor de los destacados a estas sedes administrativas.

Bajo estas apreciaciones de atención de calidad para los pensionistas es sin lugar a dudas un problema que hay que atender de manera urgente, por ello, en nuestra condición de investigadores hemos considerado pertinente y viable que la UGEL Ferreñafe si puede revertir este problema de manera práctica ya que lo que se pretende es implementar dicha oficina con más profesionales, recursos tecnológicos y material logístico que en los acápite siguientes explicaremos de manera detallada.

II. JUSTIFICACIÓN

La propuesta que proponemos implementar en la Oficina de Pensiones de UGEL Ferreñafe tiene una justificación **técnica** en razón a que dotar de un mayor número de especialistas dará más dinamismo y brindará oxigenación al personal que actualmente labora en ella. También tiene una justificación **metodológica** puesto que los especialistas asignados a esta oficina brindarán una información clara y precisa a los pensionistas a fin de que puedan armar sus expedientes más detallados y sin temor a ser retornados para levantar observaciones o tener que adjuntar algún otro documento. Por otro lado, también tiene una justificación social, ya que de la calidad del servicio que se brinde a los pensionistas esto se retribuirá con una mejor aceptación, confianza y seguridad de atención. Finalmente podemos decir, que también tiene una justificación económica ya que el costo beneficio para la UGEL Ferreñafe a corto y largo plazo redundará en mejoras ya que por el cumplimiento de

hitos de compromiso el Estado lo beneficia con BONOS económicos por un buen cumplimiento de compromisos de gestión.

III. OBJETIVOS

3.1. General

Proponer un plan de mejoramiento de la atención a pensionistas y calidad de servicio en la Oficina de Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe - 2016.

3.2. Específicos

- a) Dotar de un mayor número de especialistas a la Oficina de Pensiones de UGEL Ferreñafe a fin de viabilizar y dinamizar la atención a los pensionistas del DL N° 20530
- b) Dotar de un mayores recursos tecnológicos y logísticos a la Oficina de Pensiones de UGEL Ferreñafe para atender de manera oportuna los tramites de los pensionistas del DL N° 20530
- c) Evaluar la viabilidad de dicha propuesta en el corto, mediano y largo plazo mientras dure su ejecución y después de la misma.

IV. MARCO LEGAL

- 4.1. Constitución Política del Perú de 1993
- 4.2. Ley General de Procesos Administrativos N° 27444
- 4.3. Ley del Código de Ética de la Función Pública N° 27815 y su reglamento.
- 4.4. Ley General de Educación N° 28044 y su reglamento
- 4.5. Ley de Modernización del Estado N° 27658
- 4.6. Ley Marco del Empleo Público N° 28175
- 4.7. Ley de Reforma Magisterial N° 29944
- 4.8. Decreto Ley N° 20530

V. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

La propuesta a implementar en la Oficina de Pensiones de UGEL Ferreñafe se desarrollará en tres momentos. En primer momento tiene que ver con la planificación de todo el plan a implementar a fin de tener una visión clara y precisa de los gastos

que demanda dicho plan y el costo beneficio para la UGEL y para quienes laboran en ella.

El segundo momento tiene que ver con la ejecución del plan y las acciones sistemáticas que deben darse a fin de evitar cualquier situación que conlleve a una inadecuada implementación del plan.

Finalmente, el último momento tiene que ver con la evaluación de todas y cada una de las actividades y acciones realizadas y el impacto que, obtenido en los pensionistas, en las demás oficinas y en nuestra comunidad educativa, es decir en nuestra provincia y región. Cada uno de estos momentos los describiremos a continuación.

PRIMER MOMENTO: LA PLANIFICACIÓN

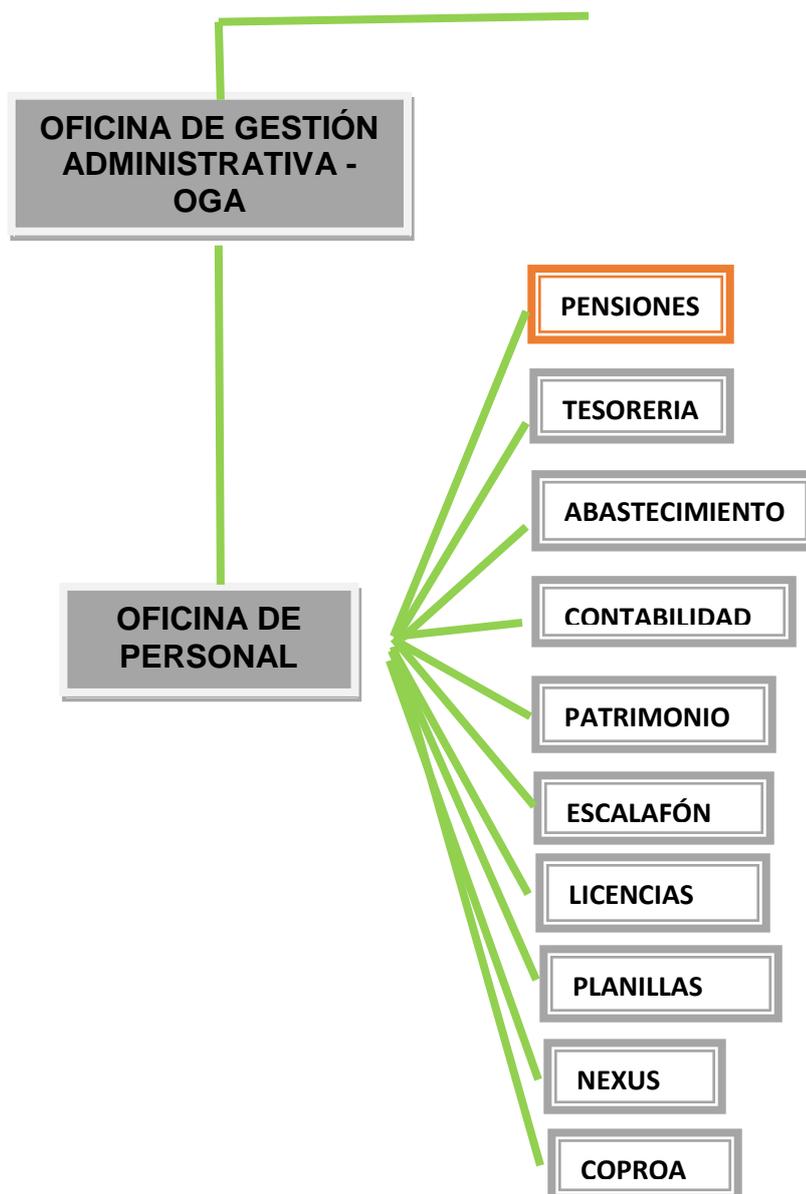
1.1. Diagnóstico de la Oficina

Ubicación:

Dentro del Organigrama Estructural de la UGEL Ferreñafe se encuentra ubicada como una unidad técnica dependiente de la Oficina de Personal, ambas dependen de la Oficina de Gestión Administrativa, La Oficina de Pensiones se encuentra ubicada físicamente dentro de la Dirección de Gestión Institucional y, comparte el área con otras oficinas. No tiene privacidad para la atención de sus usuarios.

Ilustración 1: UBICACIÓN DE LA OFICINA DE PLANILLAS DENTRO DEL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UGEL.F





FUENTE: Organigrama Estructural (extracción sólo de OGA)

1.2. Propósito

- a) Brindar atención a la solicitud de jubilación de los trabajadores que cumplen su ciclo laboral de cualquiera de los regímenes laborales del Sector Educación.
- b) Atender la actualización de pensiones por concepto de beneficios salariales de incremento remunerativo de los pensionistas del DL N° 20530, familiares

en cualquiera de sus formas (viudez, orfandad, invalidez, etc.).

- c) Atender las sentencias judiciales de los jubilados por conceptos remunerativos.
- d) Orientar a los pensionistas para una correcta tramitación de sus solicitudes.
- e) Emitir los actos resolutivos a favor o en contra de las solicitudes por conceptos remunerativos de los pensionistas de cualquiera de los regímenes laborales de los trabajadores del Sector Educación.

1.3. Metas

Brindar una atención y servicio de calidad al 100% de los pensionistas del DL N° 20530 y demás regímenes laborales de los trabajadores del sector Educación pertenecientes a UGEL Ferreñafe.

1.4. Recursos

a) Humanos

- 01 Abogado
- 01 Contador
- 01 técnico de Computación e Informática.

b) Tecnológicos

- 03 Computadoras implementadas
- 02 Impresoras con escáner
- 03 Calculadoras

c) Bienes Muebles

- 03 Escritorios
- 03 Sillas
- 02 Estantes con llave

d) Presupuestarios

Gestionar ante las instancias superiores el presupuesto y la autorización para contratar al personal que se requiere para dicha oficina, la misma que estará a cargo del jefe de Personal, Administración, Gestión Institucional y del Director de UGEL Ferreñafe.

Para ello será necesario determinar cuánto costará la contratación mensual

de dicho personal y a cuánto equivale la inversión durante todo el año con sus respectivos beneficios sociales. En este sentido, se solicitará al responsable de Planillas a fin de elaborar una planilla simulada de toda esta inversión a fin de verificar con el responsable de Presupuesto si se cuenta con dicho capital.

Especialista	Monto mensual (a)	Beneficios (escolaridad y aguinaldos)	Sub total (a) x 12	Total (a) + (b)
01 Abogado	S/ 2,500	S/ 900	S/ 30,000	S/ 30,900
01 Contador	S/ 2,500	S/ 900	S/ 30,000	S/ 30,900
01 técnico de Computación e Informática	S/. 1,800	S/ 900	S/. 21,600	S/ 22,500
TOTAL	S/. 6,800	S/. 2,700	S/. 81,600	S/. 84,300

e) Material logístico:

- 02 millares de papel bond (mensual)
- 02 cartuchos de tóner para las impresoras (mensual)
- 12 archivadores
- 08 lapiceros de tinta líquida (cada 2 meses)
- 04 lápices (cada 2 meses)
- 02 perforadores
- 02 engrapadores
- 02 cajas de grapas
- 03 cajas de clips
- 04 resaltadores (cada 3 meses)
- 04 correctores (cada 3 meses)

SEGUNDO MOMENTO: EJECUCIÓN

Capital Humano

2.1. Convocatoria

Efectuadas las gestiones y contando con el presupuesto y financiamiento respectivo para el contrato del personal que se requiere para dicha oficina se procede a ejecutar el plan de implementación.

Para ello se emitirán los lineamientos normativos, las bases del concurso y el cronograma de la convocatoria a fin de que dicho proceso se lleve a cabo de manera correcta y transparente cuidando todo los cánones de la administración.

2.2. Selección

Para la selección del personal se tendrá en cuenta:

- a) Experiencia laboral específica para el puesto
- b) Capacidad para el trabajo en equipo
- c) Experiencia en manejo de relaciones humanas
- d) Trabajo a presión

2.3. Adjudicación

Seleccionado el personal idóneo para el cargo, la UGEL dentro del plazo establecido dentro de la convocatoria procederá a adjudicar las plazas respectivas a los ganadores a fin de que de manera inmediata se pongan a disposición del responsable de dicha oficina.

2.4. Seguimiento

En este rubro, el responsable de la Oficina de Pensiones se encargará de socializar con cada uno de los nuevos integrantes sobre las funciones que desarrollaran en dicha área, las responsabilidades que tienen que cumplir, el producto que espera alcanzar de cada uno de ellos y de todo el equipo, así como las orientaciones que les brindará en caso de que requieran ayuda para una buena toma de decisiones.

Recursos Tecnológicos

Se elaborarán los términos de referencia de cada uno de los bienes a adquirir para la oficina, las mismas que serán elevadas con los documentos respectivos a la Oficina de Abastecimiento a fin de que se hagan las compras. Todo esto se dará de manera anticipada a la contratación de los nuevos integrantes de la Oficina de Pensiones para que cuando estos se incorporen cuenten con las herramientas para desarrollar su trabajo.

La Oficina de Informática será la encargada de verificar que los bienes adquiridos se encuentren dentro de los términos especificados y debidamente implementada con los programas autorizados por el Gobierno Regional Lambayeque. Así mismo, la Oficina de Patrimonio será la encargada de entregar dichos bienes a cada especialista a fin de que cuiden y protejan dicho bien.

Bienes	Costo Unitario	Costo Total
03 computadoras	S/. 4,500	S/. 13,500
02 Impresoras con escáner	S/. 2,500	S/. 5,000
03 calculadoras	S/. 15	S/. 45
TOTAL	S/. 7,015	S/. 18,545

Recursos logísticos

Se solicitará vía documento respectivo a la Oficina de Abastecimiento las necesidades logísticas para la implementación de dicha oficina, la cual preverá si la entrega de dicho material lo hace de manera total o según cuenten progresivamente con el mismo. Será el Área de Almacén quien será la responsable de dinamizar la entrega de dicho material con la o las pecosas respectivas a fin de poder evaluar los resultados obtenidos por dicha oficina en el corto, mediano y largo alcance.

Bienes	Costo Unitario	Costo Total
03 escritorios	S/. 450	S/. 1,350
03 sillas	S/. 100	S/. 300
02 estantes con llaves	S/. 300	S/. 600
TOTAL	S/. 850	S/. 2,250

TERCER MOMENTO: EVALUACIÓN

3.1. Análisis de informes de logros

El responsable de la Oficina de Pensiones solicitará de manera mensual e individual a cada especialista sobre sus logros y metas alcanzadas a fin de hacer un balance general de la oficina y ser analizada por los jefes inmediatos.

3.2. Apreciación de pensionistas

En este aspecto se formularán encuestas para medir la apreciación que tienen los pensionistas de dicha oficina como consecuencia de su implementación, esto estará a cargo de la Oficina de Personal y de la Oficina de Gestión Administrativa. Esto permitirá validar la viabilidad de la propuesta implementada y por otro lado tomar las medidas correctivas si el caso lo requiere

3.3. Apreciación del jefe inmediato.

En este caso, se entrevistará al responsable de la Oficina de Personal, Gestión Administrativa, al Director de Gestión Institucional y al Director de UGEL Ferreñafe sobre el impacto de la propuesta implementada en esta oficina y dentro de la sede, cuanto ha favorecido a la gestión y cuál es el nivel de satisfacción de los pensionistas.

VI. RECURSOS

Para la implementación del Plan de Mejoramiento de Atención y Calidad de Servicio en la Oficina de Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, se afectará a los recursos presupuestales con que cuenta dicha sede como consecuencia de la gestión realizada. Se afectará al:

PROGRAMA 9001: Acciones Centrales

FUENTE DE FINANCIAMIENTO: Recursos Ordinarios – RO

GENÉRICA DE GASTO: 5:2.3. Bienes y Servicios

VII. PRESUPUESTO

Como se habrá podido observar para la implementación del Plan de Mejoramiento de Atención y Calidad de Servicio en la Oficina de Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe, se requiere contar con un presupuesto de **S/. 109,595**

- a) Contratación de Personal: S/. 84, 300
- b) Compra de Recursos Tecnológicos: S/. 18,545
- c) Bienes Muebles: S/. 2,250
- d) Recursos logísticos: S/. 4,500
- e)

VIII. CRONOGRAMA

N°	Actividades	Responsables	Cronograma											
			M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1	Reunión de coordinación con el director y jefes de UGGEL F,	Investigadores												
2	Sustentación de la propuesta para su	Investigadores												

	aprobación con acto resolutivo												
3	Realizar las gestiones ante los estamentos superiores para la autorización y asignación presupuestal	UGEL .F											
4	Ejecución del plan con la asesoría de los investigadores	Oficina de Personal Investigadores											
5	Informe de resultados al director y estamentos superiores	Oficina de Personal											
6	Aplicación de la encuesta a pensionistas y entrevista a los jefes de área de UGEL F.	Oficina de Personal											
7	Análisis de impacto e informe final de resultados.												

IX. SUGERENCIAS

A los directivos de UGEL Ferreñafe brindar todas las facilidades a fin de que la implementación de dicho plan se dé sin intervenciones personalistas, políticas o de terceros a fin de tener éxitos en la gestión.

Por otro lado, que las Oficinas involucradas dentro de este proyecto presenten el apoyo necesario y oportuno para alcanzar los objetivos señalados.

Finalmente, que lo que se pretende con esta propuesta no es más que apoyar a la gestión y esta se pueda replicar en otras áreas, oficinas y porque no compartirla con otras sedes administrativas del Sector Educación o cualquier otro que tenga a bien mejorar la calidad del servicio que brinda a sus pensionistas.

CAPITULO IV:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones.

Finalmente, después de todo lo identificado dentro de la situación problemática, de los antecedentes que fortalecen nuestro trabajo de investigación, del marco científico que sustentante nuestra propuesta y del análisis de cada uno de los

instrumentos aplicados como de la respectiva interpretación de los datos obtenidos podemos llegar a la siguiente consideración:

En lo que respecta a:

Determinar la influencia de un plan de mejoramiento de atención a pensionistas para la mejora de la calidad de servicio en la oficina de pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe 2016.

Creemos que este plan tendrá una gran influencia en la mejora de atención a pensionistas por razones que han quedado debidamente sustentadas y justificadas en el análisis e interpretación de los datos recogidos.

Segundo, podemos establecer una siguiente consideración en la medida que el:

Diagnosticar el nivel de la calidad del servicio que brinda el personal que labora en la Oficina de Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe.

De los datos recogidos por los encuestados y entrevistados se precisa que la atención en la Oficina de pensiones no es de mala calidad, es de **REGULAR** calidad a pesar de ser atendido por un solo profesional y que cumple diversas funciones que le son asignadas por su jefe inmediato superior. Que el esfuerzo por atender, orientar, guiar y dar solución a los problemas de los pensionistas, lo hace con el involucramiento de otras áreas lo cual facilita dicha atención y hace menos engorrosa los procedimientos y tienen que realizar dichos ex-servidores.

La tercera consideración, sin lugar a dudas tiene que ver con el problema en sí, es decir, con:

Identificar los aspectos críticos que presenta la Oficina de Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe que no le permite brindar un servicio de calidad.

En este rubro se ha quedado claro y preciso que el problema que afecta a esta oficina es la falta de profesionales o especialistas para dinamizar y oxigenar al profesional que actualmente se encuentra atendiendo en su condición de responsable de dicha oficina. Por otro lado, la falta de recursos tecnológicos y logísticos, que permitan brindar una atención de calidad para dichos ex trabajadores.

Posteriormente el porqué de la propuesta y cuál sería el costo –beneficio para todos los pensionistas del sector educación de la provincia de Ferreñafe:

Proponer un plan de mejoramiento de la atención a pensionistas y calidad de servicio en la Oficina de Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe - 2016.

El plan de mejoramiento que se pretende proponer a los altos directivos de esta dependencia administrativa del sector educación, es con el único motivo de dinamizar y agilizar la atención pero con calidad a favor de los pensionistas que hay en UGEL Ferreñafe, por ello, creemos que su implementación ayudaría no sólo a fortalecer la gestión, sino también el de velar por los menos favorecidos y que sin lugar a dudas, la esperanza de calidad de vida es sólo una utopía que no se cumplirá, si es que no se proponen mejoras para atender a los pensionistas del sector educación.

4.2. Recomendaciones

Que los altos directivos de UGEL Ferreñafe, deben de contar con el capital humano, logístico y tecnológico para atender a los pensionistas de los diversos regímenes laborales que hay en educación dentro de la provincia de Ferreñafe. es decir, que deben de tomar una decisión política de mejoramiento de la Oficina de Pensiones a fin de que

brinde una atención de calidad.

Que se comprometa la alta dirección con realizar la gestión ante la Oficina de Administración (Oficina de Personal; Abastecimiento, Tesorería y Contabilidad) y de Gestión Institucional (Planificación y Presupuesto) a fin de prever los recursos económicos y financieros necesario para poder llevar a cabo el plan de mejoramiento propuesto por los investigadores-.

Que dado el impacto positivo que tiene el presente plan dentro de esta sede administrativa, esta debe ser replicada en otras oficinas y áreas a fin de poder ingresar dentro de un proceso de modernización de calidad a favor de UGEL Ferreñafe, tal y como lo determinan las normas

Referencias

- ✚ **Arrué, J. (2014).** Tesis: “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014”, para obtener el grado académico de magíster en Gestión Pública, Escuela de Postgrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Recuperado de:

<http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/394/1/1.%20INFORME%20FINAL%20TESIS%202014.pdf>

- ✚ **De Pedro, Paola (2013).** “La calidad de servicio bancario: una escala de medición”. Universidad Nacional del Sur, **Argentina**. Departamento de Ciencias de la Administración, tesis de Magíster en Administración. Recuperado de:

<http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/2354/1/Tesis%20Paola%20de%20Pedro.pdf>

- ✚ **MEF (2014).** Los Sistemas de Pensiones en Perú. Recuperado de:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/sistemas_pensiones.pdf

- ✚ **Mego, O. (2013).** Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú. Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Postgrado. Recuperado de:

<http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/345>

- ✚ **Minedu (2015).** Una UGEL moderna para una mejor educación. Recuperado de:

http://www.drelp.gob.pe/documentos_2015/comunicados/BROCHURE_MODERNIZACION_GESTION.pdf

- ✚ **Moya, M. (2004).** “Modelo de servicio de atención al cliente con apoyo tecnológico”. Para obtener título de Ingeniero en Información y Control de Gestión. Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Escuela de Sistemas de Información y Auditoría. Recuperado de:

http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/moya_m/sources/moya_m.pdf

- ✚ **ONP (2011).** Servicios y Asesoría Previsional Personalizada al Pensionista. Recuperado de:

https://www.onp.gob.pe/Servicios/soy_pensionista/asesoria_previsional/inf/asesoria_previsional_personalizada

- ✚ **PAD (2014).** El origen y los tipos de fondos de pensiones. Recuperado de:

<http://pad.edu/2014/02/13/el-origen-y-los-tipos-de-fondos-de-pensiones/>

ANEXOS



ENCUESTA N° 01

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL EXPERTO	
2. ESPECIALIDAD	
3. TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	
6. CARGO	
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
Plan de Mejoramiento de Atención a Pensionistas y Calidad de Servicio en la Oficina de Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe -2016	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	José Rogelio Huamán Cornetero. Manuel Alejandro Piscocoya Fernández.
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es determinar la influencia de un plan de mejoramiento y calidad de atención a pensionistas de la Unidad de Gestión Educativa Local Ferreñafe – 2016
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 27 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluara mediante una escala estándar con alternativas variadas. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
7. FIRMA Y DNI	
8. INSTRUCCIONES	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “ A ” <i>SI ESTÁ DE ACUERDO</i> ” O CON EL ITEM “ D ” <i>SI ESTÁ EN DESACUERDO</i> ”, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
9. PREGUNTAS	
1. Considera Ud., que el personal que labora en la oficina de Pensiones cuenta con la formación profesional para el área.	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>2. Cree Ud., que el área de pensiones cuenta con personal calificado?.</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>3. Considera Ud. que el personal que lo atendió en el área de Pensiones conoce sobre asuntos legales de los pensionistas.</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>4. Se ha sentido cómodo con el trato y atención recibida por el personal del área de pensiones.</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>5. Considera Ud., que el personal del área de pensiones son amables y respetuosos.</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>6. Se ha sentido Ud. satisfecho con la atención recibida en el área de pensiones.</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>7. Considera Ud., que la información proporcionada por el personal del área de pensiones fue clara y precisa para iniciar su solicitud de trámite.</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>8. La orientación recibida le fue de gran utilidad para el proceso iniciado.</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>9. La respuesta a lo solicitado se dio dentro del tiempo señalado por ley.</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>10. Los procedimientos que se han implantado en el área de pensiones son dinámicos y menos burocráticos.</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>11. Los requisitos indicados para un proceso de pensiones o reclamo de un derecho pensionista son fáciles de</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

comprender.	
12. Considera que el área de pensiones ha mejorado en sus procedimientos haciéndolos menos engorrosos.	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. Considera Ud. que el personal que atendió su caso lo hizo de manera eficiente.	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14. Considera Ud. que el tiempo previsto para atender su expediente en el área de pensiones es el más adecuado.	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15. Cree Ud. que el personal que lo atendió posee amplio conocimiento de su caso.	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
16. Considera Ud., que el personal del área de pensiones debe ser implementada para brindar un mejor servicio.	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
17. Considera Ud. que el área de pensiones debe implementarse con un mayor número de especialistas para ser más eficaz.	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
18. Los tiempos con que son atendidos sus casos son los más adecuados..	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. Los especialistas que laboran en el área de pensiones son profesionales probos para atender su caso.	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. La manera con fue atendido, lo considera como una atención de calidad.	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
21. Cree Ud., que el área de pensiones tiene muchos aspectos que mejorar para brindar un servicio de calidad.	A () D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>22. Considera Ud., que el personal que lo atendió en el área de pensiones ha sido honesto y sincero en la información brindada de acuerdo a su caso.</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>23. Cree Ud., que los responsables del área de pensiones brindan información fidedigna en los casos que atienden..</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>24. Se siente Ud., satisfecho con los responsables del área de pensiones que trataron su caso.</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25. De acuerdo al caso presentado por su persona en el área de pensiones, fue atendido de manera oportuna.</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. Le ha satisfecho la manera como fue tratado su caso por los responsables del área de pensiones.</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27.Cuál es su nivel de satisfacción con los responsables del área de pensiones</p>	<p style="text-align: center;">A () D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: _____ N° TD: _____</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES:</p>	
<p>OBSERVACIONES:</p>	



ENTREVISTA N° 1

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

CUESTIONARIO N° 01

Dirigido a **especialista** sobre la calidad del servicio y conocimiento de los derechos

pensionables y trámites en la Oficina de Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe. Lo saludamos afectivamente y a la vez le agradecemos responder este sencillo cuestionario que tiene como propósito obtener datos que permitan desarrollar el trabajo de investigación “Plan de mejoramiento de atención a pensionistas y calidad de servicio en la Oficina de Pensiones de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe.- 2016”, de tal forma que con su colaboración informativa y verdadera nos permita plantear lineamientos para una propuesta didáctica en la solución del problema materia de investigación. Gracias.

I.- Datos generales

-Nombre:.....

-Ocupación o cargo:.....

-Jurisdicción o entidad.....

-Edad.....

-Sexo

Masculino ()

Femenino ()

II.- Derechos y trámites del pensionista

1.- ¿Qué **derechos** principales tiene actualmente un pensionista del sector educación?

2.- ¿Hay algunos **derechos que no estén gozando** o recibiendo los pensionistas por desconocimiento?

3.- ¿Qué debe hacer el pensionista en primera instancia para iniciar el **trámite** de reconocimiento de algún derecho?

4.- ¿Cree que **debería modificarse alguna norma** o disposición que afecte actualmente a los pensionistas?

5.- ¿Cree que debería **proponerse alguna norma** o ley para que beneficie a los pensionistas?

- 6.- ¿La Ley **20530** va en camino a desaparecer por ser muy beneficiosa o podrá ser prolongada?
- 7.- ¿Por qué no se reconoce automáticamente a los pensionistas el pago de un porcentaje por **preparación de clases**?
- 8.- ¿Cuál sería la principal recomendación a los **administrativos** de la UGEL en cuanto al **conocimiento** sobre derechos de los pensionistas?
- 9.- ¿Cuál sería la principal recomendación a los **administrativos** de la UGEL en cuanto a la **atención** personal de los pensionistas?
- 10.- ¿Debe haber **límites en el tiempo para dar solución** a los problemas o trámites de los pensionistas?



RESULTADOS ESTADÍSTICOS

RESULTADO DE CONFIABILIDAD UTILIZANDO EL ALFA DE CROMBACH.

Estadísticos de fiabilidad

	Alfa de Crombach basada en los elementos tipificados	N de elementos
Alfa de Crombach	,807	27

Después de haber procesado la información obtenida en la herramienta de Alfa de Crombach se puede determinar que los ítems considerados por cada una de las variables son fiables en un grado de 0.807% lo cual supera al promedio de dicha herramienta estadística.

Por otro lado, el procesamiento de la información después de aplicado a toda la población (60 pensionistas) nos muestras también que las dimensiones usadas en cada variable son también confiables en un 100%

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	60	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

TABLA 4: FORMACIÓN PROFESIONAL

¿En cuánto a la Formación profesional, quienes lo atienden, lo orientaron sobre el tema que Ud. quería conocer?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado



LAS VISTAS FOTOGRAFICAS





ANÁLISIS DOCUMENTAL DEL MARCO TEÓRICO NORMATIVO

N°	NORMA	DISPOSICIÓN	ANÁLISIS
1	Decreto Ley N° 22595	Eliminó los descuentos a las pensiones. Redujo a 6% el descuento a remuneraciones	La tasa de aportes subdimensionada es de 12% siendo el 6% a cargo del

		(antes la escala progresiva era de 8% a 15%)	Estado y 6% a cuenta del personal de las FF.AA y PNP, sin embargo el aporte sugerido desde su creación de este régimen debió ser de 27%, según estudio supervisado por la OIT se estimó que, de mantener las reglas actuales, se necesitaría subir dicha tasa a 68% de los salarios sujetos a cotización por el periodo de 2005 – 2060.
2	Octava Disposición Transitoria de la Constitución de 1979	Nivelación Progresiva: “Las pensiones de los cesantes con más de veinte años de servicios (...) se nivelan progresivamente con los haberes de los servidores públicos en actividad de las respectivas categorías durante el término de 10 ejercicios a partir del 01 de Enero de 1980	La presente iniciativa Legislativa, no causará daño o perjuicio al gasto público. Permitirá la edificación de un régimen pensionario justo para los cesantes del Decreto Ley N° 20530.
3	Ley 23495	Convirtió el proceso de nivelación progresivo ordenado por la Constitución de 1979 en nivelación automática y permanente hacia futuro: “Cualquier incremento posterior a la nivelación que se otorgue a los servidores públicos en actividad que desempeñen el cargo u otro similar al último cargo en que prestó servicios el cesante o jubilado, dará lugar al incremento de la pensión en igual monto que corresponde al servidor en actividad”	Bajo este contexto normativo para que proceda el otorgamiento de una pensión con el mayor nivel alcanzado, no solo es necesario tener en cuenta el D.S. N° 084-91-PCM, sino también las precisiones del D.S. N° 027-92-PCM, así como previsto por la Ley N° 23495
4	Ley 24156	Modificó la norma que autoriza a sumar cuatro años de estudios a los trabajadores con Título Universitario o de nivel equivalente: estableció que los años de formación profesional pueden ser simultáneos a los años de servicios.	Interpretase las normas anteriores a la presente disposición sobre reajuste de pensiones en el sentido que mientras han estado vigentes y hasta la fecha de vigencia del presente Decreto Ley.
5	Ley 24779	Autorizó sumar como años de servicios los desempeñados sin remuneración por regidores y alcaldes hasta antes del 01 de Enero de 1984	En el presente caso, si se cumple las condiciones de la mencionada Ley durante enero 1964 hasta diciembre de 1969, deben considerarse como aportaciones al régimen de pensiones del D.L. N° 19990; no para el régimen del D.L. N° 20530.
6	Ley 25008	Elevó las pensiones de	.- En el presente caso se

		sobrevivientes hasta el 100% del total de la pensión de cesantía.	dispone que la pensión de sobrevivientes, cuando existiera minusvalía, que cause el trabajador que fallezca encontrándose en servicio, será igual al 100 por ciento de la pensión de cesantía a que tenga derecho
7	Decreto Legislativo N° 556: Ley de Presupuesto 1990, art. 340	Facultó a los trabajadores sujetos al régimen de carrera a acumular el tiempo de servicios prestado a empresas públicas, aunque hubieran aportado el régimen del Decreto Ley 1990.	Desde el año 1981, los trabajadores que venían aportando al D.L. N° 1990, se les facultó en acumular el tiempo de servicios