



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Modelo de gestión por procesos como política interna para
satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Salazar Clavijo, Luisa Yaqueline (orcid.org/0000-0002-5539-2780)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (orcid.org/0000-0001-9568-2443)

CO-ASESOR:

Dr. Albarrán Gil, Jorge Luis (orcid.org/0000-0002-0445-8735)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico esta presentación primeramente a Dios por darme fuerzas todos los días, como también a mi familia que es mi motor y motivo de superación constante.

Luisa

Agradecimiento

Quiero agradecer elevadamente a las personas que fueron de gran ayuda en esta sustentación, tal es el caso de mi asesor y la Universidad que me facilito la celeridad para poder culminar mi investigación.

La autora

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.	ii
Agradecimiento.	iii
Índice de Tablas.	v
Índice de Figuras.	v
Resumen.	vi
Abstract.	vii
I. INTRODUCCIÓN.	1
II. MARCO TEÓRICO.	4
III. METODOLOGÍA.	14
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.	14
3.2. Variable y Operacionalización.	15
3.3. Población, muestra y muestreo.	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	16
3.5. Procedimientos.	17
3. 6. Método de análisis de datos.	17
3.7. Aspectos éticos.	17
IV. RESULTADOS.	19
V. DISCUSIÓN.	24
VI. CONCLUSIONES.	30
VII. RECOMENDACIONES.	31
VIII. MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS.	32
Referencias.	34
ANEXOS.	42

Índice de Tablas

Tabla 1.	Nivel variable satisfacción al usuario con sus diferentes dimensiones.....	19
Tabla 2.	Validación del Modelo de Gestión por Procesos por Expertos	22

Índice de Figuras

Figura 1.	Figura nivel satisfacción al Usuario agrupada en sus diferentes dimensiones	19
Figura 2.	Modelo de gestión de proceso propuesto para una oficina nacional de pensiones	33

Resumen

La investigación tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión por procesos como política interna para la satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones de acuerdo a los parámetros legales establecidos en normas legales sobre modernización del Estado Peruano. Se realizó una investigación de tipo básica con diseño no experimental, descriptiva propositiva; la población estuvo conformada por 50 usuarios de una Oficina Nacional de Pensiones; la técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Siendo el resultado obtenido respecto al nivel de satisfacción al usuario un 52% lo percibieron como regular con lo cual se concluyó que es necesario la implementación del modelo de gestión por procesos propuesto para mejorar el nivel de satisfacción del usuario en una Oficina Nacional de Pensiones.

Palabras clave: Modelo de Gestión, Modelo de Gestión por Procesos, Política Interna, Satisfacción del Usuario.

Abstract

The objective of the research was to propose a process management model as an internal policy for the satisfaction of the user of a National Pension Office according to the legal parameters established in legal regulations on the modernization of the Peruvian State. A basic type of research was carried out with a non-experimental, descriptive, purposeful design; the population was made up of 50 users of a National Pension Office; the technique used was the survey and the instrument the questionnaire. Being the result obtained regarding the level of user satisfaction, 52% perceived it as regular, with which it was concluded that the implementation of the proposed process management model is necessary to improve the level of user satisfaction in a National Pension Office.

Keywords: Management Model, Process Management Model, Internal Policy, User Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

De la revisión de investigaciones sobre los sistemas pensionarios, estas están enfocadas en aspectos generales sobre los sistemas nacionales de pensión, y como los estados en el mundo afrontan las realidades de sus pensionistas (Banyár, 2021). A nivel mundial las políticas públicas en jubilación tienen déficits y otras sirven de ejemplo (Choe et al., 2021), caso Japón, citado por ser un modelo comprometido con las personas jubiladas (Chen et al., 2021). En Europa han estado reformando sus sistemas de pensiones desde mediados de la década del 90, donde han combinado medidas entre ellas retrasar la jubilación y extender los beneficios de las contribuciones pensionarias (Lakotova, 2021). En cambio, en Europa del Este, países como Polonia y Ucrania consecuencias de las crisis demográficas descontrolada ha generado mayores cargas financieras para el Estado y a sus pobladores sin una acertada política para cubrir este déficit (Parlinska y Rudyk, 2019).

En el Reino Unido la priorización de jubilaciones dignas ha sido fruto de la presión de los sindicatos (Flynn y Schroder., 2018). México tampoco ha sido esquivo a esta problemática de la reforma estructural en los sistemas de pensiones, llegando a adoptar medidas para garantizar un retiro digno (Gutiérrez y Soto, 2020). En España por su parte se está llevando un análisis de sostenibilidad en el tiempo de los regímenes pensionarios existentes (Devesa et al., 2020).

En Brasil también ha existido muchas reformas pensionarias para que el pensionista elija el que más le convenga el fondo nacional o el fondo privado de pensiones (Moura y Magalhães, 2017). En el país de Argentina, debido a su crisis financiera que tuvo y que tiene actualmente prima el incumplimiento con las asignaciones de los jubilados en ese país, dándose soluciones paliativas con las emisiones de los bonos con la consecuencia exponenciales de las deudas externas (Cristeche y Muños, 2019). Como la expectativa de vida de las personas adultas mayores ha aumentado los líderes políticos han tomado acciones entre ellas reformar los sistemas de pensiones públicas con sostenibilidad financiera en el tiempo (Culotta, 2021).

En nuestro país el sistema público de pensiones para subvencionar este demanda que del erario estatal se traspasen un 16 % del presupuesto nacional y el

30% de las recaudaciones tributarias internas (De la Vega, 2018). Pese a la carga económica que demanda el pago de prestaciones de jubilación, el principal problema en la actual gestión pública es la satisfacción del usuario “cliente” y ajeno de ello no se encuentra la Oficina Nacional de Pensiones. Para solucionar esto el Estado Peruano mediante serie de normas trata de copiar la gestión de las empresas privadas de éxito que se enfoca en el cliente; es decir cliente, procesos y mejora continua.

El Estado Peruano impulsado en la satisfacción del usuario, eje principal de la actual gestión pública regula mediante el decreto supremo N° 123-2018-PCM el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública denominado Gestión de Procesos, donde el trabajo de una entidad pública debe ser de modo transversal involucrando todas las áreas de la organización, para así cumplir con el logro de objetivos institucionales. Una moderna gestión pública dentro de los diferentes procesos (estratégicos, misionales y de apoyo) implementados por una oficina nacional de pensiones, de acuerdo al marco metodológico diseñado en base a la Resolución de Secretaria de Gestión Publica N°006-2018-PCM-SGP, donde establece que son los procesos misionales los que incorporan las necesidades del usuario. Para tener con ello una mejor satisfacción generando con ello valor público (Chilet, 2019).

En una oficina nacional de pensiones el principal problema para generar la satisfacción del usuario en sus demandas es obtener una pensión de jubilación justa y sobre todo célere. Problema generado por la poca orientación a los administrados, además la falta de base de datos de información sobre las aportaciones de cada administrado que desea acceder a las diferentes prestaciones, consecuencia de ello genera recarga de expedientes administrativos que luego de no obtener respuesta en un plazo prudente se judicializa, generando un elevado número de insatisfacción del usuario, y muchas quejas. Por lo que será digitalizando los procesos y rediseñando los flujos de trabajos de tal modo que estos sean más eficientes, eficaces y de calidad adecuándolos a sus necesidades reales y actuales del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones y así poder llegar a dar satisfacción del cliente. En consecuencia, se llegó a formular el siguiente problema general: ¿En qué medida el modelo de la gestión por procesos como política interna, llegarían a mejorar los procedimientos de pensionamiento de una

oficina nacional de pensiones? Sus problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de satisfacción al usuario de una oficina nacional de pensiones?; ¿Cómo estará diseñado el modelo de gestión por procesos como política interna para la satisfacción del usuario de una oficina nacional de pensiones?; ¿Cuál es el resultado de la validez del modelo de gestión por procesos como política interna para la satisfacción del usuario de una oficina nacional de pensiones?

Este estudio posee justificación teórica, porque mediante distintos argumentos y análisis teóricos se evidenció la importancia de la investigación, además los resultados originan debates académicos y reflexión sobre conocimientos previos. Asimismo, posee justificación práctica porque se describió y analizó el problema en estudio, con la finalidad de plantear o proponer acciones de solución, donde los hallazgos sirvieron para tomar decisiones en base a la problemática planteada. También, posee justificación metodológica, puesto que se hizo uso de técnicas e instrumentos relevantes como: la observación, encuesta y el cuestionario, que a su vez pueden ser utilizados en otras futuras investigaciones y sirven para encontrar resultados concretos. Finalmente, hay justificación social porque, el estudio está enfocado a resolver problemas sociales que afectan a toda una sociedad de pensionistas, siendo ellos los principales beneficiarios.

En la investigación el objetivo fue proponer un modelo de gestión por procesos como política interna para la satisfacción del usuario de una oficina nacional de pensiones. Objetivos específicos fueron los siguientes: identificar el nivel de satisfacción del usuario de una oficina nacional de pensiones; Diseñar un modelo de gestión por procesos como política interna para satisfacción del usuario de una oficina nacional de pensiones; Validar por expertos el modelo de gestión por procesos como política interna para la satisfacción del usuario de una oficina nacional de pensiones. zeta

II. MARCO TEÓRICO

A nivel Internacional, los procesos han sido fundamentales para que todas las organizaciones lleguen al logro de sus objetivos. Piñuela y Quito (2020) en su publicación sobre los desafíos de la gestión por procesos en la era digital demostraron que en la tercera revolución industrial la herramienta fundamental para que las organizaciones se adecuen a aquella fue los modelos de gestión por procesos que se implementaron por las empresas, infiriendo a partir del método deductivo indirecto; por lo que demostraron que esta herramienta se gesta como el componente básico para que en la cuarta revolución industrial o era digital se adecue la tecnología a las necesidades de las personas alcanzándose así la mejora continua con eficacia, eficiencia, mejora continua y con altos índices de productividad y rentabilidad.

Barrios et al. (2019) en la publicación *La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional* haciendo uso de la investigación cualitativa lograron demostrar para que las PYMES colombianas entren a posesionarse en el mercado internacional era necesario usar herramientas de modelos de gestión por procesos, para que así sus procesos productivos se adecuaran a los cambios del mercado y siempre se dirijan a la satisfacción del usuario quien debe percibir que el coste pagado es menor al obtenido, con lo cual se logra su fidelización y con ello que las PYMES sean competitivas tanto en el mercado nacional como en el internacional frente a empresas japonesas.

Castellón (2019) en su manifestación sobre la necesidad de la gestión por procesos describió que las empresas tradicionales predominan el departamentalismo en las que se busca satisfacer al jefe en cambio las empresas que buscan obtener mejores resultados con menores recursos usan como pieza clave los modelos de gestión por procesos lo cual se orienta a satisfacer al cliente con la transversalidad de aquellos en la organización.

Herrera et al. (2019) en su artículo sobre *Modelo de gestión para el perfeccionamiento del proceso de aseguramiento material y financiero en universidades usando el método Delphi* concluyó que un modelo de gestión de procesos con enfoque estratégico, integral y metódico logró que se perfeccionara

el proceso financiero generando así impacto en los producen durante un ciclo de estudios, con retroalimentación que permitía la mejora continua del mismo.

Más aún que en tiempos de pandemia se debería intensificar durante una crisis: los efectos no deseados de un programa de pensiones no contributivas durante la pandemia de Covid-19 (Bottan et al.,2021). González et al., (2019) sobre Herramientas para la gestión por procesos indicaron que los enfoques en base al proceso, minería de procesos; han sido adoptados por muchas organizaciones privadas, los cuales no solo pretendían otorgar bienes y servicios de calidad sino de excelencia, procesos que se configuran dentro de la organización con interrelaciones no verticales ni horizontales sino transversales, generando como consecuencia la satisfacción de las partes interesada en el resultado del proceso.

Devolder et al. (2021) en su estudió precisó que los medios para lograr actualizar en tiempo real el monto monetario de las pensiones han sido introducidos en los sistemas virtuales siguiendo un proceso no estandarizado adecuándose en automático según los parámetros legales establecidos por el poder ejecutivo peruano; de este modo se evitaron las intervenciones políticas según cambios de gobierno. La construcción del sistema de pensiones es un elemento importante del sistema de finanzas públicas y de la política presupuestaria del Estados, por ende, es importante desde la perspectiva del nivel de beneficios en efectivo para los futuros jubilados una vez finalizada su vida laboral (Trippner, 2020).

La gestión por procesos Marin y Perez, (2021) la consideraron una estrategia de las organizaciones, la cual va desde la planificación, pasando a la ejecución de estos, para luego ser verificados en caso de que exista un error o demora se busque la causa y no el colaborador responsable; y así someterlos a una mejora continua mediante proceso de retroalimentación. Donde los miembros que formen parte trabajan en constante coordinación, estando comprometidos al cumplimiento de metas mensuales. Colaboradores que son continuamente capacitados a fin de que tengan un conocimiento cabal, recibiendo un continuo flujo de información según los cambios del entorno con lo cual se adaptan con mayor facilidad a los cambios exógenos de la organización con el fin primordial dar servicio de calidad al usuario.

Salimbeni (2019) describió un factor clave para la implementación de gestión por procesos es la capacitación contante y el compromiso de los líderes y colaboradores para así contar con personal idóneo que sumen al legítimo interés

público de servicio al ciudadano. Oponiéndose a esto existen factores dentro de la organización que se contraponen a este interés entre ellos la falta de interés de los colaboradores de capacitarse el sobredimensionamiento de la organización.

López (2021) indicó que cuando en una organización se desarrollan sus actividades como proceso gestionado se permite identificar de modo más celeridad y en tiempo real los errores y problemas, con los cuales se obtiene su rápida solución, consecuencia de esto es generar un resultado más eficaz y eficiente.

Paredes (2022) En su modelo de gestión por procesos, mencionó existen dificultades desde el inicio del trámite pasando por la acreditación; es donde se analiza la información proporcionada por el asegurado y la que obra en sistema que son de uso exclusivo de una Oficina Nacional de Pensiones hasta la calificación y la expedición de la resolución administrativa que finaliza el trámite administrativo, siendo el cuello de botella la acreditación de aportes la brecha más significativa dentro del proceso. Es importante el aporte del tesista ya que siempre en una institución se debe tener en cuenta los filtros para la conclusión óptima de un expediente administrativo.

Martel (2020) concluyó que existe una relación de las variables objeto de la presente investigación: La Gestión por Procesos y la Satisfacción del Usuario de la Oficina Nacional de Pensiones.

Huamán (2019) indicó que las actuales organizaciones productivas son y se fundan sobre la base de obtener la satisfacción del usuario no solo sea de calidad sino van más allá hacia la excelencia, por lo cual sus habilidades de venta y garantía del servicio brindado van encaminadas hacia aquella.

Cabrera (2022) En su investigación señaló que, si la metodología de acreditación y reconocimiento de aportes se aplicaría adecuadamente ello se reflejaría en la percepción del asegurado sobre el tiempo de atención de sus pedidos, sobre todo en lo relacionado a la expedición de resoluciones de pensiones de jubilación; producto básico que una Oficina Nacional de Pensiones de la Libertad emite.

Carbajal (2018) resaltó en la administración pública no debería ser distinta en cuanto a la administración en general, ya que estar en manos del Estado bien sea nacional o privada tendría que ser igual.

Como también De la Cruz (2018) concluyó que mediante los correctos desarrollos sobre la gestión que tuvo el proceso se llega a dar por implementado la propuesta de los avances continuos a fin de radicar sus procedimientos horizontales para las intervenciones planificadas y transversales, y por lo que, siendo un método de gastos proyectados anuales, quedaría demostrado que habría disminuciones en el tiempo de atención.

Ramírez (2018) dedujo que estos existen como predomios significativos de las gestiones en el proceso y digitalización para los documentos en la -SUTRAN

El estudio de Asmat (2019) señaló que la gestión de los procesos de la Oficina Nacional de Pensiones incidió en las necesidades de los usuarios las cuales deben ser satisfechas en un breve periodo de tiempo pues aquellos son personas vulnerables. Esto incide en el proceso desde el inicio a la acreditación de aportes, ya que esta última actividad afecta el proceso pues por falta de información sobre empleadores declarados por administrados anteriores a julio de 1999 generan trabas y demoras en la resolución final, por lo cual la gestión de los procesos de la aquella es medianamente eficiente.

En lo que respecta al contexto de estudio la Oficina Nacional de Pensiones, en adelante ONP fue creada mediante Ley N°25967, modificada por el D.L. N° 26323 del 02.06.94, llegándose a instaurar su objetivo principal la dirección del Sistema Nacional y del Fondo de Pensiones a que se refiere el D.L. 19990, así como de otros sistemas de pensiones competencia exclusiva del Estado Peruano. Y mediante el D.S. N° 061-95-EF se aprueba su Estatuto, llegándola a definir como entidad u organización pública de carácter descentralizado de los Sectores Económicos y de Finanzas, con personerías jurídicas, con recurso y patrimonio propio, con autonomía funcionales, administrativas, técnicas, económicas y financieras dentro de su normatividad legal, llegando a constituir unos pliegos presupuestales, cuyas misiones será el de poder llegar a dar por construido unos sistemas previsionales justos y sostenibles, donde a través de sus mejoras, y culturas pensionaria les pueda dar mejores servicios.

La política interna de una institución llega a establecer los lineamientos homogéneos en las decisiones y los protocolos de las actuaciones de los diferentes ámbitos que se dan dentro de la institución, y donde los compromisos que se dan a los trabajadores que laboran en esta, se deben de aplicar los cumplimientos de

las labores y sobre el desarrollo de la actividad institucional. La política institucional interna de la ONP es una decisión que va más allá de los protocolos o normas descritas en su normatividad, ya que constituye el poder accionar a los procesos correctos de administración para poder llegar a brindar un mejor servicio a los asegurados y así poder llegar a brindar una óptima satisfacción al cliente.

Se llegó a definir a la gestión por procesos como: rama de gestiones en ayudas a la correcta direccionalidad en las empresas; para con ella poder llegar a dar por identificado, representado, diseñado, formalizado, controlado, mejorado en la producción de los procesos de toda organización y así poder llegar a dar confianzas a los clientes. Por lo que, “la gestión de procesos tiene como función llegar a dar una optimización en los procesos y así poder llegar a dar por cumplido con su expectativa del cliente, donde para el presente caso de esta investigación serán los jubilados que solicitan de su pensión” (Gonzales et al., 2019).

De acuerdo al tema han surgido la variable Gestión por Procesos, siendo sus dimensiones: 1) Planificación de los procesos, donde esta planifica identificándolos determinado su secuencia y difusión. Los procesos que se deben llevar a cabo para así cumplir los objetivos institucionales los cuales siempre están relacionados con la misión y visión de cada entidad. 2) Ejecución de los procesos, se enfoca en dirigir el trabajo, las actividades que forman parte de los procesos seleccionados a ser ejecutados, los cuales deben de efectuarse de modo transversal dentro de la organización 3) Verificación de los procesos es la continua y correcta coordinación de todos los recursos de una organización con los procesos puestos en ejecución a fin que el plan de mejora continua sea una práctica que se adecua a las realidades emergentes. 4) Mejoramiento de los procesos, con esto se logra mejorar la productividad y con ello la rentabilidad, lo cual en sector público se mide con el valor publico generado para así obtener la fidelización y la satisfacción del cliente .

Por ese pensamiento también lo compartió Chacera y Pareja (2018) quienes indicaron sobre los enfoques de los procesos en las gestiones se llegan a reconocer sobre las causas en las mayores partes de los problemas que residen en el proceso ineficiente o con los funcionamientos de que no estarán suficientemente controlados. Así su trascendencia llega a ser el poder analizar los procesos, para poder dar por determinado dónde está el punto que impide lograr los objetivos institucionales, donde las atenciones eficientes a los otorgamientos en las

pensiones, llegando a cumplir así con los derechos pensionarios que les llega a asistir.

Pérez et al. (2017) propuso 3 niveles para dar una eficacia en todo proceso: Sistematizaciones en las gestiones: Son todos aquellos que son repetitivos en las ejecuciones, donde pueden ser sistematizados para poder llegar a ejecutarse en forma eficientemente y eficazmente. Donde se puede llegar a dar por normalizado las ejecuciones en el proceso de las empresas, llegando a dar por aportado eficiencias y eficacias. Consolidaciones y mejoras continuas de los sistemas de gestiones: Las gestiones sistemáticas habrá que consolidarlas; toda auditoría interna será las mejores herramientas que sirvan en poder llegar a comprobar las consolidaciones y los perfeccionamientos del sistema de gestiones. Hacia las excelencias en las gestiones: Las terceras fases hoy en el contexto que estamos en administración se llama excelencias en las gestiones. Llegando a apreciar que, si se quiere llegar a dar logros las eficiencias de todo el proceso, requerirán de las sistematizaciones de las gestiones, las mejoras continuas de los sistemas de gestiones, para así poder llegar a lograr las excelencias en las gestiones. La gestión de los procesos inspiradas en las visiones sistémicas, llegan a presentar unas visiones integrales de los cambios en las organizaciones.

Satisfacción del usuario: Se llegó a señalar que las satisfacciones de los usuarios, viene a ser unos constantes cambios de ánimos provenientes de las relatividades entre las expectativas de los usuarios y los servicios ofrecidos por las instituciones (Pérez, 2017). Y por tal sentido, las satisfacciones son los resultados de los rendimientos que fueron percibidos y donde las expectativas de los usuarios, respecto a los servicios obtenidos.

Se tiene entonces a cuenta propia el llegar a definir a las satisfacciones como las sensaciones que son de bienestar, cuando se pretende llegar a cubrir las carencias; es decir son las conformidades de los clientes. Por tal, las satisfacciones de los usuarios se llegan a comparar con las calidades percibidas y los desempeños reales de los servicios de los usuarios. Donde estos cotejos se les llaman satisfacciones o insatisfacciones de los usuarios, por lo que, a la hora de poder llegar a brindar los servicios, lo más importante será el de poder llegar a satisfacer a los usuarios, donde son las claves principales para poder llegar a que las organizaciones lleguen a obtener beneficios, logros y éxitos en el mundo

competitivo de hoy. Por su parte para Gonzales y Campos (2020) mencionaron la satisfacción del cliente son el estado psicofisiológico asociados con las disconformidades de la calidad del servicio, por lo que reflejan las medidas en que los usuarios creen que el poder llegar a usar un servicio llegando a evocar las emociones positivas o negativas según las percepciones de este.

Para Botón (2018) definió los conceptos de calidades en la gestión del servicio social, luego a referir para las satisfacciones del usuario como son Las conformidades de los usuarios o las satisfacciones de los clientes son de amplitud, ya que llegan a incluir los enfoques distintos y sus disciplinas. Tenemos a la satisfacción de los usuarios, donde se llegó a indicar que llegan a existir muchos autores que han enfocados a los estudios de estos conceptos en las diversas áreas investigación y de los aspectos de los ámbitos sociales.

Dimensiones de la satisfacción del usuario. Se ha tomado como referencia al autor Scanell (2019) luego a realizar los estudios en los campos de las satisfacciones o de las conformidades del servicio que se llegó a brindar a los usuarios en el organismo social, de las cuales se dimensionan en cuatro puntos importantes: Tratos personales, competencias profesionales, estructuras comodidades y estructura-organización.

Dimensión 1: Trato personal. Esta dimensión es concerniente al trato que llegan a recibir de los usuarios para poder llegar recibir u obtener unos rápidos servicios, de atenciones inmediatas, a las consideraciones que se les deben prestar, contactos directos, carismas en los momentos de llegar a percibir unas atenciones como partes de los trabajadores, empatías a poder interactuar con los personales, honestidad, confianzas que se da de la institución hacia los trabajadores (Scanell, 2019).Indicadores: Atenciones inmediatas. Contactos directos con los empleadores. Cortesías, amabilidades. Empatías al poder interactuarlos con los empleadores.

Dimensión 2: Competencia profesional. Esta menciona las formas de poder llegar a brindar los servicios, llegando a dar por ofrecido en formas confiables o escrupulosas, los personales de nuestras pericias y los conocimientos en el servicio que llega a brindar, personales capacitados o competitivos, donde estos llegan a realizar las acciones para poder llegar a conocer la necesidad o lo que se requiere en los usuarios, los personales conocen la manifestación y el requisito que conlleva

para su cometido, eficacias en las atenciones y sobre todo fiabilidades (Sacanell, 2019). Indicadores : Servicios confiables como escrupulosos. Personales capacitados. Sensaciones en fiabilidades. Eficacias ayudas dadas.

Dimensión 3: Estructura-comodidad. Esta llega a ser alusión a las edificaciones seguras, y fáciles accesos, de ambiente adecuado, accesible al pasadizo, escalera, ascensor, ambiente, comodidades en poder dar por ubicado en sus instalaciones, buenas ventilaciones, ingresos para salidas de emergencias, señalizaciones de áreas internas, evitando alguna duda en el usuario (Scanell, 2019). Indicadores: Edificaciones seguras. Accesos a escaleras y los pasadizos. Ingresos y salidas de puertas de emergencia. Fáciles ubicaciones de los interiores de los ambientes

Dimensión 4: Estructura-organización. Esta hace mención a la estructura organizada interna para que sea dinámica, simplificando los tramites de parte de los usuarios, haciendo menos colas y trámites, documentaciones de fáciles comprensiones y entendimiento, contando con módulos de atenciones a los usuarios, sistemas de comunicaciones vía web para algunos trámites (Scanell, 2019). Indicadores: Estructuras internas dinámicas. Simplificarlos tramites documentarios. Menor tiempo en la cola para prestar atención a sus reclamos. Documentaciones fáciles de entender. Comunicaciones vías webs.

También el autor Rey (2017), nos llegó a explicar que las satisfacciones de los usuarios son aquellas medidas donde se llega a brindar las informaciones con todos los requisitos que se establecen en la información, de tal manera que los usuarios queden satisfechos. La conformidad de los usuarios es a donde se desea llegar, donde se busca de parte de los clientes, son las compensaciones a los servicios prestados. Y así saber que estos sistemas funcionen, donde será vital importancias las atenciones que se ofrecen, para que los usuarios y donde así lo lleguen a percibir.

Política de la ONP. La política institucional tuvo a brindar el servicio destinado en poder llegar a dar un mejoramiento sobre las calidades del pensionista en los marcos que se dan de las protecciones sociales, cuya finalidad de poder llegar a implementar unas herramientas de gestiones estratégicas que llegue a orientar y enmarcar la acción de la ONP con la política nacional e internacionales a las personas adultas mayores, y con los reconocimientos de los derechos

fundamentales a las seguridades sociales en la base del principio humano de la dignidad.

Visión de la ONP. Su visión conlleva como objetivo principal, la correcta administración de carácter centralizada de los Sistema Nacional de Pensiones y, los del Fondo de pensiones que son administrados por el estado. Lo cual tiene funcional autonomía, administrativas, técnicas, económicas y financieras. Instituciones altamente tecnificadas con las actitudes permanentes de servicios oportunos y eficientes a los jubilados, dentro de los sistemas previsionales equitativos.

Misión de la ONP. Su misión fue tener por garantía al correcto funcionamiento que se den sobre los regímenes y los seguros previsionales, como son los eficientes manejos en los fondos previsionales encargados, a fin de poder llegar a dar un logro mayor en proporción de las personas que son aseguradas para así estas puedan llegar a gozar en adecuadas prestaciones previsionales, donde de las atenciones de calidad que generen la confianza en la ciudadanía.

Valores de la ONP. La responsabilidad: los colaboradores y líderes tienen como obligación ser responsables en sus resultados. Predictibilidad: La ONP construye credibilidades y confianzas mediante las entregas de los resultados que lleguen a cumplir los estándares satisfactorios. Transparencia: La ONP mostrando conductas institucionales intachables, proactivamente abiertas a las vigilancias públicas. Compromisos: Los personales de la ONP llegan a identificar con sus desafíos en las instituciones. Profesionalismo: Los que laboran en la ONP emplean todos los conocimientos, capacidades y competencias que demanden su labor. Integridad: Todo trabajador que labora en la ONP llega a poseer credibilidades.

Normativamente el Estado Peruano impulsado en la moderna gestión pública que toma ejes de sus políticas públicas el usuario y la satisfacción de sus necesidades regula mediante el decreto supremo N° 123-2018-PCM el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública denominado Gestión de Procesos, señalando que el trabajo de una entidad pública debe ser de manera transversal involucrando a todas las áreas de la organización, para cumplir con los objetivos institucionales. La moderna gestión pública dentro de los diferentes procesos (estratégicos, misionales y de apoyo) implementados por una oficina nacional de pensiones, de acuerdo al marco metodológico diseñado establecido en

la Resolución de Secretaria de Gestión Pública N°006-2018-PCM-SGP (29/12/2018) establece que son los procesos misionales los que incorporan las necesidades del usuario del servicio y con ello lograr su satisfacción generando con ello valor público. El Estado siendo garante de derechos lo que lo diferencia del sector privado el valor se mide en de acuerdo con la rentabilidad obtenida. En el Estado, el valor es la satisfacción del usuario o administrado y la garantía de otorgar bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población (Chilet, 2019).

La actual pandemia generado por el Convida 19, ha demostrado que hoy es necesario la implementación del Gobierno electrónico, para tal tiene que ser instaurada en el sistema pensionario ya que mediante Decreto Legislativo N° 1412, se llegó a señalar el gobierno digital como conjunto de principios, políticas, técnicas entre otros usados por las entidades para la digitalización de procesos y digitalización de servicios que den valor público para los ciudadanos En la actualidad se prima la insatisfacción ciudadana consecuencia de la falta de adecuación de los procesos de las entidades a la era digital, con trámites burocráticos en instituciones donde prima la dedocracia no la meritocracia, pues los gobiernos de turno suelen usarlas como agencias de empleo, pues teniendo la realidad de la implementación del gobierno electrónico aun algunas entidades no se toman la iniciativa de ejecutarlo (Blas et al.,2022). Junto con lo expuesto la informalidad y la falta de educación previsional fomenta que las personas no cuenten con un fondo de pensiones, por lo cual es necesario la digitalización de todos los procesos, además del acceso a la información pública y la interconexión tanto entre entidades públicas como privadas.

También esta nueva realidad social ha generado que se dejen de lado los modelos tradicionales de gestión para pasar a modelos de gestión alternativos, modelos con múltiples interconexiones entre públicos y privados, con transversalidad de procesos, demandado para ello personal calificado con entidades que buscan satisfacer las necesidades actuales del cliente o usuario según la dinámica global presente (Montañez y Pozo,2020). Por lo cual esta investigación propondrá un modelo de gestión de procesos adecuándose a las necesidades de los usuarios de una Oficina Nacional de Pensiones como propuesta de mejora y para que sea tomado como guía por otras entidades

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación: La investigación realizada fue de tipo básica, pura o teórica porque se orientó a obtener un nuevo conocimiento o más información con el fin de aumentar una nueva la explicación de una realidad preexistente (Nieto, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación:

- **Diseño no experimental:** pues se limitó a observar el objeto de estudio sin intervenir ni manipular a los participantes. Se rigió en ser transversal descriptiva presentando el conocimiento de una realidad, tal como se presentó en un espacio y momento determinado (Cairampoma, 2015). Es descriptivo porque se expuso con precisión las dimensiones del objeto de estudio, para demostrar ello se recogió información verídica, precisa y sistemática de los actores involucrados con un interés en común presentándose no solo las características, sino que además fueron analizadas con el marco teórico inserto en la presente investigación. Transversal pues se aplicó esta investigación de acuerdo a la oportunidad de estudio brindada en un día determinado por una oficina nacional de pensiones (Albán, 2020). Llegando a ser propositiva ya que se propuso un modelo de gestión por procesos, en cuyas funciones primordiales será la de poder llegar a encontrar las soluciones a los problemas planteados (Gallardo, 2017), para así llegar a mejorar los servicios de administrados por una Oficina Nacional de Pensiones. El diseño fue no experimental descriptivo; se esquematiza de la manera siguiente:

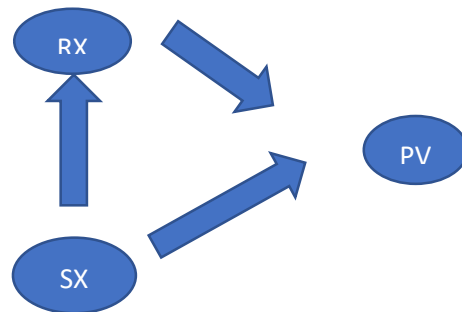
M-O

Dónde:

M = Muestra en el cual se realizó la investigación.

O = Es la información o testimonios relevantes o de predilección que recogimos de la muestra.

Y el diseño fue no experimental propositivo se esquematiza así:



Donde:

Tx = Teoría de gestión por procesos.

Sx = Satisfacción al Usuario

Pv = Propuesta validada.

3.2. Variable y Operacionalización: Las variables objeto de estudio de la presente investigación fue variable dependiente denominada satisfacción del usuario y la variable independiente fue gestión por procesos

3.2.1. Variable Dependiente: Satisfacción del usuario

- Definición conceptual: Definida como los cambios de ánimos provenientes de las relatividades entre su expectativa en los usuarios y el servicio que se ofrece por las instituciones. Describiendo así la satisfacción como el resultado de los rendimientos percibidos junto con las expectativas de los usuarios, respecto a los servicios obtenidos.
- Definición operacional: Con la variable satisfacción al usuario podremos medir mediante indicadores en forma de ítem el grado de aceptación o rechazo que tuvo la percepción del cliente o usuario.
- Dimensiones: Trato Personal, competencia Profesional, estructura comodidad, estructura Organización
- Escala de dimensión: ordinal.

3.2.2. Variable Independiente: Gestión por procesos

- Definición conceptual: Definida como la manera las organizaciones o instituciones planifican y dirigen sus objetivos institucionales, visión y

misión. Actividades que se desenvuelven de modo transversal en las diferentes áreas que conforman una empresa o institución.

- Definición operacional: Es la identificación de los procesos en su nivel de planificación, ejecución, verificación, mejoramiento.
- Dimensiones: Planificación, ejecución, verificación, mejoramiento

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: la población es la totalidad de personas o cosas en un determinado lugar o institución (Wigodski, 2010). La población en esta investigación estuvo integrada por 300 usuarios que acudieron a una oficina de la ONP durante un periodo de una semana.

- **Criterios de inclusión:** Personas aportantes al Fondo Nacional de Pensiones, con edad desde 25 años hasta antes de su fallecimiento, y, de sexo masculino y femenino.
- **Criterios de exclusión:** Los menores de edad, las personas que aportan al Fondo Privado de Pensiones (AFP), y, los que no aportan a ningún sistema de pensiones.

3.3.2. La muestra: la muestra es una parte de la población (Hernández et al., 2018) y en esta investigación estuvo conformado por 50 usuarios de la oficina nacional de pensiones que acudieron en un día determinado y autorizado por el jefe (Coordinador del Centro de atención) de la oficina nacional de pensiones de Chiclayo, por las condiciones de las personas que acuden ante ella que en mayoría sobrepasan los 65 años de edad.

3.3.3. El muestreo: fue no probabilístico por conveniencia, dado que la investigadora tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, en un día determinado y autorizado se aplicó el cuestionario para la recolección de datos a los 50 usuarios en una oficina nacional de pensiones de Chiclayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica de recolección de datos: se utilizó la encuesta como instrumento un cuestionario de preguntas con escala Likert para la recolección de datos,

que luego de su aplicación se procesó en un software de análisis de frecuencias y porcentajes.

Instrumento: se usó el cuestionario conformado por un conjunto de ítems plasmados en forma de preguntas por cada uno de sus indicadores que se desprenden de las dimensiones que conforman la variable (Deroncele, 2020).

3.5. Procedimientos

Se realizó como técnica una encuesta como instrumento un cuestionario de escala tipo Likert, que fue previamente sometido a confiabilidad, además se contó con la validación respectiva por parte de un grupo de expertos y con la autorización para su aplicación por parte de la autoridad máxima de una Oficina Nacional de Pensiones.

Se aplicó la encuesta en la fecha y hora autorizadas a un grupo o población muestra, conformada por 50 usuarios de una Oficina Nacional de Pensiones, dándoles la información a cada uno de ellos sobre la finalidad; con esto se logró efectuarlas con el consentimiento informado de cada uno de los encuestados, luego de que cada usuario de manera personal llenará su encuesta respetando el principio de autonomía; con la información obtenida se procedió a clasificar las respuestas de cada participante para posteriormente procesarlas.

3. 6. Método de análisis de datos

Para la investigación se utilizó la estadística descriptiva, para este fin se elaboró la matriz de datos en el SPSS, luego se elaboró tablas y figuras. Por lo que, se llegó a conseguir los datos necesarios que reflejaron el diagnóstico para elaborar la propuesta del modelo de gestión por procesos.

3.7. Aspectos éticos

Para Noreña, et al. (2012) la información recopilada se guardó bajo el principio de discrecionalidad donde se dan los consentimientos informados y expresos. Esta investigación llegó a contener las manifestaciones de voluntad, informadas, libres, inequívocas y específicas; donde se tuvo a los individuos como aquellos sujetos o investigadores, que consienten a los titulares de los datos que se consienten en los usos de las informaciones para los fines que esta engloba. Teniendo siempre como criterio primordial a la protección de los sujetos investigados.

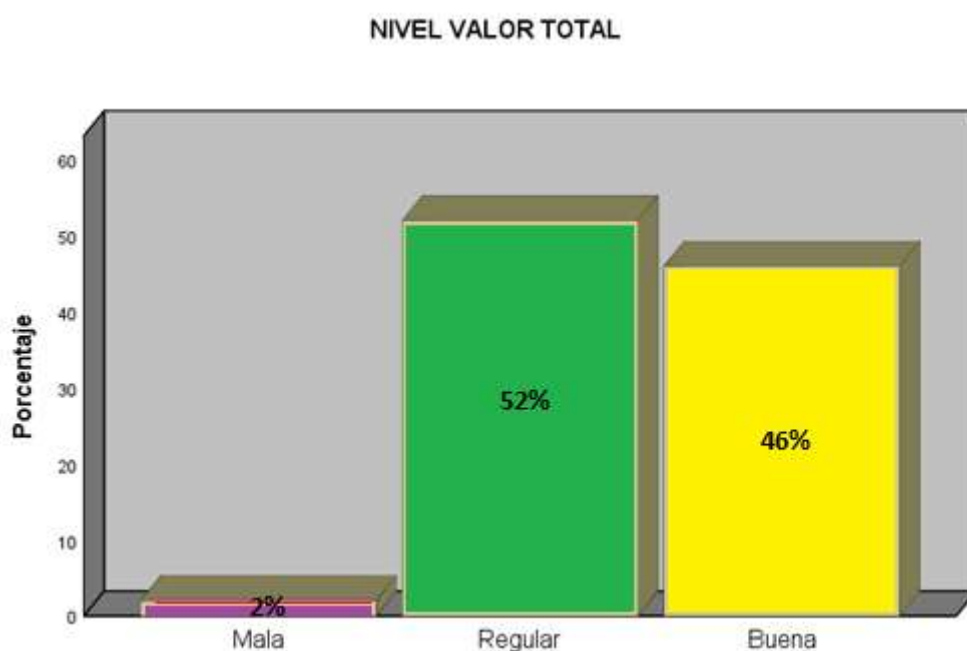
Para Noreña, et al. (2012) Señalo que el aspecto ético de la investigación tuvo como principios éticos por el respeto que se tiene los individuos que se aplicó el instrumento de medición, y donde se acoplo la información literal de las fuentes de información bajo el imperio del respeto a la propiedad intelectual que se da por medio de un trabajo de parafraseo respetado y parafraseando las ideas del autor, que son estipuladas tanto en las normativas internas como constitucional.

IV. RESULTADOS

Resolviendo el objetivo específico identificar el nivel de satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones, la cual arrojó:4

Figura 1

Nivel Satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones



Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de una Oficina Nacional de Pensiones

En la figura 1, el 52% de encuestados respondió que existe un regular nivel de satisfacción del usuario por su atención en una Oficina Nacional de Pensiones; un 46 % que el nivel de satisfacción es buena y tal solo un 2% que es mala.

Tabla 1*Nivel variable satisfacción al usuario con sus diferentes dimensiones*

		Trato Personal	Competencia Profesional	Estructura Comodidad	Estructura Organización
		Frecuencia (porcentaje).	Frecuencia (porcentaje).	Frecuencia (porcentaje).	Frecuencia (porcentaje).
Valido	Mala	14 (28%)	14 (28 %)	7 (14%)	6 (12%)
	Regular	36 (72 %)	20 (40 %)	18 (36 %)	22 (44%)
	Buena	0	16 (32 %)	15 (30 %)	19 (38%)
	Muy buena	0	0	10 (20 %)	3 (6 %)
Total		50 (100%)	50 (100%)	50 (100%)	50 (100%)

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios de una Oficina Nacional de Pensiones

El tabla 1 se puede apreciar que el nivel de percepción sobre las dimensiones de la variable de estudio, muestran en cuanto al trato personal 36 personas encuestados que representan el 72,0% lo consideraron como regular, sobre la competencia profesional 20 administrados encuestados que representan el 40,0 % creyeron que era regular, en cuanto a estructura comodidad 18 ciudadanos encuestados que representa el 36,0% pensaron que esta era regular, sobre la estructura organización 22 personas encuestadas que representan el 44,0% consideraron como regular.

Resolviendo el segundo objetivo específico: Se Diseñó un modelo de gestión por procesos como política interna para satisfacción del usuario de una oficina nacional de pensiones, el cual fue diseñado de la siguiente manera:

Los resultados provienen del modelo que se diseñó y tuvo como propósito poder generar cambios en una oficina nacional de procesos por tener problemas en dimensión de Gestión por Procesos, la cual según la norma técnica N°001 – 2018 –SGP está constituido en toda organización pública por procesos estratégicos, apoyo y misionales siendo este último en una Oficina Nacional de Pensiones el correcto funcionamiento de los regímenes previsionales que le han sido encargados por ley, además brindar una atención de calidad a los usuarios que acuden ante aquella; los cuales tienen falencias pues la organización de los procesos misionales es desordenada no se toman en cuenta la era digital que atravesamos y la necesidad de sus usuarios de acceder a su pensión de jubilación en tiempos adecuados pues en la mayoría de casos son personas que no cuentan con otra prestación con la cual solventarse su coste de vida diaria. Por lo cual se diseña una modelo de gestión de procesos tomando como principal consideración la educación y asesoría previsional. Educación previsional que debe ser fomentada por medio de ferias, campañas, con el uso de plataformas virtuales que instruyan sobre la importancia de aportar para un fondo de pensiones lo cual indirectamente apoyaría en la fiscalización de los empleadores quienes tienen la potestad de ser los agentes retenedores del 13% de sus sueldos que debería ser depositado para el fondo señalado. Asesoría previsional al poder brindar en tiempo real su estado de aportación al fondo de pensiones para lo cual es necesario del uso de los mecanismos virtuales que permiten la interconexión e interoperabilidad entre Oficina Nacional de Pensiones entidades públicas y empresas privadas.

También se identifica procesos misionales los que incorporan las necesidades además de acreditación de aportes y su adecuada gestión con digitalización e interoperabilidad. Lo cual no se viene dando pues para verificar los aportes todo usuario que acude ante la Oficina Nacional de Pensiones en caso de no tener información en su base de datos se debe acudir presencialmente ante institución pública encargada de retener y efectuar deposito del monto que corresponde al fondo de pensiones y revisar en planillas físicas si dichas

aportaciones fueron correctamente efectuadas según los declarados por los usuarios que requieren acceder a una prestación de jubilación por derecho propio o derivado. Lo cual se apremiaría con la digitalización de la información correspondiente a las aportaciones efectivas al fondo de pensiones, ello propiciará un cambio en la estructura actual que tiende a ser tradicional buscando el cumplimiento de metas y satisfacer a los jefes de producción pase a desarrollar actividades conducentes a atender en la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Asimismo, se identifica procesos misionales la fiscalización y control de recaudación, defensoría del asegurado. Lo cual sería reforzado y controlado no solo por el ente recaudador que actualmente es SUNAT sino por el mismo trabajador al ser educado en materia previsional conocería sus derechos de obtener información oportuna de sus empleadores sobre sus aportes que vienen efectuando al fondo de pensiones y sobre los mecanismos que dispone para requerir su derecho a la información en materia que es vital para su retiro, generando como consecuencia directa el empleo digno y con ello apoyaría el desarrollo económico del país.

Tabla 2

Ficha Validación del Modelo de Gestión por Procesos por Expertos

	Criterio												
	Pertinencia con la investigación						Pertinencia con la investigación						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	
E1	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
E2	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
E3	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Nota: Ficha de evaluación de propuesta

Interpretación:

Según los criterios de validación del modelo de gestión por procesos realizada por tres juicios de expertos; entre pertinencia (SI) y (NO) en todos los resultados de pertinencia fue afirmativa (Si) Referente a la validación de la propuesta que revisaron de los expertos.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo específico primero se tuvo : identificar el nivel de satisfacción del usuario de una oficina nacional de pensiones, primero se tuvo que analizar cada dimensión, siendo así se tuvo al respecto a la dimensión N° 1 Trato Personal, donde pudimos ver que en sus 6 indicadores en forma de preguntas están arrojan en porcentajes como común denominador en regular con un 72,0 %, y en donde tiene la institución que llegar a preocuparse más esta dimensión es concerniente al trato que llegan a recibir de los usuarios para poder llegar recibir u obtener unos rápidos servicios, de atenciones inmediatas, a las consideraciones que se les deben prestar, contactos directos, carismas en los momentos de llegar a percibir unas atenciones como partes de los trabajadores, empatías a poder interactuar con los personales, honestidad, confianzas que se da de la institución hacia los trabajadores (Scanell, 2019). Y donde también estamos aseverando lo que dice el autor: Ramírez (2018) llego a presentar el informe final cuyo título fue: Influencias de las gestiones en los procesos sobre las administraciones de los archivos para personal de trabajo en una entidad estatal de lima metropolitana – 2018. Donde mediante sus resultados se llegó a tener que el 41.3% estarían de acuerdo con que las organizaciones comiencen a capacitarse constantemente para de estos modos lleguen a optimizar los servicios de los trabajadores, llegando a enfatizar sobre las gestiones por procesos. Con eso se puede inferir que es importante que las instituciones sobre todo las nacionales lleguen a capacitar a sus trabajadores para que brinden un mejor trato personal hacia los usuarios.

El autor al señalar que la implementación adecuada de gestión por procesos para dar bienes y servicios se logra una óptima percepción del rendimiento por lo cual trabajo señalado se relaciona con esta investigación, pues con una adecuada gestión por procesos conlleva mejores niveles de satisfacción en los usuarios o clientes.

Con respecto a la dimensión N° 2 Competencia Profesional esta llego arrojar como común denominador regular con un 40,0% ; por lo que se puede inferir que según lo que menciona el autor Scanell nos menciona “las formas de poder llegar a brindar los servicios, llegando a dar por ofrecido en formas confiables o

escrupulosas, los personales de nuestras pericias y los conocimientos en el servicio que llega a brindar, personales capacitados o competitivos, donde estos llegan a realizar las acciones para poder llegar a conocer la necesidad o lo que se requiere en los usuarios, los personales conocen la manifestación y el requisito que conlleva para su cometido, eficacias en las atenciones y sobretodo fiabilidades. Los resultados obtenidos de Barrios et al. (2019) en su artículo científico titulado “La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Distintivo de la Competitividad Organizacional”, Se relaciona esta investigación al señalar que la gestión por procesos involucra a todas las áreas de la organización de manera transversal, procesos dirigidos por líderes y apoyados por los colaboradores, lo cual influye significativamente en la percepción del rendimiento mediante el resultado esperado por el usuario

Con respecto a los resultados que se tuvo respecto a la dimensión N° 3 Estructura Comodidad hubo relevancia del descontento ya que llegó arrojar como común denominador a regular con 36,0%, por lo que aseverando según la literatura recabada la estructura y comodidad llega a ser alusión a las edificaciones seguras, y fáciles accesos, de ambiente adecuado, accesible al pasadizo, escalera, ascensor, ambiente, comodidades en poder dar por ubicado en sus instalaciones, buenas ventilaciones, ingresos para salidas de emergencias, señalizaciones de áreas internas, evitando alguna duda en el usuario (Scanell, 2019).

Con respecto al resultado que se tuvo respecto a la dimensión N° 4 Estructura Organización fue en mayoría como regular con un 44,0 %. Siendo así que para esta dimensión se llegó analizar sus 6 indicadores en forma de preguntas, donde resultó como común denominador por mayoría de preguntas a la escala valorativa como regular por mayoría. Por lo cual esta dimensión menciona que es una estructura organizada interna para que sea dinámica, simplificando los tramites de parte de los usuarios, haciendo menos colas y trámites, documentaciones de fáciles comprensiones y entendimiento, contando con módulos de atenciones a los usuarios, sistemas de comunicaciones vía web para algunos trámites (Scanell, 2019). Sus indicadores son: simplificación, ágil y dinámica; información de la Institución; tiempo de espera. Por lo que sabiendo ya las dimensiones como nos arrojaron se pudo llegar a dar identificar el nivel de satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones este llegó arrojar en mayoría a 52,0% como regular.

Siendo básico para el cumplimiento de objetivos de la organización los procesos. Según lo define Camps (2017) en la gestión por proceso es un mecanismo que debe ser adoptado por las empresas u organizaciones para el correcto funcionamiento de estas y así superen la rentabilidad proyectada. Lo que mencionó Castellón (2019) uno de los ejes con las cuales se consigue niveles elevados de producción de calidad es por medio de la gestión por procesos.

Con respecto al objetivo específico segundo: diseñar un modelo de gestión por procesos como política interna para la satisfacción del usuario de una oficina nacional de pensiones. Se pretende mejorar los procesos viendo los aspectos negativos del mismo y mejorarlos con medidas adecuadas, es decir gestionado los procesos., esta propuesta toma como base la Norma Técnica N°001 – 2018 – SGP. La presente propuesta busca que la gestión por procesos se adecue a los objetivos institucionales y misión de un Oficina Nacional de Pensiones, al no ser de este modo afecta a los asegurados pues se encuentran por servicios de baja calidad muy distinto de lo que ofrece mediante sus canales de comunicación, consecuentemente afecta la percepción del rendimiento que los administrados tienen frente a los servicios ofrecidos por una Oficina Nacional de Pensiones. Está propuesta se enfatiza en la capacitación continua sobre gestión por procesos a los líderes y colaboradores donde se enfatice sobre la transversalidad de aquel dentro de la organización y como ser partícipes en la mejora continua. Además de una educación previsional no solo a los usuarios de un Oficina Nacional de Pensiones sino también a la colectividad a quienes se les puede fidelizar para que aporte a su fondo de pensiones y así al fondo común de pensiones. El mejor sistema de control para mejorar la administración pública y su percepción frente a los usuarios que acuden a una Oficina Nacional de Pensiones es la gestión por procesos (Pérez et al., 2017).

Para Culotta (2021) expresa que al haberse incrementado el promedio de vida de los adultos mayores ha generado que los responsables de gestar las políticas públicas continúan efectuando reformas para garantizar la sostenibilidad financiera del fondo común de pensiones inyectando presupuesto del erario estatal cerca de siete millones que garanticen el pago de pensiones de jubilación pues con el fondo común de pensiones no abastece para cubrir las obligaciones pensionarias que tiene a su cargo la Oficina Nacional de Pensiones

En este diseño fue similar con la investigación de (Herrera et al., 2019) concluyó definiendo que un modelo de gestión de procesos con enfoque estratégico, integral y metódico logró que se perfeccionara el proceso financiero generando así impacto en los procesos sustantivos que se producen durante un ciclo de estudios, con retroalimentación que permitía la mejora continua del mismo. También con Cabrera y Lozano (2017). En su propuesta de mejora del trámite de pensionamiento en la Oficina de Normalización Previsional”. El presente estudio propone como alternativa de mejora el tiempo de respuesta frente cualquier solicitud de servicio requerida por el administrado, así como orientación de calidad fundada en el principio de predictibilidad con garantía de ser acorde a la situación del asegurado. Sobre esto los asegurados muestran un elevado grado de disconformidad, por lo cual se debe evaluar y reevaluar los procesos que son parte del trámite de jubilación de una Oficina Nacional de Pensiones

El estudio permitió analizar cada uno de los procesos de pensionamiento que se lleva a cabo por una Oficina Nacional de Pensiones, comprobándose que el proceso de la acreditación y calificación del expediente y el proceso de resultado final y pago al administrado, en opinión de los pensionistas encuestados es medianamente eficiente por no contarse con información sobre empleadores declarados antes de julio de 1999 lo cual fue de competencia y potestad de los empleadores tanto públicos y privados, quienes no informaban ni a los asegurados o ex trabajadores, ni a ningún órgano estatal sobre las aportaciones que efectuaban a su fondo de pensiones, otorgándoles en el mejor de los casos un certificado de trabajo los cuales permanecían bajo custodia de los administrados quienes por un falta de educación y cultura previsional no se preocupaban por tener certeza de su estado de aportaciones al fondo común de pensiones. Empleadores que desaparecieron entre década de 1990 al año 2000 donde se efectuaron 228 operaciones de venta, concesión o liquidación de Empresas Públicas. En cuanto las pequeñas y medianas empresas privadas que permanecieron luego de la estatización generada por el gobierno de Velasco Alvarado, consecuencia de la debilidad del sistema de regulación, lo cual impidió controlar el abuso de posición dominante por parte de las grandes transnacionales, lo que generó al cierre de aquellas generándose despidos masivos. Al no existir educación y cultura previsional pues al igual que los trabajadores de estas épocas lo actuales solo le

interesaba tener un ingreso neto para bienestar familiar sin importarles si sus empleadores sobre todo entes privados depositan en su fondo de pensiones, lo cual en la actualidad es de competencia exclusiva de Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y Aduanas así como su recaudación por medio de los mecanismos legales que esta entidad dispone, pero pese a esto existen en la actualidad muchas empresas privadas que no informan a sus trabajadores sobre la aportaciones que hacen al fondo de pensiones, pues no entregan ningún documento laboral a sus trabajadores generando con ello futuras personas en estado de vulnerabilidad consecuencia de una falta de educación y cultura previsional, por lo cual debe ser una política de estado su importancia radica en lo señalado. En contraste el proceso el proceso de inicio y análisis de la información del pensionario, es deficiente. Anudando a ello la gestión financiera del sistema público de pensiones en Rumania genera letargos en su atención como en nuestro país (Szarka, 2019). Cabrera y Lozano (2017) encontró que el proceso que genera más errores y dilata el tiempo de trámite es el de orientación y recepción. Leau y Ramírez (2017) mostró que el 68% de los expedientes judiciales no se atienden en los tiempos previstos, existiendo demoras insulsas durante el proceso de calificación y revisión de los expedientes judiciales que afectan directamente a los asegurados y/o pensionistas.

Por lo que somos conscientes de las falencias a nivel regional y nacional que esta problemática no solamente se da en la provincia de Chiclayo , sino que tiene como se dijo repercusión nacional y es que en base a la propuesta de nuestro título nos basamos como política interna es decir que ha se llegue a complementar en base a su norma técnica y trascienda de tal manera que se politice en una buen satisfacción al cliente y también es cierto que la Oficina de Nacional de Pensiones desde hace muchos años tiene un poco tutelado al pensionista, recién vemos el caso de personas que aportaron por muchas décadas y estos necesitan que mediante el congreso se les puede llegar a que no se les ponga trabas como es el caso de las AFP, si no que se necesita articular en conjunto para poder llegar a tener un mejor proceso, que llegar a cerrar las falencias que se tuvo a fin de que el usuario que llegue sea atendido de una forma eficiente en adelante.

Con respecto al objetivo específico validar por expertos el modelo de gestión por procesos como política interna para la satisfacción del usuario de una oficina

nacional de pensiones, donde esta llegó a validarse mediante el juicio de tres expertos con grado de doctor en la UCV, donde se puede observar en la Tabla 2 la validación de los expertos que alcanza promedio de SI en todos los resultados de pertinencia con la investigación y pertinencia con la aplicación del modelo. Consecuente a ello se tuvo que la propuesta tuvo la siguiente estructura: Introducción, objetivos del plan de gestión, fundamentación, caracterización, viabilidad, pasos para la mejora de procesos.

VI. CONCLUSIONES

1. Se propuso un modelo de gestión de procesos adecuándose a las políticas públicas y a la metodología señalada en la norma técnica N°001 – 2018 - SGP, siendo el proceso misional primario de una Oficina Nacional de Pensiones debe ser la educación previsional y asesoría previsional lo cual fomenta empleos formales generando con esto el desarrollo económico a nivel del país.
2. Se identificó el nivel de satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones, al evaluar el promedio de sus dimensiones de acuerdo a lo percibido por la población objeto de estudio, en cuanto al trato personal el resultado fue regular, sobre competencia profesional el producto fue regular, sobre la estructura comodidad de lo cotejado se infirió apreciación regular y sobre estructura organización se percibió buena. Siendo por ello el nivel de satisfacción al usuario regular.
3. El diseño de un modelo de gestión por procesos como política interna para mejorar la satisfacción del usuario que acude a una oficina nacional de pensiones estará conformado por pilares como son la educación y asesoría previsional, la simplificación administrativa de los trámites administrativos la cual se lograra con la interoperabilidad e interconexión entre una Oficina Nacional de Pensiones y las entidades públicas y privadas; para tener un flujo de información en cuanto a sus aportaciones en tiempo real generando como consecuencia inicial la atención célere de las peticiones formuladas y en el futuro cercano modernizar la gestión pública y adecuarla a la era digital que exige el orbe mundial.
4. Se validó el modelo de gestión por procesos como política interna para satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones mediante el juicio de tres expertos quienes le dieron validez de constructo y contenido, siendo aceptada por estos en criterios de pertinencia con la investigación y pertinencia con la aplicación del modelo.

VII. RECOMENDACIONES

1. La Alta Dirección debe de implementar una serie de actividades para cubrir las falencias existentes entre el inicio del proceso y la acreditación de aportes.
2. La Alta Dirección debe mejorar el mapa de gestión de procesos misionales los cuales se dirigen a incorporar las necesidades del cliente y sus expectativas en cuanto a sus requerimientos efectuados, teniendo como prioridad que el cliente solo le interesa el resultado no el proceso.
3. La Alta Dirección, los dueños del proceso y colaboradores en la gestión de procesos debe tener una participación activa en la aplicación y mejora del proceso de acuerdo a las necesidades con la capacidad de adecuarse al cambio o frente a entornos que pongan en riesgo el proceso.
4. Finalmente se recomienda a la jefatura de la gerencia de oficina Nacional de pensiones (ONP) efectuar capacitaciones constantes tanto al personal como a la población mediante talleres, ferias, plataformas virtuales con la finalidad de que en Perú surja un real y verdadera cultura previsional lo cual ayudaría a generar desarrollo económico en la sociedad peruana.

VIII. MODELO DE GESTION POR PROCESOS

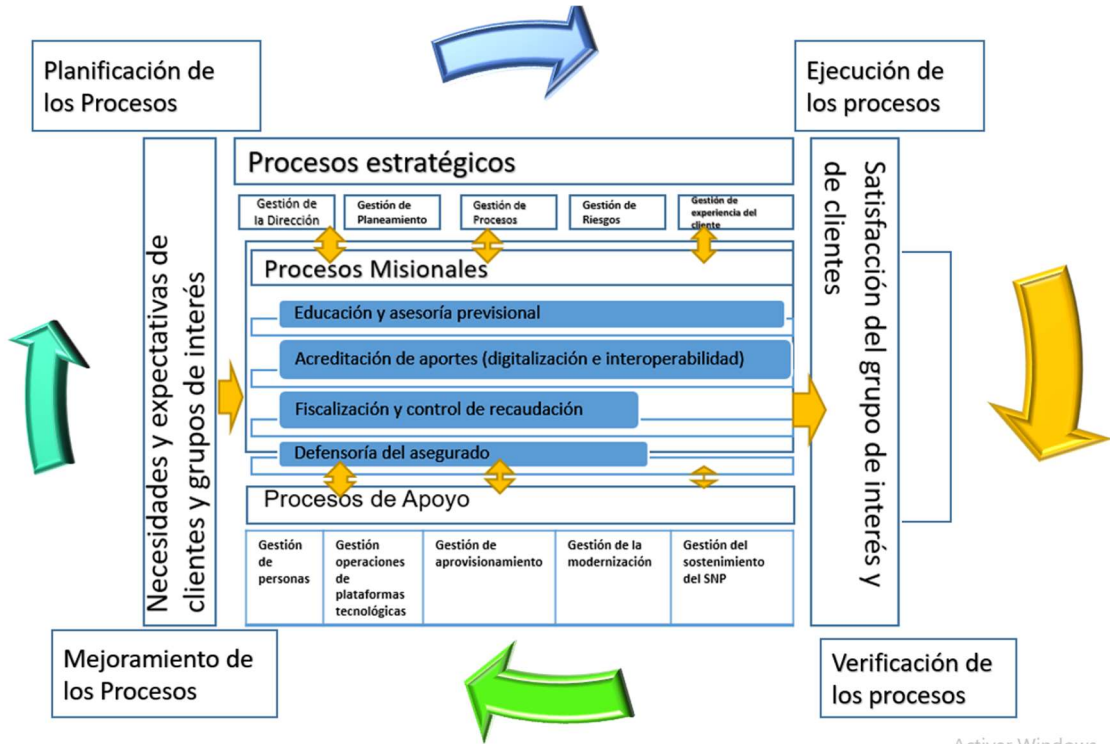
El presente plan tiene como propósito poder generar cambios en una oficina nacional de procesos ya que llega a tener problemas en dimensión de Gestión por Procesos, puesto que ha venido mejorando los procesos estratégicos y de apoyo aún existe falencias internas en las diferentes áreas, por lo que haciendo uso de diferentes mecanismos que propicien que el usuario final en nuestro caso los futuros pensionistas, logren acceder a su pensión oportunamente donde sea la entidad que genere mecanismos de intercambio de información con las diferentes instituciones, con la finalidad que los usuarios no recurran a ella solicitando la información correspondientes a su pago, pues las planillas se encuentran en los archivos de cada entidad pública o empresas particulares (personas naturales o jurídicas), sólo es cuestión de digitalizarla y/o ponerla a disposición de la ONP para la verificación y digitalización que amerite, ello propiciará un cambio en la estructura actual que tiende a ser tradicional de dirección vertical y no horizontal donde que para todas y cada una de la actividades se desarrolle sean conducentes a atender en la satisfacción de las necesidad de los usuarios.

Para la elaboración de propuesta fue necesario la revisión y posterior aplicación de la norma técnica N°001 – 2018 -SGP “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”. La propuesta del modelo de gestión se ha diseñado utilizando el flujo para realizar el análisis de los procesos descrito por la norma técnica, que tiene como primer paso son la determinación de los procesos manejado por una Oficina Nacional de Pensiones, el segundo paso se tiene el alcance, medición y estudios de los procesos determinados en la administración del sistema nacional de pensiones, la cual tendrá las siguientes características.

- Planificación de los Procesos
- Ejecución de los Procesos
- Verificación de los Procesos
- Mejoramiento de los Procesos

Figura 2

Modelo de gestión de proceso propuesto para una oficina nacional de pensiones



Referencias

- Alban, G., Arguello, A., Y Molina, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. *Recimundo*, 4(3), 173. <https://www.recimundo.com/index.php/es/articulo/view/860>
- Arhuis, F. y Campos, Y. (2016). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz San Cristóbal, Huancayo, 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1269/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asmat, C. (2019). *Influencia de la gestión de los procesos de pensión en el cumplimiento de los derechos pensionarios en la oficina de normalización previsional Lima 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/2821>
- Barrios et al. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Artículo Scielo bajo una licencia*. 30(2), 103–113. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Baltes, N. (2020). Study Regarding the Effects of Demographic Transition on Labor Market and Public Pension System in Central and Eastern Europe. *Studies in Business and Economics*, 15(1), 158–170. <https://doi.org/10.2478/sbe-2020-0013>
- Banyár, J. (2021). The outlines of a possible pension system funded with human capital. *Risks*, 9(4), 1–32. <https://doi.org/10.3390/risks9040066>
- Boado, M. (2021). Transforming public pensions: A mixed scheme with a credit granted by the state. *Insurance: Mathematics and Economics*, 96, 140–152. <https://doi.org/10.1016/j.insmatheco.2020.11.005>

- Bottan et al. (2021). Stepping up during a crisis: The unintended effects of a noncontributory pension program during the Covid-19 pandemic. *Journal of Development Economics*, 150(February), 102635. <https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2021.102635>
- Botón, S. (2018). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente cap. de Cunen, Quiché, Guatemala, año 2017*. [Tesis de Grado de Magister, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjr/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Cabrera, A. (2022). *Metodología de reconocimiento de aportes para reducción en tiempos de atención en Oficina de Normalización Previsional, La Libertad, 2021*. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85739>
- Cairampoma, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
- Camps, D. (2017). Importancia de la gestión por procesos. Disponible en <https://blog.cooltra.com/la-importancia-de-la-gestion-por-procesos/>
- Campani et al. (2021). The impact of alternative assets on the performance of Brazilian private pension funds. *Revista Contabilidade & Finanças*, 32(86), 314–330. <https://doi.org/10.1590/1808-057x202111870>
- Carbajal, G. (2018). *Gestión administrativa y eficacia de documentación electrónica en percepción de usuarios de la Oficina Nacional Previsional ONP – Lima 2018*. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28566>
- Castellon. R. (2019). Blog Captio: La necesidad de gestión por procesos. <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gesti%C3%B3n-por-procesos>
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. https://www.academia.edu/11162820/variables_de_Daniel_Cauas

- Cristeche, M., y Muñoz, P. (2019). Sistema previsional y modelación de los derechos de la vejez en Argentina (2003-2017). http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-86972019000200013&script=sci_abstract&tIng=es
- Chaccara, F., y Pareja, I. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en la empresa Santa Cecilia sociedad de responsabilidad limitada, ciudad de Abancay, Apurímac - 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay]. <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/600>
- Concytec (2018). Reglamento De Calificación, Clasificación y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt, *Registro Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – Concytec*. https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/Manual_del_Reglamento_RENACYT_1.pdf
- Chen et al. (2021). Does the New Rural Pension Scheme improve residents' livelihoods? Empirical evidence from Northwestern China. *PLOS ONE*, 16(4 April), 1–16. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250130>
- Choe et al. (2021). Analysis of the preference on type of retirement pension for the seafarers in Korea. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 37(1), 37–44. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2020.06.001>
- Culotta, F. (2021). Life expectancy heterogeneity and pension fairness: An Italian north-south divide. *Risks*, 9(3). <https://doi.org/10.3390/risks9030057>
- De la Vega, D. (2018). La necesaria reforma del Sistema Previsional en el Perú. *Revista Internacional De La Protección Social*, 3(1), 135–149. <https://doi.org/10.12795/e-rips.2018.i02.07>
- De la Cruz, K. (2018). *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda rural, 2018*. [Tesis para título de Abogado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e5e39710-0f30-486c-a2e4-f0b714480f90/content>

- Devesa et al. (2020). The sustainability factor: How much do pension expenditures improve in Spain? *Risks*, 8(4), 1–21. <https://doi.org/10.3390/risks8040134>
- Devolder, P., y Domínguez, I. (2020). Thinking in vertical: A practical application of the two-stage pension system in Spain. *Sustainability (Switzerland)*, 12(23), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su12239928>
- Devolder et al. (2021). Automatic balance mechanisms for notional defined contribution pension systems guaranteeing social adequacy and financial sustainability: an application to the Italian pension system. *Ann Oper Res* 299, 765–795, 31. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10479-020-03819-x>
- Fernández, A. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones “A & B”*. [Tesis para título profesional, Universidad Señor de Sipan]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4068/TESIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flynn, M., & Schroder, H. (2018). Age, work and pensions in the United Kingdom and Hong Kong: An institutional perspective. *Economic and Industrial Democracy*, 42(2), 248–268. <https://doi.org/10.1177/0143831X18763542>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo I. In *Universidad Continental* (Vol. 1). https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- González et al., (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración. (Artículo Científico)*, 16(28), 1–13. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500003/409659500003.pdf>
- González, C., y Campos, C. (2020). El flujo de opinión sobre el sistema de pensiones en cuatro géneros de la prensa chilena: cobertura, voces y problemáticas. *Logos: Revista de Lingüística, Filosofía y Literatura*, 30(1), 138–153. <https://doi.org/10.15443/RL3012>
- Guardia, E. (2018). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2017*. [Tesis para maestría

en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21084/Guardia_MER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutierrez, T., y Soto, R. (2020). Sistema de pensiones en México. Una burbuja a punto de estallar. *Revista Ola Financiera*, 13(35), 32–51.
<https://www.revistas.unam.mx/index.php/ROF/article/view/75508>

Herrera et al. (2019). Modelo de gestión para el perfeccionamiento del proceso de aseguramiento material y financiero en universidades. *Rev. Cubana Edu. Superior*, 13(32), 2–5.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200021

Hernández. R. (2018). Metodología de la investigación - Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Editorial Mc Graw Hill Education* (6a. Edició).
<https://books.google.com.mx/books?id=5A2QDwAAQBAJ>

Hu et al. (2021). Relationships between migration and the fiscal sustainability of the pension system in China. *PLoS ONE*, 16(3 March), 1–16.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0248138>

Huaman, W. (2019). *Gestión de procesos y atención al cliente en la Oficina de Normalización Previsional Lima Norte, 2019*. [Tesis para título en Administración, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53017>

Junusbekova.G, y Zhaumitova.M. (2020). The efficacy of the retirement pension provision system: Modeling, and assessing of the case of Kazakhstan. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(4), 1–16. <https://doi.org/10.3390/joitmc6040158>

Lakotová et al. (2021). Long-term sustainability of pension systems of european union countries. *Politicka Ekonomie*, 69(1), 48–72.
<https://doi.org/10.18267/J.POLEK.1307>

Listicò, S., y Bevilacqua, M. (2018). Some Notes on the Redistribution Inherent in the U.S. Public Pension System. *Contemporary Economic Policy*, 36(3), 566– 581. <https://doi.org/10.1111/coep.12271>

- Martel, P. (2020). *Gestión por Procesos y Satisfacción del Usuario de la Oficina de Normalización Previsional - ONP, Lima, 2020*. [Tesis para Licenciada en Administración, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63707>
- Melendez, A. (2019). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la oficina de normalización previsional año 2018*. [Tesis para Licenciado en Administración y Gerencia, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/3249>
- Moura, C y Magalhães, M. (2017). Satisfação de usuários da atenção primária à saúde: um estudo qualitativo. no Nordeste do Brasil. *Articulo Portal Regional de la BVS*, 21(61): 321-332. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-954281?lang=es>
- Noreña et al. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. *Aquichan*, 12(3), 263-274. <https://www.redalyc.org/pdf/741/74124948006.pdf>
- Paredes, D. (2022). *Modelo de gestión por procesos para mejorar el pensionamiento en el sistema nacional de pensiones, ley N° 19990 - San Martín 2021*. [Tesis para doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82032>
- Parlinska, A., & Rudyc, R. (2019). *Features of the functioning of national pension systems of eastern Europe and Ukraine in the modern conditions*. (52), 182–187. <https://agris.fao.org/agris-search/search.do?recordID=LV2020000054>
- Perez, J. (2017). *Nivel de satisfacción del turista nacional que visita el distrito de Cajamarca -2017*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/2505/TESIS%20DE%20JULISSA%20PER%C3%89Z%20P%C3%89REZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez et al. (2017). Enfoque de procesos para la reducción de paros de máquinas mediante mantenimiento centrado en confiabilidad. Impacto en la economía como rama de las ciencias sociales. *Revista Magazine de Las Ciencias*, 2(4), 12. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/380>

- Peña, S. (2017) *Análisis de datos*, Fundación Universitaria del Área Andina, Bogotá D.c.2017 Edición Fondo Editorial Areandino. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425169.pdf>
- Piñuela Espín, J., & Quito Godoy, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. *Estudios de la gestión.*: <https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.1>
- Ramírez, R. (2018). *Influencia de la gestión por procesos sobre la administración de archivos según trabajadores de una entidad pública de lima metropolitana 2018*. [Tesis para licenciado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8bebc4bf-92b4-4b72-9ab5-48d403396590/content>
- Rivera, E. (2019). Satisfacción de usuarios en el instituto nacional del diabético Honduras-diciembre 2017. *Ciencia e Investigación Médica Estudiantil Latinoamericana*; 25 (2).3-7. <https://revfinlay.sld.cu/index.php/finlay/article/view/715>
- Ruiz, L, & Zuloeta, P. (2016). *Análisis de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el área de ventas en la empresa la Curacao. Chiclayo – Lambayeque, 2016*. [Tesis para licenciado en Administración, Universidad Señor de Sipan]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5541>
- Salimbeni, S. (2019). Gestión de procesos de negocios en el sector público. *Podium*, 35, 69–86. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.5>
- Szarka, A. (2019). Challenges in the financial management of the public pension system in Romania. *The Annals of the University of Oradea. Economic Sciences*, 2(2), 415–423. <https://ideas.repec.org/a/ora/journal/v1y2019i2p208-217.html>
- Trippner, P. (2020). Determinants of pension capital management in Poland. *Investment Management and Financial Innovations*, 17(4), 315–326. [https://doi.org/10.21511/imfi.17\(4\).2020.27](https://doi.org/10.21511/imfi.17(4).2020.27)
- Wigodski, J. (2010). Metodología de la Investigación: población y muestra. <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y->

muestra. <https://coggle.it/diagram/X6dr6MxkJObtuFPN/t/poblaci%C3%B3n-y-muestra-tipos-de-muestreo>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

Variable de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Gestión por Procesos	La gestión por procesos es la aplicación del ciclo de progreso continuo de los procesos.	Es la identificación de los procesos en su nivel de planificación, ejecución, verificación, mejoramiento.	Planificación Ejecución Verificación Mejoramiento	No lleva instrumento	No lleva / Propuesta de Modelo de Gestión
Satisfacción al Usuario	Es todo aquello que proviene del estado de ánimo que se originó de las relatividades que se den entre el servicio ofrecido y el usuario. Siendo este último la satisfacción que llegue a percibir recibir y las expectativas que llevo a tener el usuario.	Con la variable satisfacción al usuario podremos medir mediante indicadores en forma de ítem el grado de aceptación o rechazo que tuvo la percepción del cliente o usuario.	Trato Personal	-Atención Inmediata -Trato Recibido -Empatía	Nominal Muy buena (MB)= 5 Buena (B) = 4 Regular (R) = 3 Mala (M) = 2 Muy mala (MM)=1
			Competencia Profesional	-Orientación -Personal Capacitado -Sensaciones en fiabilidades.	
			Estructura Comodidad	-Fácil acceso a escaleras y pasadizos. -Fácil ubicación en el interior del ambiente. -Ingreso y salida de Emergencia.	
			Estructura Organización	-Simplificación, ágil y dinámica. -Información de la Institución. - Tiempo de espera	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito la alumna. Salazar Clavijo, Luisa Jaqueline, aspirante al grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo Sede Chiclayo con mención en Gestión Pública. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado: Plan de gestión por procesos como política interna para la satisfacción del usuario de la ONP Chiclayo.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable: Satisfacción del usuario.

Escala auto valorativa.

Muy buena (MB) = 5
Buena (B) = 4
Regular (R) = 3
Mala (M) = 2
Muy mala (MM) = 1

Ítems o Preguntas	5	4	3	2	1
VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	MB	B	R	M	MM
Dimensión 1: Trato personal					
1) Cómo calificaría la atención recibida en la Oficina Nacional de Pensiones.					
2) Cómo evalúa la rapidez en la atención que se le brinda.					
3) Respecto al trato recibido por el personal de la Oficina Nacional de Pensiones., cómo lo calificaría.					

4) Desde su percepción, la atención que recibió fue.					
5) Desde su punto de vista, respecto a la atención al usuario hubo empatía con las personas que atendieron su solicitud.					
6) Como evalúa usted la amabilidad y cortesía de los trabajadores de la Oficina Nacional de Pensiones					
Dimensión 2: Competencia profesional					
7) Como evaluaría el trato recibido por el personal de seguridad al ingresar a la entidad.					
8) Desde su percepción cómo calificaría al personal del módulo de orientación a los usuarios.					
9) Desde su percepción, los personales de la Oficina Nacional de Pensiones tienen una capacitación profesional.					
10) Como calificaría la cortesía del personal de la Oficina Nacional de Pensiones en los módulos de atención a los usuarios.					
11) Desde su punto de vista, cómo evaluaría la fiabilidad o confiabilidad sobre el servicio recibido.					
12) Como evaluaría la atención recibida en forma general (desde su ingreso hasta la salida) por el personal de la Oficina Nacional de Pensiones.					
Dimensión 3: Estructura-comodidad					
13) Cómo evaluaría estando dentro de las instalaciones de la Oficina Nacional de Pensiones.					
14) Desde su percepción, cómo calificaría los accesos, pasadizos y escaleras en las instalaciones de la entidad.					
15) Como evaluaría el control de la atención a los usuarios (por una tiquetera automatizada).					
16) Desde su percepción, estando en el área de espera de atención al usuario, como lo calificaría.					

17) Las instalaciones (ingreso, salida de emergencia, pasadizos, escaleras, baños) están debidamente señalizadas, cuál sería su evaluación.					
18) Como valoraría la seguridad de la edificación de la entidad.					
Dimensión 4: Estructura-organización					
19) Cree que la Oficina Nacional de Pensiones tiene una estructura dinámica y ágil para la atención a los usuarios, cómo lo evaluaría usted.					
20) Desde su apreciación la aplicación de la simplificación de documentos en la Oficina Nacional de Pensiones es.					
21) Como evaluaría la información que te brinda la institución a través de su página web.					
22) La documentación que recibe es fácil de leer y comprender, como la evaluaría.					
23) Como evalúa el tiempo de espera en la atención en la Oficina Nacional de Pensiones.					
24) Desde una escala del 5 al 1 (5: muy buena y 1: muy mala), como evaluaría la organización en la Oficina Nacional de Pensiones.					

Anexo 3. Validez del Instrumento

3.1.-Validación del instrumento:

Anexo. Informe de Validación del Instrumento -1er Experto

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:
Modelo de gestión por procesos como política interna para satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:
Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario

3. TESISISTA:
Br. Luisa Yaqueline Salazar Clavijo.

4. DECISIÓN:
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 02 de agosto de 2022

 LUIS RIOJA CHÁVEZ MAESTRO GESTIÓN PÚBLICA <hr/> <i>Firma/DNI 41716406</i> Código ORCID: 0000-0002-5430-5120 EXPERTO	 HUELLA
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

11

Anexo. Constancia de Validación- 1er Experto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, RIOJA CHAVEZ LUIS JOSE, con DNI N° 41716406 registrado con código N° SUNEDU N° 0000793907 / 0000793908 , profesión Contador Público; Maestro en Gestión Pública ; desempeñándome actualmente como Jefe Zonal Norte banco Scotiabank; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Chiclayo 02 Agosto del 2022.

Apellidos y Nombres : Rioja Chávez Luis José

DNI : 41716406

Especialidad : Contador Público, Maestro en Gestión Pública

E-mail : riojita2@hotmail.com

LUIS RIOJA CHÁVEZ
MAESTRO GESTIÓN PÚBLICA

LUIS RIOJA CHAVEZ
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 04-5389

Código Orcid : 0000-0002-5430-5120

Chiclayo 2 de Agosto 2022

Anexo. Constancia SUNEDU de validador del Instrumento- 1er Experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RIOJA CHAVEZ**
Nombres **LUIS JOSE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **41716406**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/02/22**
Resolución/Acta **0067-2022-UCV**
Diploma **052-149427**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
18 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001027761

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 18/12/2022 13:13:03-0500

Anexo. Informe de Validación del Instrumento- 2do Experto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo de gestión por procesos como política interna para satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario

3. TESISISTA:

Br. Luisa Yaqueline Salazar Clavijo.

4. DECISIÓN:

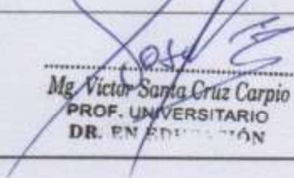

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 de agosto de 2022

 <p>Mg. Víctor Santa Cruz Carpio PROF. UNIVERSITARIO DR. EN EDUCACIÓN</p> <hr/> <p>Firma/DNI 16650384 Código ORCID: 0000-0001-5224-4435 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo. Constancia de Validación- 2do Experto

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Victor Oswaldo Santa cruz con DNI N° 16650384 registrado con código N° SUNEDU N° 0000793913 / 0000793914 , profesión Estadístico, Maestro en docencia y Gestión, Doctor en Educación ; desempeñándome actualmente en Santa cruz Asesoría Y proyectos S.A.C por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Chiclayo 02 Agosto del 2022.

Apellidos y Nombres : Santa Cruz Carpio Victor Oswaldo

DNI : 16650384

Especialidad : Estadístico, Doctor en Educación

E-mail : santacruzvictor20@gmail.com


Mg. Victor Santa Cruz Carpio
PROF. UNIVERSITARIO
DR. EN EDUCACION
Codigo Orcid © 0000-0001-5224-44351

Chiclayo 2 de Agosto 2022

Anexo. Constancia SUNEDU de validador del Instrumento - 2do Experto:



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SANTA CRUZ CARPIO**
Nombres **VICTOR OSWALDO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16650384**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **MOYA RONDO RAFAEL MARTIN**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN EDUCACION
CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA**
Fecha de Expedición **20/10/2014**
Resolución/Acta **1049-2014-UCV**
Diploma **A1806244**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
18 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001027763

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 18/12/2022 13:17:57-0500

Anexo. Informe de Validación del Instrumento- 3er Experto



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo de gestión por procesos como política interna para satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario

3. TESISISTA:

Br. Luisa Yaqueline Salazar Clavijo.

4. DECISIÓN:

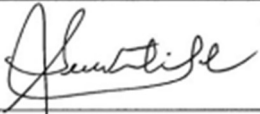

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de AGOSTO de 2021

 Firma/DNI 16797876 EXPERTO LUIS SANTIAGO SAMAME CASTILLO	 HUELLA
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------

Colocar Constancia SUNEDU del validador

Anexo. Constancia SUNEDU de validador del Instrumento – 3er Experto:



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SAMAME CASTILLO**
Nombres **LUIS SANTIAGO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16797876**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **07/12/17**
Resolución/Acta **0366-2017-UCV**
Diploma **052-021214**
Fecha Matrícula **05/08/2013**
Fecha Egreso **28/12/2015**

Fecha de emisión de la constancia:
18 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001027770

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 18/12/2022 13:38:31-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito

Anexo. Informe de Validación del Instrumento- 4to Experto



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo de gestión por procesos como política interna para satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario

3. TESISISTA:

Br. Luisa Yaqueline Salazar Clavijo.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo 10 noviembre de 2022



 <p>Magister Fanny Elizabeth Sanchez Sullon DNI N° 42719412 Orcid.org:0000-0868-2937</p>	 <p>Huella digital</p>  (Ctrl) ▾
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo. Constancia SUNEDU de validador del instrumento - 4to Experto:



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SANCHEZ SULLON**
Nombres **FANNY ELIZABETH**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **42719412**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**
Rector **RODRIGUEZ NOMURA HUBER EZEQUIEL**
Secretario General **LIZA SANCHEZ JOSE LAZARO**
Director De La Escuela De Posgrado (E) **JESUS ALBERTO JIMENEZ GARCIA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN EDUCATIVA**
Fecha de Expedición **04/10/21**
Resolución/Acta **RR. N° 160-2021-USS**
Diploma **USS04577**
Fecha Matriculación **23/04/2018**
Fecha Egreso **19/08/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
18 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001027788

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 18/12/2022 14:17:09-0500

Anexo. Informe de Validación del Instrumento- 5to Experto



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo de gestión por procesos como política interna para satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario

3. TESISTA:

Br. Luisa Yaqueline Salazar Clavijo.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo 10 noviembre de 2022

 <p>Magister Luisa Elena Guevara Campos DNI N° 46438006 Orcid.org:0000-0003-23147649</p>	 <p>Huella digital</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo. Constancia SUNEDU de validador del instrumento - 5to Experto:



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GUEVARA CAMPOS**
Nombres **LUISA ELENA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **46438006**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**
Rector **DR. HUBER EZEQUIEL RODRIGUEZ NOMURA**
Secretario General **MG. JOSE LAZARO LIZA SANCHEZ**
Director De La Escuela De Posgrado **MG JULIO AUGUSTO VALDIVIA RIOS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**
Fecha de Expedición **29/04/22**
Resolución/Acta **R.R.N°023-2022/USS**
Diploma **USS04597**
Fecha Matrícula **14/08/2015**
Fecha Egreso **29/10/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
18 de Diciembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0001027789

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 18/12/2022 14:19:34-0500

Anexo 4. Confiabilidad del Instrumento

4.1.- Confiabilidad

[ConjuntoDatos1] D:\LUIISA UCV \Modelo de gestión por procesos como política interna para la satisfacción del usuario de la ONP Chiclayo 2023.

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Caso	Válido	50	100,0
	Excluido	0	,0
Total		50	100,0

a. La eliminación de las variables se basa en todas las variables del procedimiento

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	24

El análisis de fiabilidad con alfa de Cron Bach arrojó 0.961, por lo que hay confiabilidad muy alta en el instrumento utilizado.

Anexo 5. Matriz de Consistencia

Título: Modelo de gestión por procesos como política interna para satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones

Autor: Salazar Clavijo, Luisa Yaqueline

Problema	Objetivos	Variables e indicadores			
Problema principal Pr. ¿En qué medida el modelo de la gestión por procesos como política interna, llegarían a mejorar los procedimientos de pensionamiento de una oficina nacional de pensiones?	Objetivo general Og. Proponer un modelo de gestión por procesos como política interna para la satisfacción del usuario de una oficina nacional de pensiones.	Variable 1: Gestión por Procesos			
		Dimensión	Indicadores	Propuesta	
		Planificación	No lleva instrumento	Modelo de Gestión por procesos.	
		Ejecución			
Verificación					
Problemas específicos P1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción al usuario de una oficina nacional de pensiones? P2. ¿Cómo estará diseñado el modelo de gestión por procesos como política interna para la satisfacción del usuario de una oficina nacional de pensiones?; P3. ¿Cuál es el resultado de la validez del modelo de gestión por procesos como política interna para la satisfacción del usuario de una oficina nacional de pensiones?	Objetivos específicos O1. Identificar el nivel de satisfacción del usuario de una oficina nacional de pensiones O2. Diseñar un modelo de gestión por procesos como política interna para satisfacción del usuario de una oficina nacional de pensiones O3. Validar por expertos el modelo de gestión por procesos como política interna para la satisfacción del usuario de una oficina nacional de pensiones.	Variable 2: Satisfacción del Usuario			
		Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal
		Trato Personal	Atención inmediata	1) Cómo calificaría la atención recibida en la ONP. 2) Cómo evalúa la rapidez en la atención que se le brinda.	Muy buena (MB) = 5 Buena (B) = 4 Regular (R) = 3 Mala (M) = 2 Muy mala (MM) = 1
			Trato recibido	3) Respecto al trato recibido por el personal de la ONP, cómo lo calificaría. 4) Desde su percepción, la atención que recibió fue.	
	Empatía	5) Desde su punto de vista, respecto a la atención al usuario hubo empatía con las personas que atendieron su solicitud.			

				6) Como evalúa usted la amabilidad y cortesía de los trabajadores de la ONP.	
		Competencia Profesional	Orientación	7) Como evaluaría el trato recibido por el personal de seguridad al ingresar a la entidad.	
				8) Desde su percepción cómo calificaría al personal del módulo de orientación a los usuarios.	
			Personal Capacitado	9) Desde su percepción, el personal de la ONP tiene una capacitación profesional.	
				10) Como calificaría la cortesía del personal de la ONP en los módulos de atención a los usuarios.	
			Sensaciones en fiabilidades.	11) Desde su punto de vista, cómo evaluaría la fiabilidad o confiabilidad sobre el servicio recibido.	
				12) Como evaluaría la atención recibida en forma general (desde su ingreso hasta la salida) por el personal de la ONP.	
		Fácil acceso a escaleras y pasadizos.	13) Cómo evaluaría estando dentro de las instalaciones de la ONP.		
			14) Desde su percepción, cómo calificaría los accesos, pasadizos y escaleras en las instalaciones de la entidad.		
		Fácil ubicación en el interior del ambiente.	15) Como evaluaría el control de la atención a los usuarios (por una tiquetera automatizada).		

		Estructura Comodidad		16) Desde su percepción, estando en el área de espera de atención al usuario, como lo calificaría.	
			Ingreso y salida de Emergencia.	17) Las instalaciones (ingreso, salida de emergencia, pasadizos, escaleras, baños) están debidamente señalizadas, cuál sería su evaluación.	
				18) Como valoraría la seguridad de la edificación de la entidad.	
		Estructura Organización	Simplificación, ágil y dinámica.	19) Cree que la ONP tiene una estructura dinámica y ágil para la atención a los usuarios, cómo lo evaluaría usted.	
				20) Desde su apreciación la aplicación de la simplificación de documentos en la ONP es.	
			Información de la Institución	21) Como evaluaría la información que te brinda la institución a través de su página web.	
				22) La documentación que recibe es fácil de leer y comprender, como la evaluaría.	
			Tiempo de espera	23) Como evalúa el tiempo de espera en la atención en la ONP.	
				24) Desde una escala del 5 al 1 (5: muy buena y 1: muy mala), como evaluaría la organización en la ONP.	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo</p> <p>Nieto, E. (2018), nos llegó a mencionar “la investigación llegó a ser de tipo básica pues se orientó a obtener un nuevo conocimiento con el fin de aumentar el conocimiento de una realidad. Definida la variable como una propiedad, característica, cualidad de una persona o cosa, en este tipo de investigación fue capaz de definir la variable de estudio, así como sirvió para dar detalles a los aspectos que son de carácter sustancial entre las variables, y se llegó a presentar las relaciones que pudieran desprenderse entre ellas, hallándose la relación de las variables en sus respectivas dimensiones.</p> <p>Diseño</p> <p>Se tuvo para el presente diseño del presente informe fue no experimental porque se rigió a ser descriptivo y propositivo, la primera es porque no existió manipulación de variables alguna, con el fin de poder llegar a ver las anomalías tal como se llegaron a comportar en sus entornos naturales, para luego después de llegar a canalizarlos (Cabezas, 2018, p.31).</p>	<p>Población</p> <p>La población, también llamado universo, puede ser personas o grupos de personas, organizaciones, cosas u objetos. Es de vital importancia poder determinar de forma clara, precisa y específica la población que será objeto de estudio. La población, está establecida por grupos de personas, organización, cosas u objetos, que concuerdan una serie de características similares, las cuales se identifican en un tiempo y espacio dado N = 50 (Hernández, 2018, p.178).</p> <p>Muestra</p> <p>Al respecto, la población estuvo diseñada para los usuarios que acuden a la a una Oficina Nacional de Pensiones, que vienen a pedir información de sus trámites documentarios y pensionarios. Por consiguiente, la población estuvo diseñada por n = 50 usuarios que llegaron a acudir a una Oficina Nacional Previsional en este distrito. La muestra es parte integrante de una población que se extrae conservando las mismas características de la población.</p> <p>Muestreo</p> <p>Debido a que la población de la investigación es pequeña se utilizara muestreo no probabilístico por conveniencia</p>	<p>Variable 1: Gestión por procesos</p> <p>Técnicas: No lleva</p> <p>Instrumentos: No lleva</p> <p>Variable 1: Satisfacción al Usuario</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Luisa Salazar Clavijo</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Oficina Nacional de Pensiones</p>	<p>Para la validación de los instrumentos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.</p> $\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$ <p>Donde, k = El número de ítems $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems. s_T^2 = Varianza de la suma de los ítems. α = Coeficiente de alfa de Cronbach</p> <p>El análisis de fiabilidad con alfa de Cron Bach arrojó 0.961, por lo que hay confiabilidad muy alta en el instrumento utilizado.</p>

Anexo 6. Resultado de base de datos

ITEMS	TRATO PERSONAL					COMPETENCIA PROFESIONAL						ESTRUCTURA- COMODIDAD						ESTRUCTURA- ORGANIZACIÓN						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	3	1	2	2	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	2	4	5
2	3	1	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5
3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	3	5
4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	5	3	5	4	4	3	5
5	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	5	2	5	4	3	3	5
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	2	5
7	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5
8	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	5
9	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	4
10	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4
11	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4
12	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	4	4	2	3	3	2	2	4
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
15	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
17	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
19	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	5	4	4	2	2
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	4	4	4	2	2
24	3	1	2	2	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	2	4	4	3	3	5
25	3	1	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5
26	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	3	5
27	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	5	3	5	4	4	3	5
28	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	5	2	5	4	3	3	5
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	2	5
30	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5
31	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	5
32	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	2	4
33	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4
34	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4
35	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	4	4	2	3	3	2	2	4
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
38	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
40	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2
42	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
44	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
45	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
47	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	4	4	2	3	3	2	2	4
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
50	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3

ANEXO 7. Modelo de gestión por procesos propuesto

I. INTRODUCCION

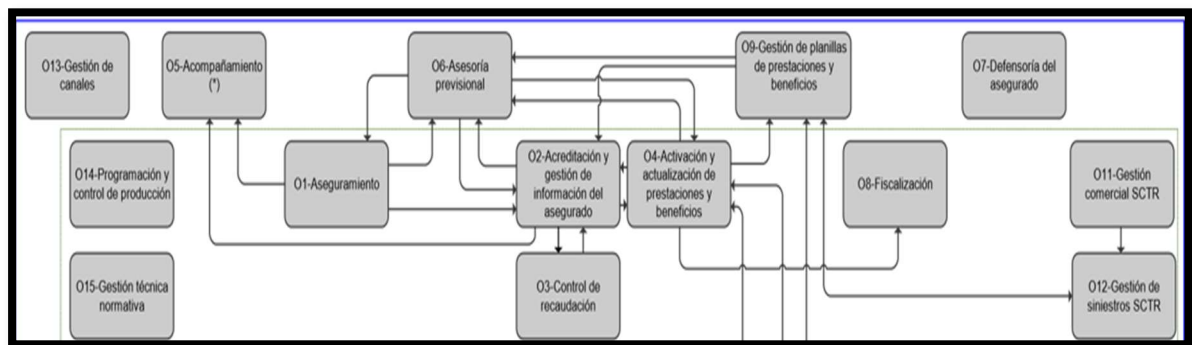
El sistema nacional de pensiones es un tema muy importante para todos los gobiernos, en mérito al volumen de afiliados y pensionistas que asciende a más de 2 millones 518 mil 800 personas que están dentro de la Decreto Ley N°19990 y otros regímenes previsionales, procesos pensionarios que son administrados por la Oficina Nacional de Pensiones. En esta parte de la propuesta se está presentando el planteamiento del modelo de gestión apoyado en la norma técnica N°001 – 2018 -SGP “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”, con el fin de modernizar la administración actual del sistema nacional de pensiones Ley N°19990, para el perfeccionamiento de los servicios del pensionamiento, en el marco de la visión política nacional de modernización de la gestión pública el cual es tener un estado moderno al servicio de las personas, siendo una de las características la orientación al ciudadano.

En ese marco los objetivos de esta propuesta es proponer un modelo de gestión por procesos como política interna para la satisfacción del usuario de la Oficina Nacional de Pensiones. En ese orden de ideas los procesos que se encuentran en aplicación en el sistema nacional de pensiones Decreto Ley N°19990, el cual es administrado por la Oficina Nacional de Pensiones, el cual no se está realizando de forma óptima según la revisión y el análisis correspondiente realizada a las dos variables. La motivación para la ejecución de la presente investigación es el elevado número de denuncias presentadas a la Defensoría del asegurado, Defensoría del pueblo en contra la entidad pública en un corto período de dos años, en especial en tiempos de la pandemia del COVID – 19. En merito a esta situación la entidad pública ha llevado a que su personal labore de modo remoto en todas las oficinas a nivel nacional y solo recibe las nuevas solicitudes a través de su página web y el personal que trabaja en dichas oficinas (según normas sanitarias para evitar el contagio).

El modelo en mención fue apoyado en la norma técnica N°001 – 2018 -SGP “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”, para el perfeccionamiento de los servicios del

pensionamiento, en el marco de la visión política nacional de modernización de la gestión pública en busca no solo de dar servicios para satisfacer las necesidades sino brindarlos con calidad. En la Oficina Nacional de pensiones de acuerdo al marco metodológico de la norma señalada al haberse identificado sus procesos estratégicos como son la gestión de la dirección, de planeamiento, de procesos, de riesgos, de experiencia del cliente. Al ser estratégicos son los que determinan los objetivos a cumplirse diseñándose estrategias para el cumplimiento de metas de producción mensual. También se identifica procesos misionales los que incorporan las necesidades del cliente para lograr su satisfacción entre ellos educación y asesoría previsional, acreditación de aportes y su adecuada gestión con digitalización e interoperabilidad, fiscalización y control de recaudación, defensoría del asegurado. Además, se identifican procesos de apoyo los cuales son practicadas por personas para que se lleguen a cumplir los procesos misionales, son, gestión de personas, de operaciones de plataformas tecnológicas, aprovisionamiento, gestión de la modernización, y la gestión del sostenimiento del sistema nacional de pensiones.

En la actualidad en una Oficina Nacional de Pensiones es así como se llevan a cabo los procesos misionales:



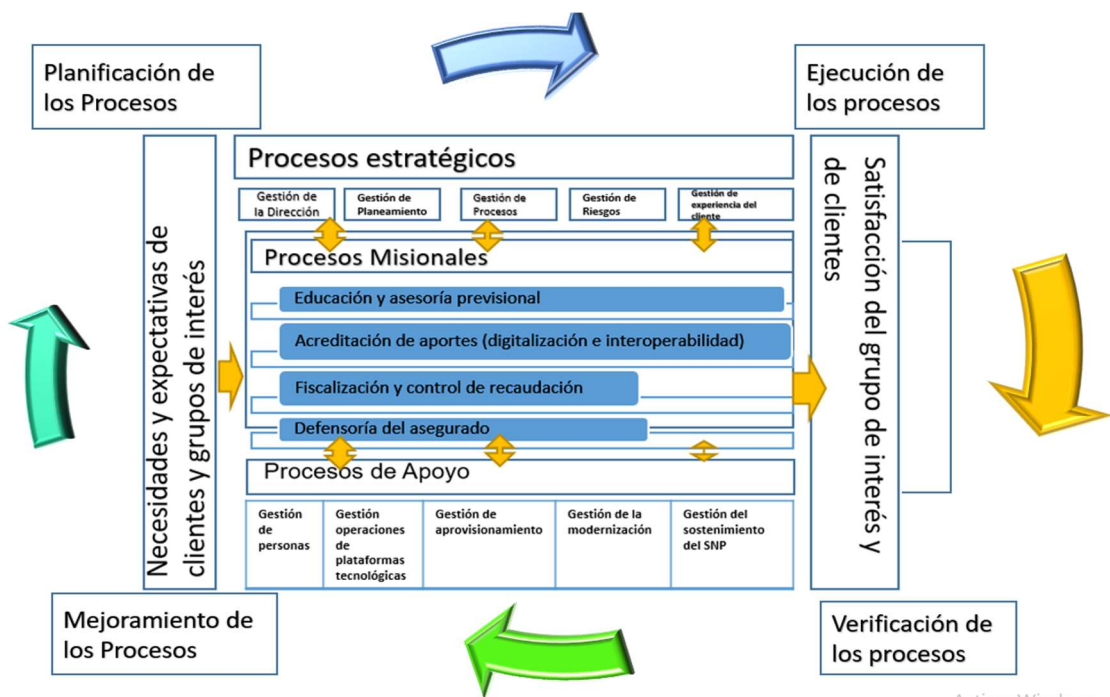
Como se observa un flujograma desordenado con énfasis en el producto lo cual origina departamentalismo es decir direcciona que el cumplimiento de objetivos se dé por áreas, donde solo se busca efectuar el trabajo, con servidores controlados por metas mensuales que solo buscan hacer el trabajo para no ser catalogados como los cuellos de embudo que generan la congestión y retardo en la atención de las necesidades de los clientes que en Oficina Nacional de Pensiones suelen ser en su mayoría grupo de interés nacional.

Para construir la propuesta fue obligatorio el estudio y posterior aplicación de la norma técnica N°001 – 2018 -SGP “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”. La propuesta del modelo de gestión sea ha efectuado haciendo uso del flujograma de acuerdo al marco metodológico descrito en la norma señalada teniendo como primer pilar la planificación de procesos que se deben llevar a cabo en una Oficina Nacional de Pensiones para su posterior ejecución, verificación y mejoramiento, pues al tratarse de un modelo propuesto este debe ser aprobado por la Alta Dirección para ponerlo en practica

Por lo cual se propone el siguiente modelo de gestión de proceso a ser adoptado en una Oficina Nacional de Pensiones:

Figura

Modelo de gestión de proceso propuesto para una oficina nacional de pensiones



Activar Windows

- Planificación de los Procesos: En una organización o entidad se planifica con el fin de mejorar la productividad y la eficiencia.
- Ejecución de los Procesos: Administra el trabajo buscando la mejora continua de las actividades dentro de una organización.
- Verificación de los Procesos: Permite verificar los datos generales de los solicitantes, y sus aportaciones al fondo nacional de pensiones.

- Mejoramiento de los Procesos: fin de lograr mejorar y de aumentar la productividad, alcanzando así la confianza y fidelización del usuario.

1.2. Objetivos del Plan de Gestión por Procesos

1.2.1. Objetivo General

- Aportar a una mejor atención y celeridad de respuesta para la satisfacción del usuario de la Oficina Nacional de Pensiones, en base a la política de la norma técnica N°001-2018-SGP, mediante la mejora de la gestión por procesos.

1.2.2. Objetivo Específicos.

- Saber la realidad de que proceso se está fallando o dando poca importancia y corregirlo.
- Proponer propuestas para que se ejecute una política para la satisfacción del usuario de la Oficina Nacional de Pensiones.

1.3. Fundamentación.

➤ Normativa.

La presente propuesta se basa en la norma técnica N°001 - 2018 – SGP, que promueve un estado moderno al servicio de las personas, una característica de la cual es la orientación ciudadana, es decir, los recursos asignados, el diseño de procesos base, productos y resultados. Se determinan de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos.

➤ Sociológica.

La propuesta está enmarcada en mejorar los procesos operativos, en la cual el sistema nacional de pensiones se encuentra funcionando bajo la administración de la Oficina Nacional de Pensiones, esta propuesta se realiza en base a la Norma Técnica N°001 – 2018 – SGP.

➤ Axiológica.

Esta propuesta la investigación desarrollada por Marrero et al. (2012), donde señaló que en la gestión la gestión de operaciones es un desafío para todas las organizaciones, en el panorama de mercado actual donde la competencia dicta el éxito o fracaso del proyecto.

➤ Psicológica.

La presente propuesta trata de mejorar los puntos negativos analizados en el sistema nacional de pensiones, el cual afecta psicológicamente a los afiliados que solicitan sus pensiones a la entidad denominada Oficina Nacional de Pensiones y se encuentran que servicio brindado no está a la altura de lo publicitado por el gobierno.

1.4. Caracterización del Plan

- **Simplificación Administrativa:** Tiene como objetivo eliminar obstáculos innecesarios o costos incurridos por la sociedad que provocan ineficiencia en la administración pública.
- **Verificación en tiempo real:** Este sistema nos permite verificar los datos básicos del solicitante, así como sus aportaciones al sistema nacional de pensiones según la ley N°19990, en tiempo real.
- **Cumplir el propósito de la Norma Técnica:** Este plan nos servirá para llegar a cumplir los pilares que menciona la norma técnica N°001 – 2018 – SGP.
- **Promover una adecuada cultura organizacional:** En la institución con la finalidad de asegurar la productividad y la eficiencia sostenida.
- **Gestionar las políticas y los programas de reclutamiento, entrenamiento y perfeccionamiento del personal:** En función de los perfiles de los puestos definidos por esta oficina y requeridos por la institución.

1.5. Viabilidad

El presente plan tiene como propósito poder generar cambios en la Oficina Nacional de Pensiones, ya que llega a tener problemas en dimensión de Gestión por Procesos, puesto que ha venido mejorando los procesos estratégicos y de apoyo aún existe falencias internas en las diferentes áreas, por lo que haciendo uso de diferentes mecanismos que propicien que el usuario final en nuestro caso los futuros pensionistas, logren acceder a su pensión oportunamente donde sea la entidad que genere mecanismos de intercambio de información con las diferentes instituciones, con la finalidad que los usuarios no recurran a ella solicitando la información correspondientes a su pago, pues las planillas se encuentran en los archivos de cada entidad pública o empresas particulares (personas naturales o jurídicas), sólo es cuestión de digitalizarla y/o ponerla a

disposición de la Oficina Nacional de Pensiones para la verificación y digitalización que amerite, ello propiciará un cambio en la estructura actual que tiende a ser tradicional de dirección vertical y no horizontal donde que para todas y cada una de la actividades se desarrolle sean conducentes a atender en la satisfacción de las necesidad de los usuarios.

ANEXO 8. Validez de Propuesta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)

**Modelo de gestión por procesos como política interna para
satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones**

Yo, Dueñas Sayaverde Isaías Wilmer, identificado con DNI N° 27432969 con grado académico de Doctor de la Universidad USS con código de inscripción SUNEDU 0001047675.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta **Modelo de gestión por procesos como política interna para satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones** correspondientes a la Tesis Salazar Clavijo, Luisa Yaqueline, de la Maestría en **Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura

Introducción, Objetivos del Plan de Gestión por Procesos, Fundamentación., Caracterización del Plan, Viabilidad, Pasos para la Mejora de los Procesos,

La propuesta corresponde a la tesis: "**Modelo de gestión por procesos como política interna para satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones**

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propledad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

Nº	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

c. DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO: presenta pertinencia con la investigación y pertinencia con la aplicación

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo 18 de noviembre de 2022

Dr. Dueñas Sayaverde Isaías Wilmer, código de inscripción SUNEDU 0001047675. Docente en Universidad Nacional Autónoma de Chota



-----|
Dr. Dueñas Sayaverde Isaías Wilmer
DNI N° 27432969

Activar Windows
Ve a Configuración pa

Anexo. Constancia SUNEDU de validador del modelo de gestión por proceso propuesto- 1er Experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **DUEÑAS SAYAVERDE**
Nombres **ISAIAS WILMER**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **27432969**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.**
Rector **DR. HUBER EZEQUIEL RODRIGUEZ NOMURA**
Secretario General **MG. JOSE LAZARO LIZA SANCHEZ**
Director De La Escuela De Posgrado **MG JULIO AUGUSTO VALDIVIA RIOS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**
Fecha de Expedición **29/04/22**
Resolución/Acta **R.R.N°023-2022/USS**
Diploma **USS04631**
Fecha Matrícula **10/10/2018**
Fecha Egreso **31/08/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001104654

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 29/01/2023 23:57:12-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito



Modelo de gestión por procesos como política interna para satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones

Yo, Medina Chávez Ángeles Veni, identificado con DNI N° 33404400 con grado académico de Doctor de la Universidad USS con código de inscripción SUNEDU 0001047636.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta **Modelo de gestión por procesos como política interna para satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones** correspondientes a la Tesis Salazar Clavijo, Luisa Yaqueline, de la Maestría en **Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura

Introducción, Objetivos del Plan de Gestión por Procesos, Fundamentación., Caracterización del Plan, Viabilidad, Pasos para la Mejora de los Procesos,

La propuesta corresponde a la tesis: "**Modelo de gestión por procesos como política interna para satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones**

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

c. DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO: presenta pertinencia con la investigación y pertinencia con la aplicación

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo 18 de noviembre de 2022

Dr. Medina Chávez Ángeles Veni código de inscripción SUNEDU 0001047636. Profesor del Instituto de Educación Superior Pedagógico. "Monseñor Francisco Gonzales Burga, celular 985587155.



Dr. Medina Chávez Ángeles Veni
DNI N° 33404400

Activar Windo
Ve a Configuración

Anexo. Constancia SUNEDU de validador del modelo de gestión por proceso propuesto- 2do Experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MEDINA CHAVEZ
Nombres	ANGELES VENI
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	33404400

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.
Rector	DR. HUBER EZEQUIEL RODRIGUEZ NOMURA
Secretario General	MG. JOSE LAZARO LIZA SANCHEZ
Director De La Escuela De Posgrado	MG JULIO AUGUSTO VALDIVIA RIOS

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Fecha de Expedición	29/04/22
Resolución/Acta	R.R.N°023-2022/USS
Diploma	USS04636
Fecha Matrícula	19/06/2012
Fecha Egreso	30/05/2014

Fecha de emisión de la constancia:
30 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001104677

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 30/01/2023 00:03:57-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito



**Modelo de gestión por procesos como política interna para
satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones**

Yo, Fuentes Adrianzén Denny John, identificado con DNI N° 27858646 con grado académico de Doctor de la Universidad USS con código de inscripción SUNEDU 0001047670.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta **Modelo de gestión por procesos como política interna para satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones** correspondientes a la Tesis Salazar Clavijo, Luisa Yaqueline, de la Maestría en **Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura

Introducción, Objetivos del Plan de Gestión por Procesos, Fundamentación., Caracterización del Plan, Viabilidad, Pasos para la Mejora de los Procesos,

La propuesta corresponde a la tesis: "**Modelo de gestión por procesos como política interna para satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones**

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

c. DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO: presenta pertinencia con la investigación y pertinencia con la aplicación

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo 18 de noviembre de 2022

Dr. Fuentes Adrianzén Denny John, código de inscripción SUNEDU 0001047670. Administrador en Import & Export San Ignacio S.A.C.,



----- (Ctrl) ▾
Dr. Fuentes Adrianzén Denny John
DNI N° 27858646

Activar Window
Ve a Configuración p:

Anexo. Constancia SUNEDU de validador del modelo de gestión por proceso propuesto- 3er Experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	FUENTES ADRIANZEN
Nombres	DENNY JOHN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	27858646

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.
Rector	DR. HUBER EZEQUIEL RODRIGUEZ NOMURA
Secretario General	MG. JOSE LAZARO LIZA SANCHEZ
Director De La Escuela De Posgrado	MG JULIO AUGUSTO VALDIVIA RIOS

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN Y SISTEMAS
Fecha de Expedición	29/04/22
Resolución/Acta	R.R.N°023-2022/USS
Diploma	USS04614
Fecha Matrícula	18/03/2015
Fecha Egreso	31/08/2018

Fecha de emisión de la constancia:
30 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001104689

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 30/01/2023 00:06:27-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito

Anexo 9: Tablas y figuras de las dimensiones de variable dependiente

Tabla 3

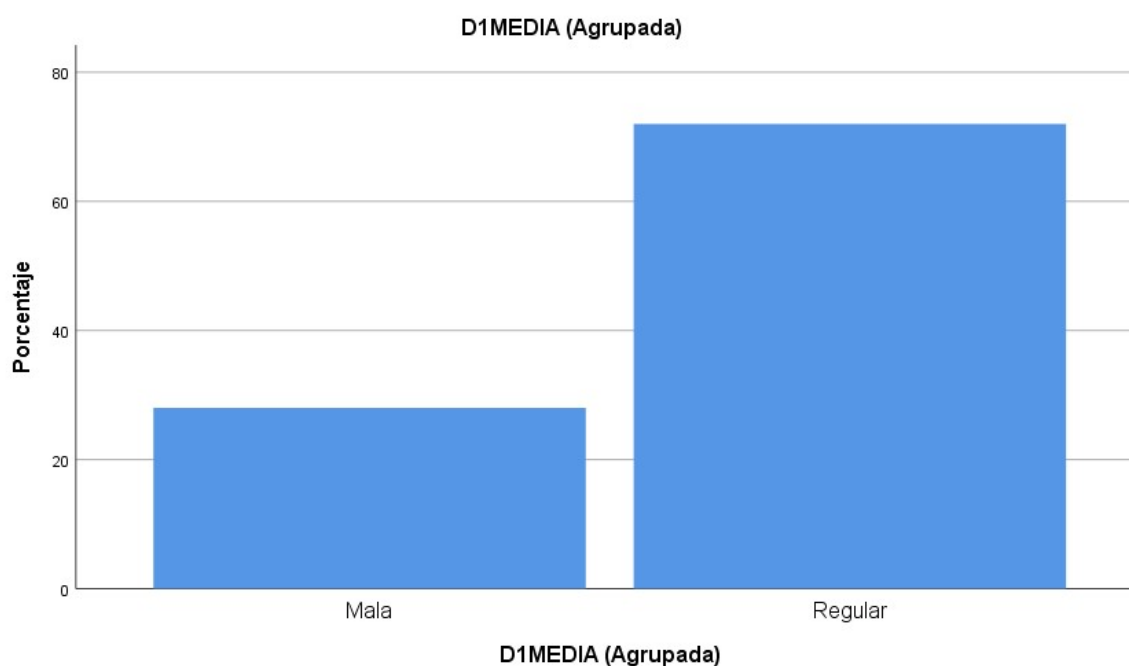
Frecuencia Dimensión N° 1 Trato Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Mala	14	28,0	28,0	28,0
	Regular	36	72,0	72,0	100,0
	Buena	50	100,0	100,0	

Cuestionario aplicado a los usuarios de una Oficina Nacional de Pensiones

Figura 2

Gráfico Dimensión N° 1 Trato Personal



Nota: El gráfico muestra el análisis estadístico de la Dimensión 1 – Trato Personal encontrándose al 72,0% de encuestados que mencionan como regular y un 28,0% como mala.

Tabla 4

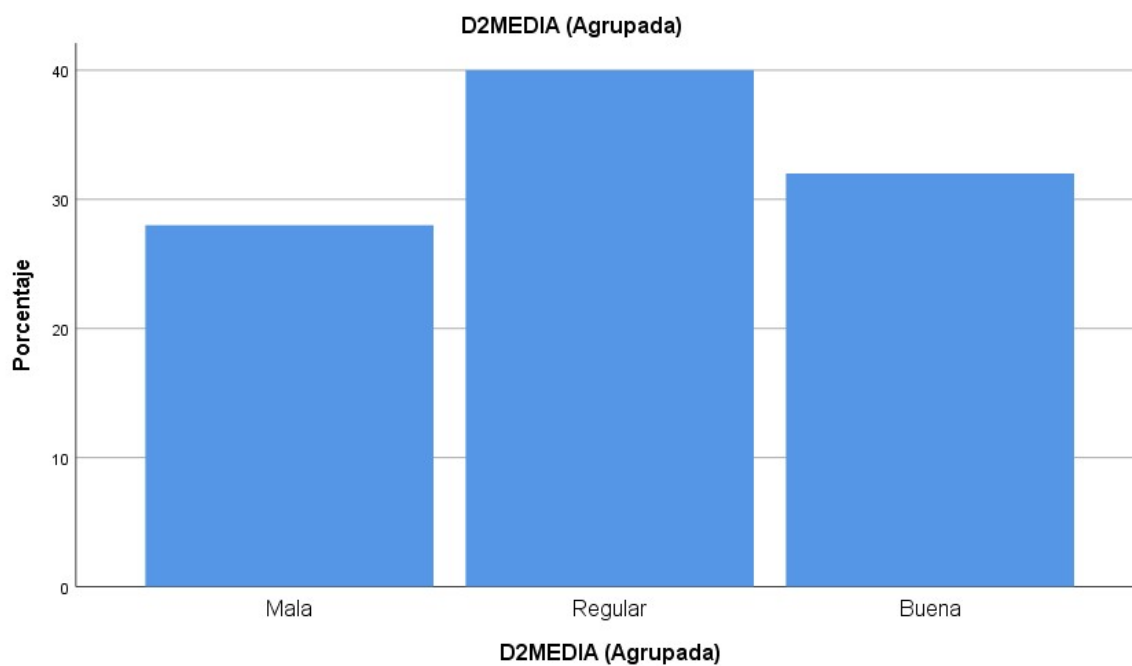
Frecuencia Dimensión N° 2 Competencia Profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	14	28,0	28,0
	Regular	20	40,0	68,0
	Buena	16	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de una Oficina Nacional de Pensiones

Figura 3

Grafico Dimensión N° 2 Competencia Profesional



Nota: El grafico mostro el análisis estadístico de la Dimensión 2 – Competencia Profesional encontrándose al 28,0% de encuestados que mencionan como mala, por otra parte, un 40,0 % como regular, y un 32% como buena.

Tabla 5

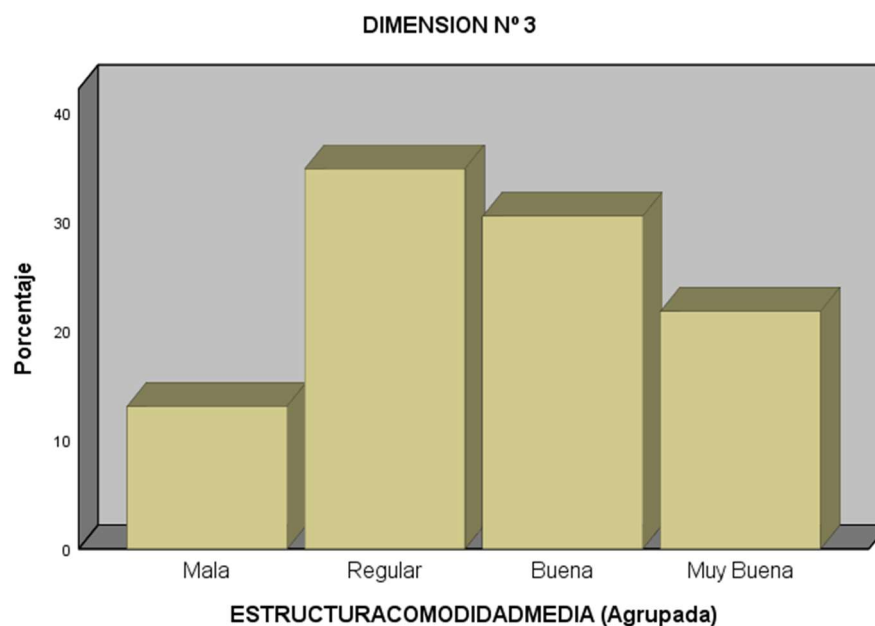
Frecuencia Dimensión N° 3 Estructura Comodidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	7	14,0	14,0
	Regular	18	36,0	50,0
	Buena	15	30,0	80,0
	Muy Buena	10	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de una Oficina Nacional de Pensiones

Figura 4

Grafico Dimensión N° 3 Estructura Comodidad



Nota: El grafico mostro el análisis estadístico de la Dimensión 3 – estructura comodidad, encontrándose al 14,0% de encuestados que mencionan como mala, por otra parte, un 36,0 % como regular y un 30,0% como buena, y como muy buena un 20,0 %.

Tabla 6

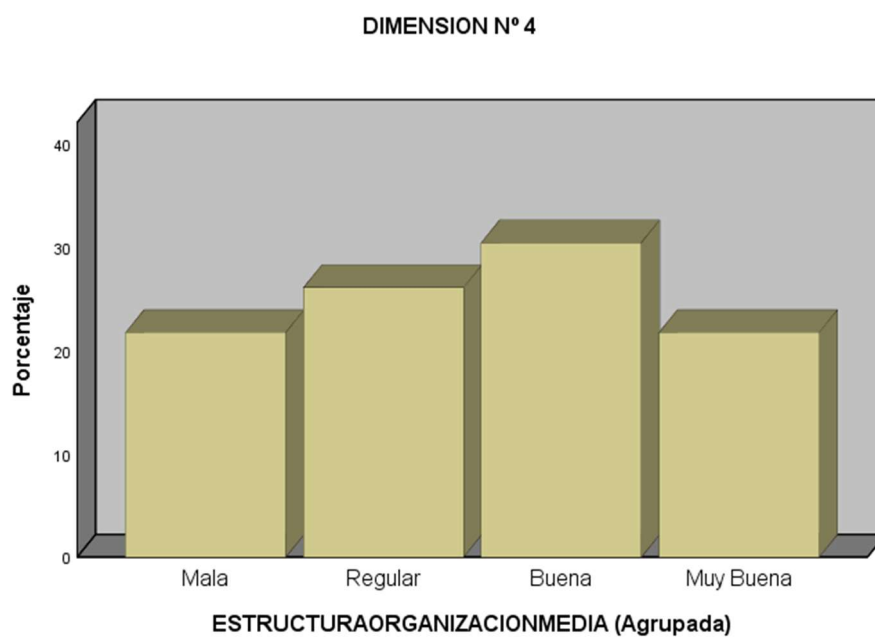
Frecuencia Dimensión N° 4 Estructura Organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	6	12,0	12,0
	Regular	22	44,0	56,0
	Buena	19	38,0	94,0
	Muy Buena	3	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de una Oficina Nacional de Pensiones

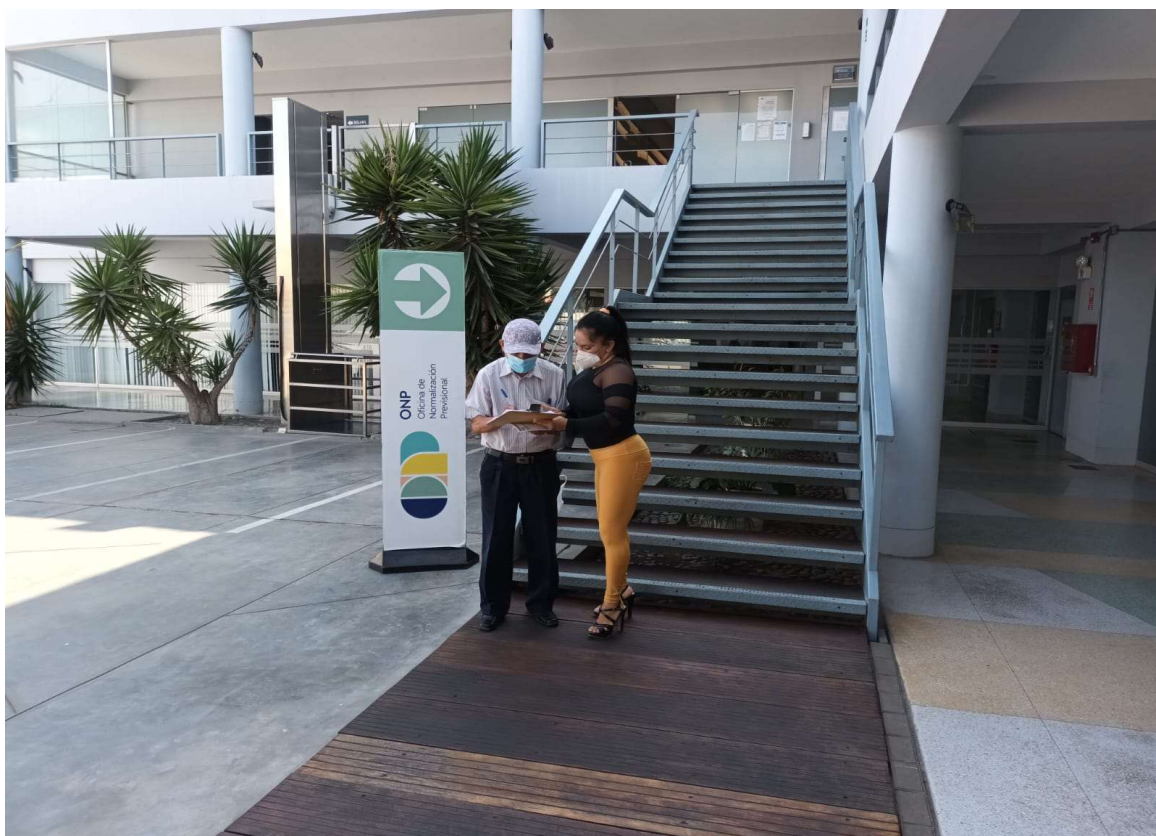
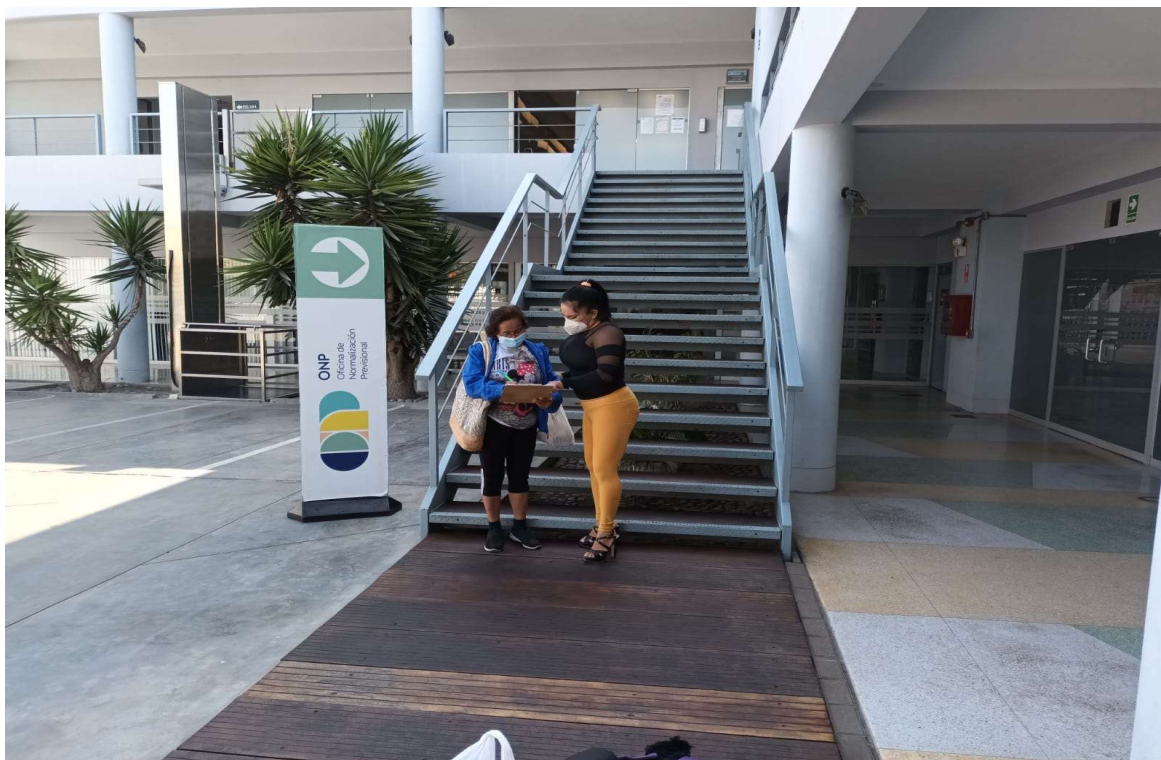
Figura 5

Gráfico Dimensión N° 4 Estructura Organización



Nota: El gráfico muestra el análisis estadístico de la Dimensión 4 – estructura organización, encontrándose al 12,0% de encuestados que mencionan como mala, en la misma proporción un 38,0% la menciona como muy buena, un 48,0% como regular, y un 6,0% como buena.

Anexo 10. Fotografías aplicando la encuesta:





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMOS DE LA CRUZ MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Modelo de gestión por procesos como política interna para satisfacción del usuario de una Oficina Nacional de Pensiones", cuyo autor es SALAZAR CLAVIJO LUISA YAQUELINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 17 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMOS DE LA CRUZ MANUEL DNI: 17570208 ORCID: 0000-0001-9568-2443	Firmado electrónicamente por: RDELACRUZMA el 17-01-2023 10:00:43

Código documento Trilce: TRI - 0521949