



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Metodología de reconocimiento de aportes para reducción en
tiempos de atención en Oficina de Normalización Previsional,
La Libertad, 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Cabrera Ramírez, Alfredo Manuel (ORCID: 0000-0002-3530-6259)

ASESOR:

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesús (ORCID: 0000-0002-5514-6707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por darme fuerzas para soportar esta pandemia y continuar luchando académicamente para seguir adelante.

A mi esposa e hijos, que con su presencia y amor me impulsan para salir adelante, pues sin ellos no hubiera obtenido todos mis logros.

A mis padres eternos, por ser autores principales de mi vida, su invaluable apoyo, consejos, amor y dedicación no habría llegado a lo que soy.

A mis familiares por sus constantes alientos e impulsos que incentivan a lograr metas propuestas.

Agradecimiento

A la Escuela de Post Grado, a la totalidad del personal jerárquico, docente, administrativo y de servicio de Universidad Cesar Vallejo, por atenciones adecuadas cada vez que fueron requeridos.

A Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto, a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa y justa que es, permitiendo cumplir con excelencia el desarrollo de esta tesis.

El Autor

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III.METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	24
3.2. Variables – Operacionalización	24
3.3. Población y Muestra	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Métodos de análisis de datos	26
3.6. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	

Resumen

La presente investigación titulada: *Metodología del reconocimiento de aportes para reducción en tiempos de atención en Oficina de Normalización Previsional de La Libertad, 2021*, se inició en etapa diagnóstica, detectando empíricamente situación problemática: constantes quejas, reclamos, demandas por demoras en tiempos de atención administrativa. En fase científica, se verificaron percepciones negativas a priori, en cuestionario aplicado a muestra de estudio, constituida por treinta jubilados, que mostraron insatisfacciones, descontentos y disconformidades en tres dimensiones: gestión de aportes, servicios y cultura institucional, reflejadas objetivamente en media aritmética de 7.95 en pre test. Diseño metodológico trabajado espontáneamente, en tres dimensiones: rentabilidad, gobernabilidad y sostenibilidad, redujo sustancialmente tiempos de atención en recepción, análisis, acreditación, calificación y mensajería a jubilados, tal como se constató en promedio aritmético de 15.66 en pre test. Esto confirmó hipótesis alterna: *Si metodología de reconocimiento de aportes se desarrolla adecuadamente, entonces influirá positivamente en reducción de tiempos de atención en Oficina de Normalización Previsional de La Libertad.*

Palabras clave: *Metodología de reconocimiento de aportes, reducción de tiempos de atención.*

Abstract

The present research entitled: *Methodology of the recognition of contributions for reduction of attention times in the Office of Pension Standardization of La Libertad*, began in the diagnostic stage, empirically detecting problematic situation: constant complaints, claims, demands for delays in administrative attention times. In the scientific phase, negative perceptions were verified a priori, in a questionnaire applied to a study sample, consisting of thirty retirees, who showed dissatisfaction, discontent and disagreements in three dimensions: management of contributions, services and institutional culture, objectively reflected in arithmetic mean of 7.95 in pre-test. Methodological design worked spontaneously, in three dimensions: profitability, governance and sustainability, substantially reduced attention times in reception, analysis, accreditation, qualification and messaging to retirees, as was found in arithmetic average of 15.66 in pre test. This confirmed an alternative hypothesis: If the methodology of recognition of contributions is properly developed, then it will positively influence the reduction of attention times in the Office of Pension Standardization of La Libertad.

Keywords: *Methodology of recognition of contributions, reduction of attention times.*

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día los beneficios pensionarios en el Perú nacen desde la concepción de que los trabajadores, durante sus años de actividad laboral realizan aportaciones a diferentes sistemas pensionarios con el objetivo de que en un futuro a largo plazo puedan gozar de beneficios que le permitan tener una vida más digna generando sostenibilidad económica en su vida.

Por lo tanto, mantener satisfecho en estos tiempos al usuario es desafío fundamental de toda organización, en base a ello las organizaciones principales sobre las del sector estatal, su atención no puede girar en torno a procesos de forma manual, también hay que tomar iniciativas que vayan mucho más allá de un servicio amable ante el usuario, como es el caso del presente estudio que busca reducir los tiempos de atención durante el proceso de los reconocimientos de aportes del pensionario, por otro lado es necesario dar a conocer que cada vez los reclamos por pésima atención y demora en trámites para alcanzar derechos pensionarios son múltiples; sobre todo si se tiene en cuenta que “actualmente, individuos viven y actúan en un mundo de instituciones, alternas con supuestas personas capaces de resolver problemas, pues sus oportunidades, expectativas y mejores perspectivas de vida dependen de existencia y funcionamientos de ellas” (Sen & Kliksberg, 2010). Situación agudizada por coyunturas sociopolíticas internacionales, globalización, agudizada crítica situación económica en Europa y EE.UU., que acelera descomposición de organizaciones sociales, altera climas emotivos de actores, que reflejan carencias competitivas para adaptarse a constantes y conflictivos cambios del entorno socio laboral.

La situación problemática se manifiesta cada vez más en España, donde crece población envejecida, disminuye la joven por escasa natalidad; miles de jubilados marcharon con pancartas: “fuera recortes, nada con reformas, viejos sí, tontos no, pensiones dignas, basta de maltratos, agilización de trámites; Instituto Nacional de Estadística, que tasa de inflación de 1 %, obligó al incremento insuficiente de 0,25 % en pensiones” (Aguilar, 2020). Se unieron a estas luchas otros sectores laborales en conflicto para tener más fuerza y conseguir que el

gobierno de Sánchez dé respuesta a 9 millones de pensiones que reclaman pensiones y atenciones de seguridad dignas y oportunas. “China es el mayor centro de fabricación del mundo, con plantas de ensamblaje de potencias industriales, por su mano de obra barata; sin embargo, el futuro es incierto: enorme población sin trabajo, exceso de mano de obra y población jubilada” (Chomsky, 2018).

Cabe mencionar que, en México, “la impunidad no solo está referida a temas de seguridad, delincuencia, narcotráfico, también incluye omisiones o errores institucionales en salud, quebranto de normas, que originan daños a pacientes o jubilados, por funcionarios que merecen sanciones administrativas, civiles o penales” (García, 2017). Impunidades sumadas a malas prácticas médicas, indemnizaciones, desprotección del derecho a la salud al no realizar políticas de prevención, investigación, sanción, reparación a violaciones cometidas. “Es el mundo de hoy, con estrategias políticas que no les preocupa la seguridad de la población; perspectivas de supervivencia digna a largo plazo no son altas, salvo ocurra un cambio político significativo” (Chomsky, 2018).

Harari (2018), sostiene que, los jubilados pierden dos capacidades: conectividad y actualización, motivadoras de soledad traumática en jubilados, traducida en merma de poder adquisitivo, pérdida de roles, caída de estatus, insatisfacción por vida diaria desestructurada con retiro laboral. Se suman disminución de actividades domésticas, pérdida de amistades interpersonales por reducción y debilitamiento en redes sociales. Problemas conyugales, debilitamiento de la salud, aislamientos, resignación, llantos, depresiones, incluso ideas de suicidio, acentúan la soledad (p. 42). Demuestra que el desarrollo humano decae considerablemente en estas personas, debido a pérdida de capacidades productivas y aislamientos sociales y familiares.

Frecuentemente en nuestro país se conoce que existen quejas sobre la atención a los jubilados, que diariamente asisten a Oficinas de Normalización Previsional (ONP) son frecuentes, se constituyen en situación problemática, motivan la presente investigación con fines de graduación Reclamos ocurren por maltratos, inadecuadas explicaciones, irrespeto a turnos de atención, ambientes

inadecuados, resultados incompletos, rechazos constantes, incapacidad laboral, pérdida de tiempo, dificultades para conexiones telefónicas, excesivos plazos para esperar resultados. Lo peor ocurre cuando el Estado usa Normas de menor jerarquía para desconocer deudas, negarse a cancelar, atentando contra el sistema jurídico que ampara los derechos de los jubilados. Ouchi (2013), en Japón, señaló que “con ejecución de teoría Z, se demuestra, en estos momentos, que la productividad es más una administración de personas, antes de tecnología o finanzas, por eso se necesita destacar que resultados exitosos en economía, también se sustenta en filosofía y cultura de los orientales”.

En Perú, “la Oficina de Normalización Previsional (ONP), fue la más quejada en la primera década del siglo XXI por desconfianza en funcionarios, trámites dilatados, pensiones irregulares, desconocimientos en aportes, mediaciones desfavorables en petitorios y mediaciones solicitadas; 35 mil 615 quejas” (Merino, 2010). Además, se constató que jubilados cuestionan a Defensoría, Seguridad Social, Municipalidades porque no atienden reclamos, incluso, en el Congreso, con las justas asistieron 54 parlamentarios, a escuchar Informe Anual de Defensoría del Pueblo, el quórum era 53.

Los problemas frecuentemente cotidianos en ONP son: “frecuente adopción laboral rutinaria, entornos administrativos complejos, aburguesados, burocratizados, trámites engorrosos, impredecibles, heterogéneos, incapacidades en solución de problemas, embalse de expedientes, inercia generalizada en aspectos sociales, tecnológicos; institucionales, anquilosados por problemáticas, sin soluciones, refugiándose pesimistamente en lastimera sobrevivencia” (ONP, 2016). Desde 1991, el Estado peruano mantiene controversia legal respecto al cálculo de los beneficios económicos de los trabajadores; con marchas y contramarchas niega remuneración íntegra mensual para otorgamiento de bonificaciones, gratificaciones, subsidios y beneficios adicionales.

Situaciones agravadas por pagos indebidos a expresidentes, como Alan García Pérez, quien reclamó pagos como senador vitalicio y expresidente, amparado en Ley N°. 26519. “Monto cobrado: S/. 2'570,343 soles, pagada por

Mesa Directiva Congresal, presidida por Carlos Ferrero Costa; se agrega módulo personal: S/. 971,885 soles, que abarca sueldo de asesor Luis Nava, secretaria Mirtha Cunza, incluso movilidad, refrigerio del personal de seguridad” (Hildebrandt, 2009). De acuerdo a ley, este derecho quedaba en suspenso porque estaba acusado constitucionalmente por el Congreso hasta que con sentencia judicial sea declarado inocente. Nunca fue absuelto.

En región de La Libertad, disminuyeron quejas, 17 % menos en relación al 2010, se mejoró atención al público con convenios suscritos con Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, incremento de Audiencias Públicas con administrados y pensionistas con trámites pendientes ante EsSalud, con evaluaciones médicas de control posterior, en Trujillo, Lima, Arequipa, evaluándose a 858 administrados, de los cuales, 30 % no estaban incapacitados, por consiguiente, no cumplían requisitos para obtener derecho a la pensión de invalidez (Montoya, 2021). Se exige mayor celeridad en órganos de control y fiscalización para evitar pagos indebidos, que afectarían a verdaderos pensionistas. Al igual que en todas las regiones del país se constata que concepción del desarrollo humano, medido en 182 países, por Banco Mundial no se cumple porque “expectativas de vida, niveles educativos, sanidad, inversión en investigación, acceso a internet, desarrollo de vida se cumplen en cinco países: Noruega, Australia, Islandia, Canadá, Irlanda; Perú, puesto 78, superado por Chile (44), Argentina (49); superando a Ecuador (80), Bolivia (113)” (Stiglitz & Greenwald, 2017). Coincidencias notorias con Schumpeter, crítico de economistas convencionales, que ponen demasiado énfasis en competencias económicas, provocan precarización laboral, bajos sueldos, informalidad.

En base a lo expuesto anteriormente será de vital importancia resolver el problema formulado en el presente estudio de manera general de la manera siguiente: ¿Cómo la metodología de reconocimiento de aportes influye en reducción en tiempos de atención en Oficina de Normalización Previsional de La Libertad?.

Es importante también dar a conocer en el presente estudio que este trabajo se justifica por las siguientes razones: como justificación legal, se enmarca textualmente, en la Ley 27657, del Ministerio de Salud; 27867, Orgánica de

Gobiernos Regionales; 27902, modificatoria; 27658, Marco de Modernización de Gestión del Estado; 27314, General de Residuos Sólidos; 28411, General del Sistema Nacional de Presupuesto; 28276, Sistema de Acreditación de Gobiernos Regionales y Locales; 28611, General de Ambiente; 27783, Bases de la Descentralización; 27785, Orgánica del Sistema Nacional del Control y de Contraloría General de la República; Directivas, Normas y Resoluciones que reglamentan Organización y Funciones de Hospitales de Apoyo en Establecimientos de Salud del MINSA. Cumplimiento de normas legales repercutirá positivamente en justo reconocimiento de aportes a jubilados, que debido a avanzada edad necesitan atenciones breves y efectivas; como Justificación epistemológica en base a constructos teóricos y filosóficos de personas especializadas en Administración, Economía, Derecho, cohesionados con variables de estudio y dimensiones seleccionadas, descritas como pilares estructurales en reconocimiento de aportes pensionarios y reducción de tiempos de atención en Oficina de Normalización Previsional en región La Libertad. El aporte epistemológico se reflejará en filosofía científica institucional, al servicio de jubilados que gestionan pensiones justas y reconocimientos de aportes tramitados en breve tiempo, también como Justificación metodológica mediante formulaciones deductivas, cartesianas, cuantitativas, numéricas de mediciones con instrumento aplicado a muestra de estudio, procesadas e interpretadas inductivamente para conocer resultados logrados, utilizando triangulación de trabajos previos, constructos teóricos, resultados estadísticos en discusión y sistematización de la investigación. Este aporte validará confiabilidad de datos estadísticos, con antecedentes de estudio efectuados en diversas latitudes y constructos teóricos actualizados aportados por especialistas en campos de provisionalidad social; También tiene una Justificación social por impacto institucional de Oficina de Normalización Previsional que atiende directa y efectivamente a personas jubiladas; indirectamente, dirigida a familias y comunidad en general. A través de colaboradores facilita herramientas para completar requisitos y gestionar pensiones diversas. Aporte que contribuye positivamente en empoderamiento institucional, gracias a percepciones favorables de jubilados que tramitan aportes reconocidos legalmente para lograr futura pensión.

Es importante también dar a conocer que, para el presente se establecieron los objetivos siguientes: de manera general tenemos Demostrar la influencia de la metodología de reconocimiento de aportes en reducción de tiempos de atención en Oficina de Normalización Previsional de La Libertad, y de manera específica tenemos: Identificar tiempos de atención a usuarios en Oficina de Normalización Previsional de La Libertad, mediante aplicación de cuestionario, Conceptualizar la metodología de reconocimiento de aportes en base a dimensiones fundamentadas científica y administrativamente, desarrollar programa basado en metodología de reconocimiento de aportes con actividades planeadas y con muestra de estudio, aplicar cuestionario al final del diseño metodológico para constatar reducción de tiempos de atención, comparar resultados de instrumentos aplicados para comprobar efectos del programa.

Frente a los problemas formulados anteriormente es importante darse posible respuesta planteándose como hipótesis de la siguiente manera: como hipótesis general: H_i : La metodología de reconocimiento de aportes influye positivamente en la reducción de tiempos de atención en Oficina de Normalización Previsional de La Libertad.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes en ámbito internacional; Geri (2020), en *“Diseño prospectivo para optimizar desempeño multidimensional del sistema previsional Argentino”*, comparó estadísticamente coberturas, prestaciones, sostenibilidad; trabajó con doscientas muestras institucionales, aplicó técnica de encuesta, cuestionario como instrumento y procesó datos con sistema SPSS, versión 22. Anotó como conclusión significativa: “Análisis de sensibilidad constató: aumento al 100 % de cobertura pasiva no compensa por aumento al 100 % en activa; resultado siempre deficitario; modelo prospectivo recomienda elevar en 10 % nivel de jubilaciones efectivamente erogadas entre 2014 y 2018” (p. 129). Conclusión relacionada con positividad y robustez de resultados positivos que se aspira lograr con el modelo propuesto, después de constatarse complejidades problemáticas reales, que desafían a teorías económicas establecidas; y que gracias a esfuerzos y empleos de herramientas disponibles permitan reducción de inequidades en financiamientos en ámbitos previsionales, tenemos también el estudio de Arenas (2019), titulado como *“Diseño sistema pensionario alternativo en Santiago de Chile”*, trabajó técnica documental, tablas numéricas de varios países sirvieron de muestra. Al término del trabajo de campo anotó esta conclusión: “Reformas en sistemas pensionarios, informaciones estadísticas de CEPAL demuestran que dimensión de género es tema imprescindible en sistemas de pensiones, por incremento de feminización, desigualdades, discriminaciones, cobertura, suficiencias en prestaciones, que perjudican a las jubiladas” (p. 4). Conclusión relevante y coincidente con el presente estudio, al destacar derecho femenino en sistema pensionario de Chile. Es importante mencionar también el estudio de Camacho (2016), en tesis tecnológica titulada como *“Eficacia de un programa de capacitación en servicio al cliente para colaboradores de Multiproyectos Mazate”*, como diseño cuasi experimental, presentada en universidad guatemalteca, aplicó cuestionario a cuarenta y cinco colaboradores, aplicó programa, comparó resultados del pre y post test y anotó la siguiente conclusión significativa: “Cambios surgidos en colaboradores después del programa de capacitación fueron: reducción de miedos, temores al dirigirse al público, mejoras en presentación personal, en tratos directos, en respeto, amabilidad, presteza y tolerancia en atenciones eficientes” p. 82). Conclusión

importante porque muestra coincidencias con el presente estudio, destacando mejoras en actuaciones de colaboradores, gracias a capacitaciones recibidas, reforzamiento de fortalezas, disminución de debilidades, fortalecimiento de compromisos, desarrollo de ambientes agradables y comunicaciones afectivas en mejora de atención.

En el ámbito nacional tenemos el estudio de Torres (2019), en tesis titulado como *“Idoneidad de Ley N° 30425 como mecanismo de salvaguarda en estabilidad de seguridad social y sistema previsional: propuestas para mejor administración del fondo pensionario”* desde el enfoque cualitativo propuso mecanismo de salvaguarda en estabilidad de seguridad social y sistema previsional, entrevistó a ocho expertos laboralistas, con técnica de entrevista directa. En interesante conclusión expresó: “Personas aportantes al Sistema Privado de Pensiones con fines no previsionales poseen cultura de ahorro; merecen disposición del fondo de retiro, invertirán en modalidades de negocios que generen mayor rentabilidad, por tanto, sus ingresos mensuales se verán incrementados” (p. 86). Conclusión coherente con presente estudio, porque retiros de fondos pensionarios están dirigido a personas que poseen activos, inversiones, que permiten asegurar que no dependerán del 95.5 % para su subsistencia. En otro estudio Asmat e Hilario (2019), titulado como *“Influencia de la gestión de los procesos de pensión en el cumplimiento de los derechos pensionarios en la Oficina de Normalización Previsional de Lima”* en tesis explicativa, tipo observacional, retrospectivo, transversal, analítico, básico, cuantitativo, trabajó muestra probabilística de cien pensionistas en Cercado de Lima. La conclusión relevante indicó: “La gestión de procesos pensionarios de ONP es medianamente eficiente, se cumplen parcialmente los derechos pensionarios; contrastación de hipótesis mediante Coeficiente Rho de Spearman, encontró correlación directa muy alta entre gestión de procesos pensionarios y los derechos pensionarios” (p. 76). Holísticamente, se relaciona con la presente investigación, porque sistemas pensionarios no solo deben enfocarse con gestión administrativa del sistema nacional de pensiones, sino que requieren incluir análisis de gestión de procesos de atención en Oficina de Normalización Previsional y en derechos de los jubilados. Tenemos el estudio de Alvarado (2016), titulado como *“Aportaciones no pagadas por el empleador a la entidad recaudadora en la ciudad de Huánuco”*, trabajó tesis de tipo básica,

aplicada, descriptiva, explicativa, con diseño no experimental, de tipo causal; aplicó técnica de encuesta, cuestionario como instrumento a veinte colaboradores. La conclusión indicó: “La reforma en sistema de pensiones se explica por necesidades de intervenciones públicas para llegar del Sistema de Reparto al Sistema de Capitalización Individual efectiva, porque el sistema previsional actual se encuentra en crisis y al borde del colapso” (p. 84). Conclusión que asegura intervención de segunda reforma pensionaria, que permitirá beneficios a miles de pensionistas, aliviará enormes cargas jurídicas y financieras que padece el Estado peruano. Tenemos el estudio de Arrué (2014), titulado como “*Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2015*”, a través de su tesis descriptiva, trabajó con muestra de cincuenta usuarios, con técnica de encuesta y cuestionario, como instrumento, determinó causas y consecuencias del problema, procesó datos estadísticos con programa SPSS, versión 22, anotó conclusión relevante: “62% de usuarios que fueron atendidos personalmente en oficina desconcentrada de OSIPTEL indicaron que recibieron atención en rango de 10 a 20 minutos, con alto nivel de satisfacción (85 %) y con respeto al tiempo dedicado en atención permanente a clientes” (p. 85) Conclusión destaca, que factores importantes para usuarios externos son: tiempos de espera y atención al recibir servicios relacionados con la empresa; rapidez en atención a reclamos, respeto a quejas de consumidores y uso inmediato de vías telefónicas para evitar asistencia a oficinas.

Par darle consistencia teórica al presente estudio, fue necesario recurrir a las bases teóricas de la variable metodología de reconocimiento de aportes, conociendo algunas definiciones, como que, la Metodología es “como proceso de investigación un conjunto de operaciones conscientes, más o menos sistemáticas, por fases o etapas, inscritas en el tiempo y cuya función consiste en lograr objetivos fijados” (Arnal, 2013). También es estudio del método, de supuestos ontológicos, lógicos, epistemológicos, semánticos, gnoseológicos, paradigmáticos que subyacen en formulación de procedimientos que ordenan una actividad con el propósito de lograr algo; alude estudio de métodos en sí, conjunto de actividades intelectuales que con prescindencia de contenidos específicos, establece procedimientos lógicos, formas de razonar, operaciones y reglas, que de manera

ordenada y sistemática deben seguirse para lograr resultados (Ander Egg, 2010), Método difiere de metodología, argumenta Arnal (2013), “camino o sendero que conduce hacia un fin: comprensión, explicación coherente, sistemática, reflexiva, rigurosa, organizada, disciplinadamente científica acerca de algo; la metodología garantiza utilización de normas, generales o específicas de los métodos científicos, señalando límites, alcances, es netamente operativa” (p. 7). En este caso, se refiere concretamente a supuestos y principios relacionados con aportes previsionales, aclarando y valorando procedimientos que benefician a los jubilados en general. Reconocimiento es “capacidad para examinar cuidadosa y atentamente identidades, situaciones, circunstancias, registrando datos de manera objetiva y concienzuda, que permiten a empresas cambios y transformaciones con involucramiento y liderazgo de gerentes en calidad y participación activa de colaboradores” (Alexander, 2013). El reconocimiento exige “activación de altos niveles en proceso de concientización, es decir, con elevada comprensión ontológica, cognitiva, epistémica de los problemas; integra riqueza afectiva con análisis crítico del quehacer humano; apoya explicaciones y descripciones con fundamentos basados en la práctica social” (Guevara, 2010, p. 54). Estos procesos exigen ser ejercidos por personas estratégicas, a ritmo de cambios profundos en el mundo, para efectuar previsiones, incluso, probabilidades atrevidas, arriesgadas, cognoscitiva y afectivamente. También revisamos los aportes que son “contribuciones, conjunto de bienes proporcionados equitativamente por miembros de una sociedad para los fines que estime conveniente y que beneficie a todos” (Senge, 2013). Proponer recursos de fuentes de financiamiento para pagos de jubilación o servicios de deudas carece de toda racionalidad, si se tiene en cuenta que es el propio Estado, el que retiene aportes de los trabajadores; sin embargo, del presupuesto público, solventa gastos de procuradores y abogados que acuden a defender a funcionarios emplazados con demandas, que en la mayoría de los casos, argumentan que no existe presupuesto, que deben esperar programaciones del Ministerio de Economía y Finanzas (Albújar, 2019, p. 239). Reconocimiento de aportes es “certificado otorgado por Oficina de Normalización Previsional (ONP), reconociendo aportes realizados ante el Sistema Nacional de Pensiones (SNP), antes de incorporación voluntaria hacia Sistema Privado de Pensiones (SPP), tramitado en AFP, pero con beneficios otorgados por Estado Peruano” (Verástegui,

2016). Aportes realizados son cotizaciones, contribuciones periódicas hechas por empleadores, trabajadores, Estado para financiamiento de seguridad social: pensiones, prestaciones de salud, seguro de vida, enfermedades profesionales, accidentes de trabajo. La metodología de reconocimiento de aportes se constituye en proceso que abarca conjunto de operaciones sucesivas, sistemáticas, consensuadas, en base a normativas legales, laborales, tributarias; basada en formulaciones ontológicas, semánticas, gnoseológicas, paradigmáticas, que reconocen aportes efectuados por empleadores y trabajadores en lapsos y ambientes determinados.

Dentro el marco histórico de la mencionada variable tenemos que el reconocimiento de aportes se inició en 1958, cuando Samuelson, inició debate acerca de bienestar brindado por sistemas previsionales, basándose en relato imaginario de Robinson Crusoe; en mundo sin dinero, pero con flujo constante de nuevas generaciones productivas, los sistemas previsionales de reparto cumplirían funciones que hipotético trato con Madre Naturaleza: intercambios de bienes y servicios de consumo mediante transferencias intergeneracionales; de este modo, tasa de interés biológica que iguala a tasa de crecimiento poblacional resulta óptima en sentido kantiano; sistemas previsionales constituyen contrato social al estilo Hobbes (Geri, 2018), como fundamentación científica Aaron, 1966, demostró paradoja del seguro social de Samuelson, porque enfoque de óptimo social sería desplazado por enfoque de óptimo individual. Feldstein, 1974, señaló que sistemas previsionales no son necesarios, individuos deciden libremente cantidades óptimas de consumo inter temporal y horas de trabajo; idea de no necesidad del Estado paternalista introducida por Friedman en 1962. Auerbach y Kotlikoff, 1987, notaron compleja relación incomprendida entre tasas de aportes y contribuciones y eventuales beneficios jubilatorios, por ello sugirieron que el gobierno obligara a ahorrar en cuentas individuales, fondos se colocasen en tasa de interés para ser restituidos al momento del retiro, Así, trabajadores interpretarían: cada dólar depositado es dólar transferido hacia etapa pasiva, sin efecto distorsivo sobre oferta laboral (Geri, 2018). Ante creciente población adulta sin beneficios sociales, paraísos capitalistas proponen rentas básicas universales como alternativa: Finlandia en dos años proporcionó a dos mil desempleados 560 euros mensuales; Ontario en Canadá, Livorno en Italia, también lo hicieron; Suiza rechazó idea”

(Harari, 2018). Sin embargo, en estos países no viven las víctimas de la globalización; países comunistas proponen proporcionar servicios básicos universales. En reconocimiento de aportes son actividades claves: acreditar aportes al SNP, declarados ante SUNAT; verificar fuentes de información presentados por asegurados; extraer remuneraciones necesarias para poblamiento de cuenta de aportes de asegurados a partir de información recibida de SUNAT; atender requerimientos de acreditación de aportes al SNP, en libros de planilla u otra información; mantener actualizada, consistente, disponible para asegurados; entregar certificados y comunicaciones periódicas de aportes acreditados; identificar necesidad de implementar reglas, lineamientos, dispositivos normativos que establezcan criterios para acreditación de aportes; gestionar acciones para poblamiento de aportes, con fuentes internas, externas, lógicas, físicas. El bono de reconocimiento expresado en dinero, es resultado de multiplicar remuneración promedio de últimos doce meses por número de meses aportados al SNP y por un factor de 0.1831, valor representativo, que se actualizará cada mes en función a variación del índice de precios al consumidor. Los tipos de bonos y requisitos para acceder son: Bono 1992, si se aportó mínimamente 48 meses, entre 6.12. 1982 y 5.12. 1992. Bono 1996, si se incorporó al SPP desde 06.11. de 1996 hasta 31.12. 1997 y se aportó al SNP, mínimamente 48 meses entre 1.1. 1987 y 31.12. 1996. Bono 2001, si aportó al SNP, mínimamente 48 meses entre 1.1.1992 y 31.12. 2001. Bono no aplica para afiliados nacidos a partir del año 1981 y afiliados de nacionalidad extranjera (Verástegui, 2016). Solicitud de Bono de Reconocimiento se presenta con documentos que acrediten aportes al SNP: original, copia simple, legalizada o fedateada de boletas de pago emitidas legalmente, liquidación por tiempo de servicio, pólizas de Seguro de Vida, certificado de retención de 5ta categoría, comprobantes de pago al IPSS o EsSalud, declaración jurada del empleador, certificado y constancia de trabajo, remuneraciones, descuentos, planillas de remuneraciones. Por Circular N° 020-2007-GO.DB/ONP, Art. 8° del Decreto Supremo N° 180-94-EF, información proporcionada por afiliado se somete a verificación por ONP; en caso de detectarse indicios de irregularidades documentarias, emitirá pronunciamiento y aplicará sanciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de acciones penales a que hubiere lugar, al amparo del artículo 13° del referido D. S. y Resolución Jefatura N° 020-95-ONP.

La metodología del reconocimiento de aportes se centra en propuesta de valor agregado en agilización de acreditación de aportes con el fin de reducir tiempos de atención al asegurado, proceso que actualmente, se desarrolla de la siguiente manera: tenemos primero la recepción que señala como una Documentación según TUPA ONP: certificados de trabajo, boletas de pagos, liquidación de beneficios sociales, y/o documentos de sustento laboral, por otro lado tenemos también el análisis que consiste en el peritaje a documentación presentada, análisis normativo para corroborar si cumple con el derecho (edad 65 años, aportes declarados, mínimo 20 años, no estar afiliado a AFP, por otro lado tenemos acreditación de aportes que viene a ser actualmente, cuello de botella por labor de verificación (campo) realizada a empleadores declarados por asegurado. Promedio de atención: 02 a 03 meses. Es importante también mencionar a la Calificación de expediente, que se califica expediente con recopilación de información de procesos anteriores. Se aprueba o deniega solicitud de Pensión de Jubilación y por último tenemos Mensajería que es actualmente por situación de la pandemia, existe retraso en entrega de notificaciones de respuesta al asegurado. Cabe mencionar que, este proceso genera excesivas molestias en población jubilada, expresada en quejas, reclamos, demandas contra ONP que vulnera derechos de los usuarios. Concretamente, se siguen tres pasos: primero, aplicación de cuestionario a treinta jubilados, previamente seleccionados, que responden según percepciones recibidas de amigos que tramitaron documentos de jubilación; segundo, desarrollo del diseño metodológico de reconocimiento de aportes, en base a gestión eficaz en rentabilidad, política eficiente en gobernabilidad; cultura de valor institucional en sostenibilidad; tercero, aplicación del cuestionario para constatar reducción en tiempos de atención en jubilados de la muestra. Por otro lado diversos laboristas han analizado múltiples contradicciones legales que existen en exageradas normas que regulan remuneraciones totales para el cálculo de pensiones, bonificaciones, subsidios, gratificaciones; cuestionando inequidad del Estado por tratamiento diferenciado e injusto que hace para atender y resolver los justos reclamos de los jubilados en el país, desoyendo alternativas y propuestas legales y técnicas que intentan resolver el angustiante problema que afecta a quienes laboraron en el sector público sujetos al Decreto Legislativo N° 276. En cuanto a las dimensiones

del reconocimiento de aportes son: rentabilidad, gobernabilidad, sostenibilidad. Rentabilidad es “capacidad de gestión eficaz para orientar, generar, mantener, utilidades, productos, beneficios, medidos estadísticamente, en períodos anuales, con el fin de mantener servicios sociales de manera fija, segura, pertinente, en base a tres métodos: demanda, costos, competencia en el mercado” (Mancilla, 2019). Gobernabilidad se define como institucionalización de acciones, sistemas, procesos, determinados en espacios y tiempos, que permiten gestionar políticas exitosas durante operatividad empresarial; exige implementación de nuevas estrategias, verificación (supervisión), revisión (auditoría) de los procesos esenciales para mantener y superar niveles actuales de desempeño, reaccionar a cambios internos y externos, crear nuevas oportunidades de innovación (Trujillo, 2019). Sostenibilidad es “promoción de cultura de valor, en base al empoderamiento empresarial, incremento de productividad económica, prestaciones sociales, mantenimiento de servicios, competitividad, satisfacción de usuarios, que aseguran mejoras permanentes, cumplimientos de estándares de calidad y éxitos progresivos” (Alfaro, 2019). Elementos fundamentales para sostenibilidad empresarial son: mejora funcional, involucramiento de colaboradores, liderazgo de gerencia en calidad, participación activa en manejo apropiado para solución de defectos importantes en la organización, abandonando estructuras tradicionales funcionales.

En cuanto a la segunda variable dependiente Reducción revisamos sus bases teóricas bajo las definiciones que viene a ser es “El proceso enfocado a disminución temporal, aminoramiento de acciones, estrechez cuantitativa para mejorar procesos extensos o trámites engorrosos en diversas áreas empresariales, permite adoptar rangos estratégicos en variedad de ambientes, estilos, necesidades, oportunidades, incluyendo online” (Yepes, 2015, p. 97). Responde al derecho universal forjado en condiciones de igualdad de oportunidades y orientada hacia el mejor desarrollo de capacidades del ser humano. Tiempos son “duraciones temporales en que se dividen procesos de ejecución de aspectos sometidos a constantes mutaciones, que constan de un principio y final al término de lapsos fijados normativamente por coyunturas ocasionales o existenciales” (Londoño, 2015). Temporalmente se programan acciones en fases, ciclos,

etapas planificadas, ejecutadas, verificadas, revisadas permanentemente para el cumplimiento oportuno de gestiones ejercidas. Atención es “acción selectiva de la conciencia, acto que consiste en destacar aspectos relevantes en desmedro de otros, implica concentración de actividad psíquica, priorizar ciertos parámetros orgánicos: músculos tensados, orientados, dirigidos voluntaria o involuntariamente por sujetos determinados afectiva o volitivamente” (Alexander, 2013). Concentración implica destacar, priorizar temas, modificando parámetros orgánicos, tensión muscular, orientación prioritaria hacia lo que se hace o se desea recibir de los demás, gracias a la activación intelectual, efectiva y volitiva. Reducción en tiempos de atención se define como “proceso de disminución temporal de aspectos normativos exigidos por ONP relacionados con: recepción de documentos probatorios, análisis concienzudo de los mismos, acreditación de aportes, calificación de expedientes y mensajería mediante aceptación o denegatoria de solicitud de pensión de jubilación” (Verástegui, 2016). Tenemos la definición de la reducción de tiempos de atención en Oficinas de Normalización Previsional es reclamo constante en jubilados con dificultades en articulaciones, que les impide tramitar engorrosas fases conducentes al otorgamiento de pensión definitiva por tiempos laborados en empresas públicas o privadas. Esta deficiencia atencional refleja dos acciones deficitarias en Estado peruano: disminución de productividad e ineficiencia económica. Expertos en el tema, refirieron que simplificación administrativa está pintada, porque es favorable iniciativa impulsada para otorgar bienestar a ciudadanos. Gonzales (2019), manifestó: “su principal efecto no es promover más inversión o incrementar consumo en el corto plazo; principales efectos se manifiestan a largo plazo, en elevación de productividad y en mejoras de bienestar en familias vulnerables”. Entonces, reducción de trámites en todas las oficinas públicas es trabajo pendiente que se requiere desarrollar urgentemente, también la atención es un servicio desempeñado con esfuerzo intangible, individualizado, hecho de acuerdo a lo que la oficina ofrece o se enfoca, en este caso, aprobación de solicitudes para jubilación permanente. Servicios que deben satisfacer a las personas de la tercera edad, que realizan los trámites directamente. Atenciones, que según Cremaschi (2014), son “actividades identificables, realizadas “face to face”, sin intermediarios, con el objetivo principal de tramitar operaciones conducentes a un fin determinado” (p. 23). A través de

estos servicios de atención, las empresas buscan satisfacer necesidades de usuarios, reconociendo cuáles son las que generan mayores valores porque satisface metas, expectativas, tanto para las personas jubiladas, como para la estructura organizacional. Esto permite cambios o reajustes en políticas institucionales, modificación de estrategias de atención o control para la mejora constante. Así, empresas alcanzan metas, ejecutan actividades para lograr resultados óptimos, objetivos, satisfacer necesidades de usuarios. En política previsional del Estado peruano coexisten dos sistemas importantes: Sistema Privado de Pensiones (SPP) y Sistema Nacional de Pensiones (SNP); además, pequeños regímenes especiales: Caja de Pensiones Militar-Policial, del Pescador y Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65. Señala IEDEP (2020), “por severa crisis sanitaria, SPP, manejado por AFP, sumó 43.120 millones de dólares en junio, inferior al 2019 (US\$ 52.801). Actual crisis afectó inversiones en valores; pero, caída se debe a medidas de liberación de fondos, efectuadas populistamente por Legislativo, implementada por Ejecutivo”. 19.9 % del PBI representa la cartera de pensiones, sostiene ahorro nacional, financia inversiones infraestructurales en energía, transporte, telecomunicaciones, saneamiento, salud, con 8.1 % de recursos de la cartera total. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP indican en junio 2020, número de afiliados de AFP ascendió a 7,6 millones; apenas 2,4 millones son cotizantes activos, en 2019 eran 3.3. millones. Trabajadores que realizan aportes sostenidamente, acceden a mejor pensión de jubilación. Retorno nominal anualizado a julio, en Fondo 2 (riesgo moderado), sumó 10,7 % anual desde 1994, año de su creación, porque las crisis afectan fondos de pensiones, pero luego se recuperan. En crisis financiera subprime (2008), valor cuota cayó 21,9 %, al año siguiente se recuperó en 32,2 %. En SNP en 2019, número de afiliados en ONP sumó 4,7 millones, 1,7 millones aportantes activos, financiaron a 600.000 pensionistas. Sin embargo, si bien ratio de 2,8 aportantes por cada pensionista parece adecuada, lo real es que ingresos de ONP, provenientes de dichos aportes no representan ni el 50 % de pensiones, por eso la diferencia es cubierta con recursos públicos que suman alrededor del 0,2 % del PBI. Además, COVID-19 redujo número de aportantes activos: 570.000, mellando sostenibilidad financiera de ONP (IEDEP, 2020). ONU prevé: en 2050, una de cada seis personas mundiales tendrá más de 65 años, en 2019 era una de cada 11. En América Latina,

por aumento de tendencia demográfica, el grupo se duplicará a mediados de siglo. Es fundamental prever cuidado en grupo poblacional que ralentiza ritmos laborales, disminuye ingresos, resta cuidados en salud. En Perú, adultos de 65, se estima en 8,9 % de población, o sea más de 2,93 millones de personas. En mayo 2020, 46,3 % de adultos mayores desprotegidos, sin ingreso seguro. 53,7 % estaría protegido: 31,4 % en régimen pensionario, 22,3 % en Pensión 65. La poca cultura de ahorro es otro gran problema. COVID 19 refleja que la región no está preparada para atender demandas de salud y de pensiones”. Resulta difícil cambiar patrón del no ahorro en latinoamericanos. Oficina de Normalización Previsional (ONP), “institución pública descentralizada, Sector de Economía y Finanzas, con personería jurídica, derecho público interno, recursos y patrimonios propios, plena autonomía funcional, administrativa, técnica, económica, financiera, de acuerdo a Ley, constituye Pliego Presupuestal” (Verástegui, 2016). Inició operaciones el 1 de junio de 1994, creada por Decreto Ley 25967, para administrar Sistema Nacional de Pensiones (SNP), regulado por D. L. 19990. Adicionalmente, gestiona otros regímenes pensionarios del Estado: Régimen especial de seguridad social para trabajadores y pensionistas pesqueros, Fondo complementario de jubilación minera, metalúrgica y siderúrgica, Seguro complementario de trabajo de riesgo, Régimen del D. L. 18846 y Régimen del D. L. 20530, para caso de entidades estatales, que fueron liquidadas. Por otro lado, a fin de contribuir al desarrollo y fortalecimiento del sistema de previsión social en área de pensiones, tenemos las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP), a su vez, constituidas por Sociedades Anónimas para administración de fondo de pensiones, constituido por cuentas individuales de capitalización, integradas por aportes obligatorios y voluntarios de afiliados. Lamentablemente, “sus resultados demuestran debilidades en su marco normativo, porque no brinda seguridad y bienestar hacia jubilados que esperan pensiones dignas y que demoran por aplicación de procesos engorrosos que generan problemas de salud en personas vulnerables de la tercera edad” (Reátegui, 2018). “Oficinas gubernamentales requieren más competitividad en optimización de recursos y servicios a usuarios; acordes con proliferación modular de gestión empresarial: preventivos y correctivos; evitando daños, multas, costos derivados por malas acciones; exigiendo aplicación de sistemas de calidad y responsabilidad social” (Reátegui, 2018). Entonces, estos organismos complejos

e integrales, como ONP, desempeña actividades operativas para obtener beneficios económicos y sociales, utiliza recursos humanos, materiales, intelectuales, que coordinadamente alcanzan resultados exitosos. Excesivos tiempos en revisión documentaria y deficiente atención en Oficina de Normalización Previsional, desde su funcionamiento, fueron quejas constantes en jubilados, sumados a cargas burocráticas, desórdenes administrativos, ajustes fiscales en épocas difíciles, tareas engorrosas al otorgar pensiones sin gestiones adecuadas por falta de historial de aportes. ONP se estancó, debilitó por incremento de críticas, cuestionamientos. Defensoría del Pueblo asumió funciones, propuso alternativas de solución: “tiempos de respuestas, problema estructural en operatividad; embalse principal, reconocimiento de derechos; en 2011, 130 mil expedientes esperaban solución, algunos hace 16 años, stock afectaba a 26 % de asegurados, más de 2’300,000 meses-hombre en espera de pronunciamiento” (ONP, 2016). Deficientes respuestas, evidencias desmedidas de quejas, impugnaciones, litigios judiciales eran rutinarios; más lamentable aún, heterogeneidad de criterios en casos similares. Diagnóstico situacional identificó tres problemas torales: debilidad de data, morosidad de procesos y cultura pasiva; enfrentarlos implicó activación de tres frentes: filosofía del negocio, productividad e intención de cambio. Data, reflejó inexistencia de registro sistematizado de aportes previos a 1999, que originó instituir dos procesos claves: Verificación, recurriendo a empleadores para comprobar documentos presentados y calificación, es decir, evaluación y autorización de pensión. Morosidad, convertida en trámite burocrático, con estancamiento de expedientes, que originó desinterés de usuarios, alimentó enorme carga de quejas y procesos judiciales. Cultura pasiva originó inercia, indiferencia por ausencia de visión correctiva y reacción contundente, que exigía cambio sustancial en cultura organizacional. Las tres líneas de solución fueron: Seguridad para minimizar tiempos de atención entre cese y reconocimiento de pensión. Productividad, para atacar factores de inercia. Sostenibilidad, que asegure institucionalidad con cultura de valor y cambio de avanzada con altos estándares de operación al servicio de asegurados (ONP, 2016). Diario Oficial El Peruano publicó Ley N° 31301, que establece acceso a pensión proporcional a asegurados del SNP con menos de 20 años de aportes a ONP, según condiciones: mínimo sesenta y cinco (65) años de edad, hayan acreditado diez (10) años de

aportes, no lleguen a quince (15) años aportados, con derecho a pensión de jubilación de hasta S/250, doce veces al año. (El Peruano, 2021). Con sesenta y cinco (65) años mínimo, acrediten quince (15) años de aportes, no lleguen a veinte (20) años de aportaciones, con derecho a pensión de jubilación de hasta S/ 350, 12 veces al año. En SNP, acceder a pensión de jubilación normal, requería contar con 20 años de aportes al sistema previsional de Ley 19990. El pleno del Congreso aprobó medida que beneficiará a 744,000 afiliados de la ONP en largo plazo. Además, la ley dispone pensión adelantada para trabajadores de 50 años de edad y 25 años de aportes cuando menos, si cumplen con requisitos, entre ellos, cese de actividades. En este caso, remuneración de referencia es igual al promedio mensual, resultante de dividir entre sesenta (60), total de remuneraciones efectivas o ingresos asegurables, percibidos por afiliado durante los últimos sesenta (60) meses anteriores al último mes de aporte. Artículo 5.1 de la norma, ordena que por duración de emergencia sanitaria COVID-19, se dispone pensión por discapacidad para el trabajo a personas que se encuentren en condición de discapacidad para trabajo habitual en 50 %, siempre que acredite ese estado. Requisitos son: presentación del certificado o informe del médico especialista de instituciones prestadoras de salud pública: IPRESS, adscrita al Seguro Social de Salud (ESSALUD), Ministerio de Salud (MINS) o empresa de prestación de salud (EPS), que acredita estado de salud de la persona; presentación de declaración jurada manifestando discapacidad que impide realizar actividad laboral; fecha de discapacidad determinada con fecha del certificado del médico especialista. Cuentas bancarias con depósitos de pensiones mantienen condición de intangibilidad, no pueden ser objeto de descuento, compensación legal o contractual, embargo, retención, o cualquier forma de afectación, sea por orden judicial o administrativa, salvo autorizadas expresamente por titular de cuenta bancaria. Reducción en tiempos de atención es variable sustentada epistemológicamente en teoría de Edwards Deming, famoso asesor y conferencista internacional, por trabajos referidos al concepto de calidad total, que permitió despegue de industria japonesa, después de segunda guerra mundial, con catorce principios aportados, que revolucionaron: gestión de calidad y productividad empresarial. "Construir constancia en propósito del servicio, adoptar nueva filosofía, establecer vigoroso programa de capacitación, tratar con proveedores que

proporcionen evidencias estadísticas de control, derribar barreras entre áreas o personal, lograr trabajos en equipo” (Deming, 1989, p. 155). Principios centrados en abolición de eslóganes, exhortaciones, supresión de asignaciones numéricas para trabajadores y objetivos para alta dirección, derribamiento de muros que frenan sugerencias del personal, instauración de programas de capacitación, experimentando orgullo por tareas realizadas, auto superación personal, evolución empresarial convertida en éxito. En cuanto a las dimensiones de la segunda variable respecto a los tiempos de atención son: Gestión de aportes, servicios óptimos, cultura de valor. Gestión de aportes se define como “proceso funcional que consiste en enhebrar, hilvanar, entretelar aportaciones para garantizar servicios seguros y eficientes a usuarios jubilados, receptores de pensiones justas y acordes con retenciones laborales sistemáticamente consignadas” (Mintzberg, 2010). Aportes efectuados por trabajadores y retenidos por el Estado se destinan muchas veces a cubrir distintos bienes o servicios, ejemplo: construcción de colegios, hospitales, comisarías, puentes, carreteras o pagos de remuneraciones a empleados públicos, gastos que determinan parte del Producto Nacional Bruto, pero que se reservan presupuestariamente para el pago de pensiones a jubilados de organismos públicos. Servicios son “procesos observables, tangibles, ejercidos más como productos, percibidos diariamente en atenciones esmeradas, ejercicios administrativos adecuados, rendimientos meritorios hacia los demás, satisfaciendo expectativas en personas jubiladas, generando percepciones positivas hacia la organización que los atiende manera transparente y efectiva” (Alexander, 2013). Los servicios son disposiciones específicas de seres humanos orientados hacia la práctica de valores; requieren ser estructurados en base a tres componentes fundamentales: cognitivo (saber), afectivo (querer), conductual (comportamiento). Cultura institucional es “actuación integradora de actitudes, comportamientos, formas de organización empresarial, a través de sistemas, procesos, actividades para proporcionar valores benéficos con servicios centrados en actuaciones responsables en cumplimiento de necesidades, expectativas de usuarios, satisfechos de funciones y resultados previstos por valores percibidos” (Londoño, 2015). Es importante también mencionar el marco conceptual del presente estudio en función a sus variables siendo lo siguiente: Administración previsional: “Acción de manejo, organización, dirección de recursos humanos con el fin de optimizar

funciones básicas de la organización relacionada con jubilación de personas y cálculos de montos pensionarios de acuerdo a tiempos trabajados en ámbitos públicos o privados” (ONP, 2016). Asesoría personalizada: “Actividad colaborativa, comunicación empática, tratamiento afectivo, confianza mutua en desarrollo de acciones relacionadas con planificación, implementación y resultados que favorecen a las partes tratantes” (Arnal, 2013). Atención articulada: “Enlace horizontal entre personas conectadas de manera coherente con requerimientos y aprobación de trámites; facilitan propuestas institucionales que toman en cuenta lógicas internas disciplinarias, movilización de personas, tiempos dedicados al acceso de información y a respuestas articuladas coherentemente” (Harari, 2018). Burocracia estatal: “Término de ciencias políticas, define aparato de funcionarios públicos dentro de la sociedad. Reproduce pautas guiadas por racionalidad unilateral, que garantiza su supervivencia de manera tiránica, sin aceptación de reformas o cambios que afecten las normas rígidas establecidas en las organizaciones del estado” (Londoño, 2015). Conciencia social: “Capacidad humana para conocer inmediatamente actos o estados internos, así como valores morales y conocimientos del mundo: sociales, políticos, religiosos, clasistas, sindicales; designa funcionamiento cerebral, no orgánico, que llevó al materialismo mecanicista a negar su existencia” (Alava, 2010). La autoconciencia se forma gracias al enlace del estado de conciencia actual con la memoria del que la precedió, y de éste con el anterior. Confiabilidad: “Nivel de exactitud y consistencia de resultados obtenidos después de aplicación de instrumentos de medición; si resultados son similares, entonces datos son confiables; también comprende tiempos prometidos en atención, cumplimiento de instrucciones, recibos, facturas, estados de cuenta sin errores, ni reparaciones” (Alava, 2010). Depende de transmisión de confianza, trato cortés, amabilidad, equipos modernos y ágiles para resoluciones inmediatas. Conflictos sociales: “Oposiciones por deseos e impulsos contradictorios que originan tensiones en personas que acuden a solicitar servicios en organizaciones públicas o privadas; se contraponen intereses entre sujetos o grupos sociales, ocasionando fricciones, quejas, atropellos, incluso demandas judiciales” (Yepes, 2015). Convivencia democrática: “Vida en común, predomina componente emocional, miembros se aceptan, acogen sana, saludablemente, generan sentimientos de reciprocidad, dignidad, asumen deberes,

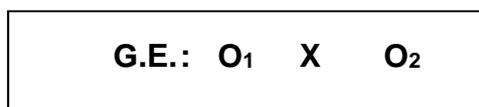
responsabilidades, posee valor incalculable en formación integral, gracias a ella, el trabajo se ejerce democráticamente, satisface necesidades racionales y espirituales” (Reátegui, 2013). Cultura democrática: “Ejercicio efectivo de libertades fundamentales, derechos humanos, de carácter universal, indivisible e interdependiente, se promociona eliminando toda forma de discriminación: de género, étnica, racial; luchando contra pobreza, analfabetismo, bajos niveles del desarrollo humano, que atentan contra consolidación de la democracia” (Iguíñez, 2010). Estándares de calidad: “Son metas específicas, concretas, objetivas de acciones desarrolladas para verificar logros de competencias en determinados períodos de tiempo, favorecen unidad institucional, facilitan movilidad de usuarios internos o externos, según grados de eficiencia y eficacia establecidos y controlados periódicamente” (Arnal, 2013). Expectativas de atención: “Esperanzas forjadas por personas que realizan trámites ante oficinas privadas u organizaciones gubernamentales con el deseo de conseguir de manera satisfactoria, lo que anhela o lo que la ley le autoriza alcanzar” (Iguíñez, 2010). Revisión documental: “Proceso sistemático de análisis documentario, empleando estrategias técnicas y afectivas, considerando componentes normativos, plazos previstos, criterios y evidencias requeridas para desarrollar conclusiones y toma de decisiones” (Alava, 2010). Instituciones sociales: “Formas y sistemas de roles formalmente organizadas para manejos desde dos perspectivas: como organizaciones o colectividades, reguladas legalmente y controladas socialmente que persiguen fines de acuerdo con normas establecidas consensuadamente, adaptadas según complejidad de funciones, crecimiento de sus miembros y exigencias socioeconómicas establecidas” (Alava, 2010). Método deductivo: “Principio aplicado de lo general a lo particular, para explicaciones operativas, centrado en René Descartes, se basa en riguroso análisis racional de fenómenos naturales, partiendo de la duda metódica, prescindiendo de prejuicios, desechando dogmas, no admitiendo como verdadero nada, hasta que no sea sometido a la experimentación” (Guevara, 2010). Método inductivo: “Según Francis Bacon, tiene como clave para el logro del conocimiento científico a la observación, experimentación contribuye a lograr objetividad y verificabilidad, análisis de experiencia sensible se contrasta con criterio de objetividad y experimentación” (Guevara, 2010). Normas institucionales: “Son reglas de conducta esenciales forjadas en cada una de las instituciones, de acuerdo a las

funciones que realizan y en base a las relaciones establecidas entre las personas; guían claramente momentos de atención, requisitos, comportamientos, criterios basados en actitudes de respeto hacia los demás” (Senge, 2013). Pertinencia social: “Trabajo conjunto del tejido social, buscando contribuir con equilibrio ambiental, desempeñado en ambientes de afecto e idoneidad, procurando sentido crítico, responsabilidad, creatividad, flexibilidad humana mediante políticas de cooperación y solidaridad” (Yepes, 2015). Reconocimiento percibido: “Resultado satisfactorio recibido por clientes, después de cumplir con requisitos solicitados, atendidos de manera oportuna, revisados y consensuados administrativa y financieramente hasta obtener respuesta positiva y oportuna” (Cremaschi, 2014). Depende de capacitación a colaboradores, interés prestada hacia necesidades concretas de usuarios, atenciones personalizadas, informaciones suficientes, seguras, confiables, oportunas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Investigación de tipo aplicado, con método deductivo, trabaja con un solo grupo de estudio, se aplica cuestionario para averiguar niveles de tiempos de atención en treinta jubilados de la muestra. Después del desarrollo del diseño metodológico de reconocimiento de aportes, responden al instrumento y se detectan reducciones en tiempos de atención. Diseño pre experimental de pre y post test con un solo grupo de estudio, cuyo esquema es:



Dónde:

G.E. : Grupo experimental

O₁ : Pre test aplicado al grupo de estudio

O₂ : Post test aplicado al grupo experimental

3.2. Variables – Operacionalización

Variable independiente: Metodología de reconocimiento de aportes.

Variable dependiente: Tiempos de atención.

3.3. Población y Muestra

Población conformada por 114 personas: 42 trabajadores permanentes y 72 usuarios en Oficina de Normalización Previsional de La Libertad, mayores de ambos sexos, de 27 a 75 años, que aparentemente gozan de buena salud física, mental y social.

Tabla 1.

Población de Oficina de Normalización Previsional de La Libertad

Estamentos	Varones	Mujeres	Total
Trabajadores	28	14	42
Usuarios	45	27	72
Total	73	41	114

Nota. Datos de la Oficina de Normalización Previsional de La Libertad

Muestra seleccionada solamente a nivel de usuarios, con muestro del azar simple, por conveniencia del tesista y dada la pequeñez poblacional.

Tabla 2.

Muestra representativa de ONP de La Libertad

Estamentos	Varones	Mujeres	Total
Usuarios	19	11	30

Nota. Referencia de la Tabla 1

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó la técnica del análisis documental por medio del fichaje, para recoger la información bibliográfica que otorga sustento teórico y científico al trabajo de investigación. Utilizando fichas de resumen, textuales, de comentario y bibliográficas. A nivel de campo se aplicó técnica de encuesta, administrando como

instrumento, cuestionario adaptado de tesis de Post Grado, presentada por Asmat e Hilario (2019), en Universidad Nacional Federico Villarreal de Lima, con tres dimensiones: gestión de aportes, 7 preguntas; servicios, 8; cultura institucional, 5. Sometido a prueba de confiabilidad con Alpha de Cronbach, obtuvo con 0,849 alto grado para aplicación en muestra de estudio.

3.5. Métodos de análisis de datos

Datos recogidos sobre tiempos de atención, procesados con programa SPSS, tabulados y graficados en tablas y figuras, acompañados de interpretaciones correspondientes.

3.6. Aspectos éticos

Investigación basada en principios éticos: veracidad, honradez, seriedad en proceso científico, respetando a participantes, manteniendo en reserva sus informaciones, mostrando perseverancia, asegurando respeto y consideración hacia autores referenciados, acorde a normativa APA (citados, parafraseados). Tesista desarrolló competencias universitarias: *cognitivas* en procesamiento epistemológico de variables de estudio, *procedimentales* en manejo de habilidades de lectura comprensiva y búsqueda de referencias virtuales; *actitudinales* en acentuación de intercambios sociales, respeto a opiniones ajenas, diálogos interactivos y ayuda solidaria.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados del cuestionario (Pre test)

Tabla 3.

Resultados porcentuales de tiempos de atención

Niveles	Respuestas	Gestión de aportes		Servicios		Cultura institucional	
		n	%	n	%	%	
Alto	Sí	2	7	4	13	8	27
Medio	A veces	5	17	7	23	9	30
Bajo	No	23	76	19	64	13	43
Total		30	100	30	100	30	100

Nota. Cuestionario aplicado a 30 jubilados

Tabla 3, porcentajes mayoritarios se ubicaron en nivel Bajo en las tres dimensiones medidas: 76 % consideró como insatisfactoria la gestión brindada por personal de ONP, pues demoraban revisión, verificación, reconocimiento de aportes; 64 % expresó servicios deficientes recibidos: pérdidas de tiempo, trámites complicados, demoras en revisión de documentos, ambiente saturado que originaba fastidios, aburrimientos y reclamos constantes; 43 % mostró disconformidad con cultura institucional porque demandas judiciales no se resuelven positivamente, sienten que se vulneran derechos pensionarios, incluso prefieren tercerización para efectuar trámites.

Resultados mostraron bajos niveles en trámites efectuados para reconocimiento de aportes pensionarios, pues respuestas de colaboradores no resultaban convincentes, merecían rechazos de usuarios e indicaban pérdida de tiempo en trámites; tampoco satisfacían gestiones en aportes efectuados en épocas laborales; servicios ofrecidos se consideran ineficientes; tampoco se practica efectiva cultura institucional, basada en buena atención a clientes y efectividad en servicios públicos ofrecidos por trabajadores dependientes del Estado.

Tabla 4.*Estadígrafos de tiempos de atención*

Niveles	Puntaje	Frecuencia	%	Estadísticos
Bajo	05	14	47	\bar{X} : 7.95
Bajo	07	4	13	S^2 : 0.4
Bajo	09	4	13	S: 1.1
Medio	11	1	3	C.V:0.4
Medio	13	2	7.5	
Medio	15	2	7.5	
Alto	16	1	3	
Alto	18	1	3	
Alto	20	1	3	
Total		30	100.00	

Nota. Resultados basados como referencia de la Tabla 3

Tabla 4, promedio aritmético, 7.95, indicativo del nivel Bajo en tres dimensiones medidas de tiempos de atención en 30 jubilados; Varianza 0.4 de nota al cuadrado, reflejó dispersión promedio en relación al valor central; Desviación Estándar de 1.1 puntos mostró dispersión de puntajes en relación al promedio aritmético. Coeficiente de Variabilidad 0.4, indicó que tiempos de atención generan insatisfacción por heterogeneidades e incoherencias.

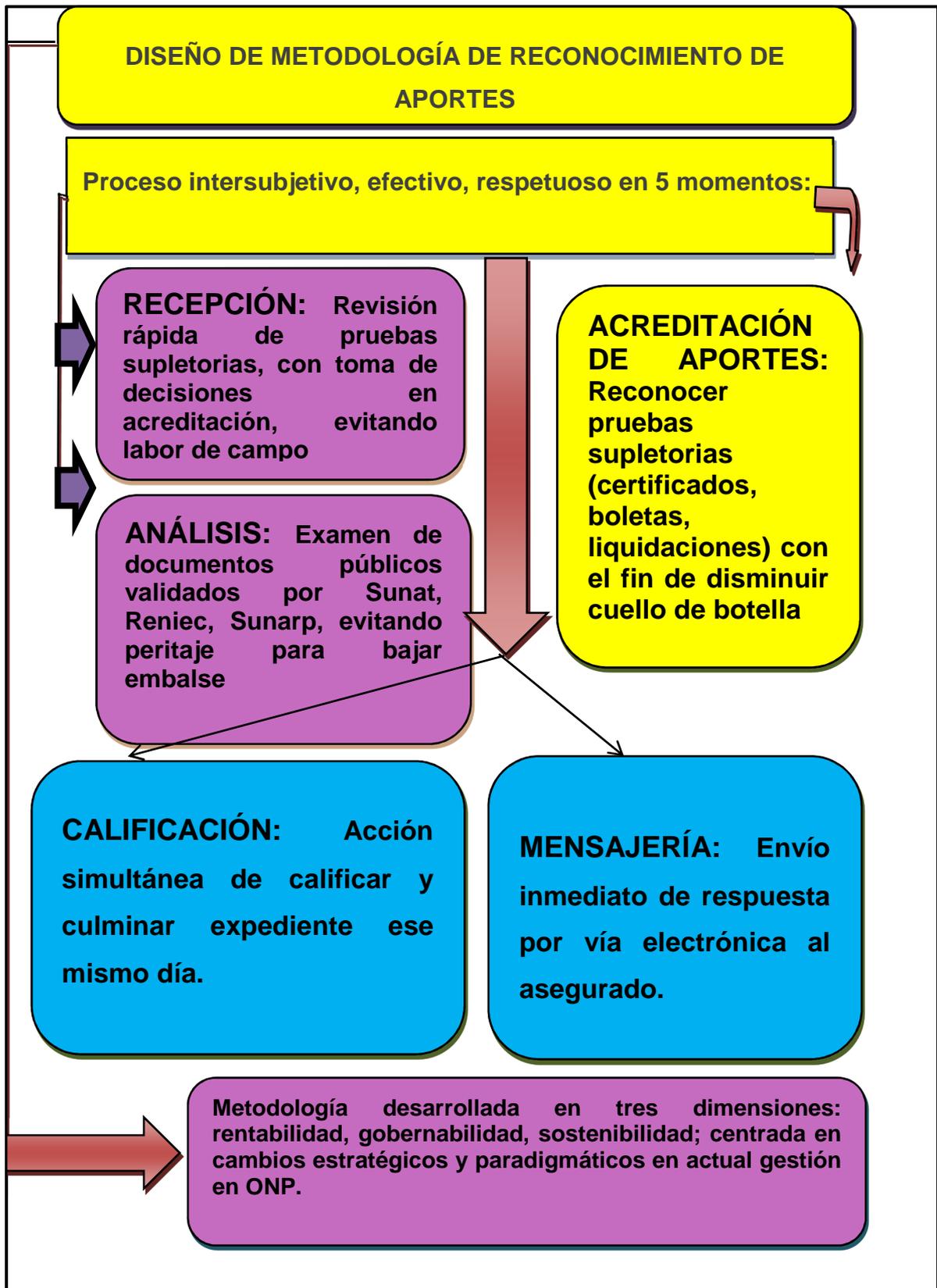
4.2. Diseño de reconocimiento de aportes

La visión sistémica en interior de Oficina de Normalización Previsional permite abordajes centrados en medición, eficiencia, desempeño de unidades organizativas, para proponer valor agregado en servicios que beneficien a personas jubiladas, procurando incremento de interacciones comunicativas entre colaboradores y usuarios, que perciben directamente las políticas institucionales.

Metodología acorde con cambios estratégicos y paradigmáticos estipulados por actual gestión: uno, gestión eficiente de aportes, abandonando antigua denominación de pensiones; dos, servicios acordes con expectativas de asegurados, dejando de lado trámites engorrosos; tres, cultura de valor sustentada en rentabilidad, gobernabilidad y sostenibilidad; desechando actuaciones pasivas, anacrónicas, burocráticas; generando digitalización tecnológica, visión estratégica y responsabilidad sostenible en el tiempo. Tal y como se muestra en la siguiente figura.

Figura: 1.

Diseño metodológico de reconocimiento de aportes



Nota. Diseño elaborado bajo los criterios del espacialitas de ONP.

4.3. Resultados del cuestionario (Post test)

Tabla 5.

Resultados porcentuales de tiempos de atención

Niveles	Respuestas	Gestión de aportes		Servicios		Cultura institucional	
		n	%	n	%	n	%
Alto	Sí	20	67	18	60	18	60
Medio	A veces	8	27	6	20	8	27
Bajo	No	2	6	6	20	4	13
Total		30	100	30	100	30	100

Nota. Resultados del instrumento aplicados a 30 jubilados

Tabla 5, porcentajes mayoritarios se ubicaron en nivel Alto en tres dimensiones: 67 % se mostró sumamente satisfecho con gestión interactiva y empática del personal, pues redujeron tiempos y atendieron prontamente reconocimiento de aportes; 60 % agradeció servicios eficientes con reducción de tiempos en procesamiento documentario; 60 % felicitó cumplimiento de cultura institucional por valoración de visión y misión, rapidez, honestidad, confiabilidad, que evitaron contratiempos, reclamos o juicios a ONP.

Resultados del cuestionario en post test se ubicaron en nivel Alto, gracias a efectos positivos del diseño metodológico postulado, espontáneamente aplicado en algunas circunstancias, para posteriormente sustentarlo ante directivos competentes y con evidencias concretas. Incremento de 7,71 puntos en post test demostró efectividad de dimensiones propuestas: rentabilidad, gobernabilidad, sustentabilidad. En consecuencia, proceso metodológico diseñado con respeto, afectividad, intersubjetividad refleja positivas percepciones en respuestas de jubilados, gestiones de aportes realizados, servicios recibidos en oficinas y cultura institucional.

Tabla 6.*Estadígrafos en post test*

Niveles	Puntaje	Frecuencia	%	Estadísticos
Bajo	06	1	3	\bar{X} : 15,66
Bajo	08	3	10	S ² : 0.7
Bajo	10	0	0	S: 2.1
Medio	11	2	7	C.V:0,6
Medio	13	1	3	
Medio	15	1	3	
Alto	16	7	23	
Alto	18	11	37	
Alto	20	4	14	
Total		30	100.00	

Nota. Resultado aplicado en la prueba de Post Test a 30 jubilados

Promedio aritmético de 15,66 reflejó nivel Alto en tres dimensiones de variable Tiempos de atención, gracias a eficiente desarrollo de propuesta basado en Metodología de reconocimiento de aportes; Varianza de 0.7 mostró dispersión promedio de nota al cuadrado con relación al valor central; Desviación Estándar de 2.1 puntos indicó dispersión de puntajes en relación al promedio aritmético. Coeficiente de Variabilidad de 0.6 indicó que puntuaciones positivas reflejaron carácter homogéneo en jubilados participantes.

Tabla 7.*Comparación de estadígrafos en tiempos de atención*

Dimensiones	Gestión de aportes		Servicios		Cultura institucional	
	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post
\bar{X}	2.65	5.22	2.65	5.22	2.65	5.22
S^2	0.13	1.23	0.13	1.23	0.13	0.23
S	0.36	0.7	0.36	0.7	0.36	0.7
C.V.	0.13	0.2	0.13	0.2	0.13	0.2

Nota: Resultado de las Tabla 6 y 7

Tabla 7, estadígrafos mayoritarios en post test expresan reducción en tiempos de atención en las tres dimensiones medidas: gestión de aportes, servicios, cultura institucional. Efectividad del diseño metodológico permite reducción de tiempos de atención en Oficinas de Normalización Previsional, establece eliminación de constantes reclamos efectuados por personas jubiladas; quienes, con bastante dificultad, debido a su avanzada edad, tramitan engorroso proceso de reconocimiento de aportes efectuados en tiempos laborables. De este modo, se contribuye con efectiva política brindada por el Estrado, a través de instituciones públicas: incrementos productivos, eficiencias económicas y beneficios a ciudadanos de la tercera edad.

V. DISCUSIÓN

En primer objetivo específico identificó con aplicación de cuestionario a treinta jubilados los tiempos de atención en Oficina de Normalización Previsional de La Libertad. Los porcentajes se ubicaron en tres dimensiones medidas: insatisfechos por gestiones en demoras para revisar, verificar, reconocer aportes 76 %; descontentos por servicios deficientes, con pérdidas de tiempo, trámites engorrosos, demoras, fastidios, aburrimientos en ambiente saturado 64 %; disconformidad con cultura institucional, que obliga a efectuar demandas judiciales exigiendo prontitud, vulneración de derechos pensionarios, incluso tercerización para agilizar trámites 43 %. Media aritmética de 7,95 expresa malestares en tiempos de atención en jubilados ONP.

Resultado que coincide con trabajo previo presentado por Asmat e Hilario (2019), quienes mencionaron que gestión de procesos pensionarios en ONP es medianamente eficiente, se incumplen derechos pensionarios, se incrementan quejas, demandas, reclamos porque sistemas pensionarios no se enfocan aisladamente, sino de manera holística: gestión administrativa, analítica en reconocimiento de aportes, intersubjetiva en procesos de atención, respeto a derechos de los jubilados.

También coincide con enfoques conceptuales de ONP (2016), al reconocer excesivos tiempos en revisión documental, deficiente atención percibida por jubilados, quejas constantes, cargas burocráticas, desórdenes administrativos, trámites engorrosos en otorgamiento de pensiones, gestiones inadecuadas, falta de historial de aportes, estancamientos, debilitación institucional, incremento de críticas, cuestionamientos por heterogeneidad de criterios al tratar casos similares.

Segundo objetivo específico, conceptualizó la propuesta metodológica de reconocimiento de aportes en base a tres dimensiones fundamentadas: rentabilidad, gobernabilidad y sostenibilidad. En diseño estructurado en espiral se refleja integradamente cinco aspectos del proceso intersubjetivo, efectivo y respetuoso entre colaboradores y jubilados: recepción de documentación

solicitada, análisis para validar datos, acreditación de pruebas supletorias, calificación oportuna y mensajería inmediata. Metodología practicada con muestra seleccionada y que mereció aceptación y aprobación de usuarios porque los tiempos de atención se redujeron abismalmente.

Este resultado concuerda con trabajo previo de Torres (2019), que propuso mecanismos de salvaguarda en estabilidad de seguridad social y sistema previsional porque personas aportantes al Sistema Privado de Pensiones con fines no previsionales poseen cultura de ahorro; merecen disposición del fondo de retiro, para invertir en negocios generadores de mayor rentabilidad; de ese modo, sus ingresos mensuales se incrementan.

También coincide con teoría de Verástegui (2016), pues ONP como institución pública descentralizada del Sector de Economía y Finanzas, posee plena autonomía funcional, administrativa, técnica, económica, financiera, de acuerdo a Ley, contribuye al desarrollo y fortalecimiento del sistema de previsión social en área de pensiones; por eso, reformas en política de gestión se centran en: rentabilidad social, basada en resultados; gobernabilidad para lograr éxitos operativos; sostenibilidad con cultura de valor que asegure mejora de estándares de calidad; integralidad de operaciones sistémicas y tecnológicas, valoración de capacidades en capitalización, sistematización, difusión de conocimientos; tercerización con delegación de operaciones en agregados de valor. Asimismo, Geri (2018), históricamente explica orígenes de sistemas previsionales efectuados en 1958 por Samuelson, criticados por Aaron en 1966, reajustados por Feldstein en 1974 y complementados por Auerbach y Kotlikoff en 1987.

Tercer objetivo específico se desarrolló espontáneamente, aplicando metodología de reconocimiento de aportes con muestra planeada, mediante atención intersubjetiva, efectiva, respetuosa, en cinco momentos: recepción, análisis, acreditación, calificación y mensajería. Metodología desarrollada en tres dimensiones: rentabilidad, gobernabilidad, sostenibilidad; centrada en cambios estratégicos y paradigmáticos en actual gestión en ONP.

Objetivo que concuerda con antecedente presentado por Geri (2020), al proponer modelo optimizador de desempeño multidimensional en sistema previsional argentino, comparando estadísticamente coberturas, prestaciones, sostenibilidad, trabajando con muestras diversas, sometiendo resultados a constantes análisis de sensibilidad.

Teóricamente, se concatena con constructo formulado por Alexander (2013), al conceptualizar reconocimiento de aportes como notable capacidad en examen cuidadoso de identidades, situaciones, circunstancias, con registro de datos objetivos, concienzudos; involucrando liderazgos estratégicos, participación activa de colaboradores y jubilados para abandonar estructuras tradicionales funcionales.

El cuarto objetivo aplicó instrumento al final del diseño metodológico y constató reducción de tiempos de atención con porcentajes mayoritarios en nivel alto: satisfechos con gestión de aportes 67 %, agradecidos con servicios eficientes 60 %; contentos con colaboradores por cumplimiento de cultura institucional 60 %. Promedio aritmético de 15, 66 reflejó reducción en tiempos de atención, percibidos por jubilados ONP.

Objetivo que coincide con antecedente de Arenas (2019), al proponer reformas en sistemas pensionarios con el fin de disminuir desigualdades, discriminaciones, malestares en jubilados, tal como demuestran informes estadísticos de CEPAL, procurando incremento de pensiones, mejores coberturas y reconocimiento de justos derechos en pensionistas.

Teóricamente, concuerda con aportes de Alexander (2013), por servicios eficientes como procesos concretos, observables, ejercidos más como productos recibidos diariamente por usuarios de avanzada edad, ofreciendo atenciones esmeradas, administrativamente adecuadas, satisfaciendo expectativas, generando percepciones positivas hacia Oficina de Normalización Previsional que atiende manera transparente, afectiva, efectiva.

El último objetivo específico comparó resultados de instrumentos aplicados y comprobó reducción en tiempos de atención en Oficina de Normalización Previsional de La Libertad en tres dimensiones medidas: gestión de aportes, servicios y cultura institucional; 7.71 de diferencia entre pre y post test demuestra reducción de tiempos de atención. De este modo se confirma hipótesis alterna: *Si la metodología de reconocimiento de aportes se desarrolla adecuadamente, entonces influirá positivamente en reducción de tiempos de atención en Oficina de Normalización Previsional de La Libertad.*

VI. CONCLUSIONES

1. En pre test, cuestionario identificó a través de percepciones a priori en jubilados, nivel bajo en tres dimensiones: gestión de aportes, servicios y cultura institucional de variable tiempos de atención; media aritmética de 7.95 confirma insatisfacciones, descontentos y disconformidades en jubilados que asisten diariamente a Oficinas de Normalización Previsional de La Libertad y gracias al valor del Coeficiente de Variabilidad de 0.4, donde indicó que tiempos de atención generan insatisfacción por heterogeneidades e incoherencias.
2. El diseño metodológico de reconocimiento de aportes se desarrolló espontáneamente con muestra de estudio: treinta jubilados participaron en proceso intersubjetivo, eficiente y respetuoso, activaron dimensiones referidas a rentabilidad, gobernabilidad y sostenibilidad para acreditación positiva de sus aportes.
3. La reducción de tiempos de atención se comprobó con puntuaciones mayoritarias en nivel alto de las tres dimensiones medidas. Promedio aritmético de 15.66 reflejó eficiencias en recepción de documentación pensionaria, análisis, acreditación, calificación y mensajería inmediata y oportuna a los jubilados mediante vía electrónica y gracias al valor del Coeficiente de Variabilidad de 0.6 indicó que puntuaciones positivas reflejaron carácter homogéneo en jubilados participantes.
4. La comparación de estadígrafos reflejó diferencia de 7.71 puntos n media aritmética entre pre y post test; con ello se constató reducción de tiempos de atención en Oficinas de Normalización Previsional de La Libertad, gracias al desarrollo metodológico intersubjetivo entre colaboradores y jubilados.
5. Finalmente, con esos resultados se confirmó hipótesis alterna: Si la metodología de reconocimiento de aportes se desarrolla adecuadamente, entonces influirá positivamente en reducción de tiempos de atención en Oficina de Normalización Previsional de La Libertad.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los Directivos de la Alta Dirección de la Oficina de Normalización Previsional de la sede de Lima, se les recomienda insistir con reformas continuas y consistentes en procesos de atención a jubilados que tramitan documentos para obtener pensiones dignas y ajustables a regímenes de vida sustentable.
2. A los Coordinadores responsables de los Centros de Atención de la Oficina de Normalización Previsional a nivel nacional, se les recomienda planear coherente y sistemáticamente programas en beneficio a personas de avanzada edad, que en base a trabajos manuales o intelectuales coadyuvaron con el desarrollo y progreso del país.
3. Para los Colaboradores del Centro de Atención de la Oficina de Normalización Previsional La Libertad, se les recomienda que requieren mejorar las atenciones y servicios dirigidos a jubilados; activando competencias profesionales y actitudinales, monitoreando esmerada y permanentemente documentación presentada, practicando vivencialmente valores, promoviendo participación comprometida de actores jubilados.
4. Sugerir que directivos de Universidad César Vallejo, Alma Máter de educación superior universitaria en región de La Libertad, publique y difunda investigaciones innovadoras para que poblaciones interesadas accedan con facilidad al conocimiento de reformas beneficiosas para los jubilados del país.

REFERENCIAS

Aguilar, Bacilo, C. (2020, abril, 21). Situación actual de los pensionistas en España. Málaga: *Revista REJLUSS*, N° 2, ISSN-e2660-437x

Alava, Rodríguez C. (2010). *Psicología General en mundo que gira vertiginosamente*. Lima: San Marcos S.A.

Alvarado, Vásquez, E. (2016). *Aportaciones no pagadas por el empleador a la entidad recaudadora en la ciudad de Huánuco*. Tesis de Licenciatura para optar el título profesional de Abogado. Huánuco: Universidad Nacional, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.

Albújar Pretell, C. (2019). *La deuda económica del Estado al Magisterio Peruano*. Chiclayo: Frías Impresiones.

Alexander, Contreras S. (2013). *Mejora continua y acción correctiva en el mundo de los negocios*. México: Prentice Hall

Alfaro, Fernández, D. (2019). *Diseño organizacional y procesos competitivos*. Diplomado en Negocios Internacionales. Lima: Universidad Tecnológica del Perú.

Ander Egg, E. (2010). *Metodología de acción social*. México: Grupo Lumen

Arenas, Pinto, A. (2019). *Los sistemas de pensiones en la encrucijada. Desafíos para la sostenibilidad en América Latina*. Santiago de Chile: CEPAL, Naciones Unidas.

Arnal, Díaz, J. (2013). *Metodologías de la investigación científica*. Material de apoyo. Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

Arrué, Castillo, J. (2015). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario*

período junio a setiembre de 2015. Tesis de Maestría en Gestión Pública. Loreto: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Asmat, N. y Hilario, C. (2019). *Influencia de la gestión de los procesos de pensión en el cumplimiento de los derechos pensionarios en la Oficina de Normalización Previsional de Lima*. Tesis de Maestría en Gestión de Políticas Públicas. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.

BID (2016, setiembre, 18). *Ahorro es progreso. Alternativas para América Latina y El Caribe*. Santiago de Chile: *Revista Debate económico N° 127*.

Camacho, Fuentes, J. (2016). *Eficacia de un programa de capacitación en servicio al cliente para colaboradores de Multiproyectos Mazate*. Tesis de Maestría en Psicología Industrial. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Cervantes, Y., Garcia, A. (2019). *El sistema privado de pensiones y la gestión de los aportes y fondos previsionales de los afiliados en el Perú*. Tesis de Maestría en Economía. Trujillo: Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/15115>

Chomsky, N. (2018). *¿Quién domina el mundo? Un fenómeno global*. España, Barcelona: Crítica S.A.

Cremaschi, E. (2014). *Calidad de servicio y atención al cliente. Ideas, métodos y técnicas para ganar y conquistar clientes*. Buenos Aires: Consejo S.A.

Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. España: Díaz de Santos S.A.

El Peruano (2021), ONP: *Promulgan ley que establece pensión para asegurados con 10 y 15 años de aportes*. Lima: *Diario Oficial*

García, Villanueva, L (2017). *Salud pública en México ¿Un problema de impunidad?* Revista Salud: Villa Coyoacán. Recuperado de www.imppunidadcero.org.

Geri, Rodríguez, M. (2020). *Optimización multidimensional del sistema previsional argentino*. Tesis de Doctorado en Economía. Bahía Blanca, Argentina: Universidad Nacional del Sur.

Gonzales, Saldaña, J. (2019, noviembre, 22). Oficina de Normalización Previsional (ONP) presenta plan de descarga procesal, evitará a adultos mayores trámites innecesarios y maltratos. Lima: *Diario Gestión*.

Guevara, Estrada, E. (2010). *Teoría de la ciencia*. Trujillo: Líderes del nuevo milenio.

Guevara, Medina, B. (2010). *Curso básico de Epistemología: Filosofía y teoría de la ciencia*. Lima: Pensamiento y acción.

Harari, Y. (2018). *21 lecciones para el siglo XXI*. Barcelona, España: Tenguin Random House.

Hildebrandt, C. (2009), Posturas paradójicas en sistemas de seguridad previsional. Lima: *Revista Caretas*

IEDEP (2020). Sistema de pensiones en Perú, resultados y alternativas de mejora. Lima: *Revista de Economía. Informe económico*

Iguíñez, Vega, R. (2010). Procesos educativos en la zona norte del Perú. Lambayeque: *Revista Umbral* N° 10, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Londoño, L. (2015) *Diseño instruccional por competencias. Reflexiones y Perspectivas*. Medellín: Fundación Católica del Norte.

Mancilla, Méndez, O. (2019). *Técnicas para fidelizar al cliente, pieza clave del marketing*. Diplomado en Gestión Comercial. Chiclayo: Universidad Tecnológica del Perú.

Merino, Vásquez, B. (2010). *Informe Anual de Defensoría del Pueblo ante el pleno del Congreso de la República*. Lima: El Heraldito, Comunicaciones del Congreso

Mintzberg H. (2010) *Organizaciones profesionales y procesos estratégicos*. México: Prentice Hall.

Montoya, Uriol, V. (2021). *Informe de rendición de cuentas de titulares de Oficina de Normalización Previsional*. Lima: Contraloría de la República.

ONP (2016). *Cultura y transformación. ONP, una historia de cambio*. Primera edición. Lima: Vulcano S.A.C.

Ouchi, K. (2013, julio 22). La educación y las razones de la esperanza en la era del desencanto. Lima: *Revista Educando N° 67*.

Quispe, Ortiz, M. (2016) *Programa de calidad de servicio para mejorar satisfacción de clientes en empresa Arequipa Expreso Marvisur EIRL de Chiclayo*. Tesis de Licenciatura en Administración. Chiclayo: Universidad César Vallejo.

Reátegui, Reátegui, P. (2018). *Sistemas de gestión de la seguridad social, responsabilidades y prevenciones*. Lima: CELA, Escuela de Post Grado y Formación Empresarial.

Rivas, Paz, O. (2018). *Sistemas integrados de gestión empresarial*. Lima: Ministerio de Trabajo y promoción del empleo.

Sen, A. y Kliksberg, B. (2010). *Primero la gente. Una Mirada desde la ética del desarrollo a los principales problemas del mercado globalizado*. Argentina, Buenos Aires: Deusto.

Senge, P. (2013). *La quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Buenos Aires: Granica S. A.

Stiglitz, J. y Greenwald, B. (2017). *La creación de una sociedad del aprendizaje. Un nuevo enfoque hacia el crecimiento, desarrollo y progreso social*. México: Culturales Paidós S.A. de C. V.

Torres, N. (2019). *Idoneidad de Ley N° 30425 como mecanismo de salvaguarda en estabilidad de seguridad social y sistema previsional: propuestas para mejor administración del fondo pensionario*. Tesis de Licenciatura en Abogacía. Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

Trujillo, Castillo, J. (2019). *El proceso para elaborar un plan de ventas*. Diplomado en Gestión Comercial. Chiclayo: Universidad Tecnológica del Perú.

Verástegui, Díaz, E. (2016). *Aportaciones no pagadas por empleadores a entidades recaudadoras en provincia de Huánuco*. Tesis de Licenciatura en Abogacía. Huánuco. Universidad Nacional.

Yepes, Ulloa, L. (2015) *Trayectoria del diseño instruccional y currículo por competencias*. Medellín: Fundación Universitaria

ANEXOS

Anexo 01

Matriz de consistencia

“Metodología de reconocimiento de aportes para reducción en tiempos de atención en Oficina de Normalización Previsional de La Libertad, 2021”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿De qué manera la metodología de reconocimiento de aportes permite reducción en tiempos de atención en Oficina de Normalización Previsional de La Libertad, 2021?	Determinar los efectos de la metodología de reconocimiento de aportes en reducción de tiempos de atención en Oficina de Normalización Previsional de La Libertad, 2021.	H _i : La aplicación de un programa basado en metodología de reconocimiento de aportes permite reducción significativa en tiempos de atención en Oficina de Normalización Previsional de La Libertad, 2021.	VARIABLE 1 Reconocimiento de aportes Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad • Gobernabilidad • Sostenibilidad 	Tipo: Aplicado Diseño: Pre-experimental, descriptivo Método: cuantitativo Población y muestra: 125 pensionarios que hacen uso de la web para solicitar sus aportes. 30 jubilados como muestra.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2 Tiempos de atención Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de aportes • Servicios • Cultura institucional 	
1. ¿Cómo los excesivos tiempos de atención afectan a usuarios en Oficina de Normalización Previsional de La Libertad, 2021? 2. ¿Cuáles son las reacciones más frecuentes en usuarios que diariamente acuden a Oficina de Normalización Previsional de La Libertad, 2021?	1. Identificar tiempos de atención a usuarios en Oficina de Normalización Previsional de La Libertad, mediante aplicación de cuestionario 2. Conceptualizar la metodología de reconocimiento de aportes en base a dimensiones fundamentadas científica y administrativamente.	H ₁ : La aplicación del programa basado en metodología de reconocimiento de aportes reduce tiempos de permanencia de usuarios en ONP. H ₂ : La aplicación del programa basado en metodología de reconocimiento de aportes mejora percepciones en usuarios diarios en ONP.		

<p>3. ¿De qué manera Oficina de Normalización Previsional de La Libertad soluciona quejas de usuarios por excesivos tiempos en atención?</p> <p>4. ¿Qué metodología utiliza la Oficina de Normalización Previsional para solucionar las quejas por excesivos tiempos de atención, en Oficina de Normalización Previsional de La Libertad?</p>	<p>3. Desarrollar programa basado en metodología de reconocimiento de aportes con actividades planeadas y con muestra de estudio.</p> <p>4. Aplicar cuestionario al final del programa de intervención para constatar efectos del programa aplicado.</p> <p>5. Comparar resultados de instrumentos aplicados para comprobar efectos del programa.</p> <p>6. Identificar el tiempo de atención que existe normalización previsional, de la Región La Libertad, durante el año 2021, después de aplicar la metodología de reconocimiento de aportes.</p>	<p>H₃: La aplicación del programa basado en metodología de reconocimiento de aportes permite reducir tiempos en emisión de solicitudes en ONP.</p> <p>H₄: La aplicación del programa basado en metodología de reconocimiento de aportes reducirá tiempos y mejorará los servicios hacia pensionistas.</p>	<p><u>Técnicas:</u> encuesta y análisis documental</p> <p><u>Instrumentos:</u> Cuestionario para conocer tiempos de atención</p> <p><u>Método de análisis de datos:</u> Estadístico descriptivo e inferencial con apoyo de SPSS vers. 25.0 y Excel.</p>
---	--	---	--

Anexo 02

Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
Reconocimiento de aportes (V. independiente)	Finanzas (Albújar, 2019, p. 239). Reconocimiento de aportes es "certificado otorgado por Oficina de Normalización Previsional (ONP), reconociendo aportes realizados ante el Sistema Nacional de Pensiones (SNP), antes de incorporación voluntaria hacia Sistema Privado de Pensiones (SPP), tramitado en AFP, pero con beneficios otorgados por Estado Peruano.	En el presente estudio esta variable se operacionalizará mediante la aplicación de un método de reconocimiento de aportes, haciendo uso de una guía documental como técnica.	Rentabilidad	Orientación adecuada, beneficios otorgados, índices de rentabilidad, comparación de montos brutos o netos con recursos propios, altos índices de rentabilidad, mejoras en gestión previsional.	Diseño metodológico.	Nominal
			Gobernabilidad	Acciones, sistemas, procesos, espacios, tiempos de gestión, riesgos de políticas financieras, métodos estimativos, alternativas de financiamiento, activos fijos a corto plazo o activos corrientes con créditos a largo plazo.		
			Sostenibilidad	Promoción de cultura de valor, empoderamiento, productividad, prestaciones sociales, mantenimiento de servicios, competitividad, satisfacción de usuarios, cumplimientos de estándares de calidad, éxitos progresivos.		

Tiempos de atención (V. dependiente)	(Verástegui, 2016). Tenemos la definición de la reducción de tiempos de atención en Oficinas de Normalización Previsional es reclamo constante en jubilados con dificultades en articulaciones, que les impide tramitar engorrosas fases conducentes al otorgamiento de pensión definitiva por tiempos laborados en empresas públicas o privadas.	En el presente estudio esta variable se operacionalizará mediante la aplicación de un método de reconocimiento de aportes, haciendo uso de un cuestionario de tiempos de atención como instrumento.	Gestión de aportes	Documentación detallada de aportes, personal competente, verificación, reconocimiento, pensión oportuna y satisfactoria.	Cuestionario de tiempos de atención	Nominal Ordinal
			Servicios	Informes correctos de prestaciones, pérdidas de tiempo, trámites complicados, revisión de documentos, fastidios, aburrimientos, reclamos, sugerencias, satisfacción en gestiones.		
			Cultura institucional	Demandas judiciales, agilización de trámites pensionarios, intervención judicial, vulneración de derechos, demoras, tercerización.		

Anexo 03

Instrumento de medición

Cuestionario de tiempos de atención

Dimensiones	N°	Indicadores	Respuestas		
			Sí	A veces	No
Gestión de aportes	1	Entregó documentación detallada de aportes			
	2	Personal competente hace verificación de aportes			
	3	Entrega de pensión fue en fecha prevista, oportuna			
	4	Verificación de aportes fue tarea rápida, efectiva.			
	5	Reconocimiento de aportes se efectuó sin problemas			
	6	ONP reconoció todos sus derechos pensionarios			
	7	Pensión otorgada satisface necesidades familiares			
Servicios	8	Recibió informes correctos al solicitar prestaciones			
	9	Pérdida de tiempo ocurre por incompetencias del personal que atiende			
	10	Trámites de pensión son muy complicados			
	11	Revisión de documentos es demasiado lento			
	12	Padece sueño, fatiga, molestias cuando tramita documentos en ONP			
	13	Reclamos son atendidos cortés y oportunamente			
	14	Atienden sugerencias efectuadas por jubilados			

	15	Satisfecho con atención recibida en ONP			
Cultura institucional	16	Demandas judiciales agilizan otorgamiento pensionario			
	17	Exige intervención judicial por trámites engorrosos			
	18	Porque vulneran sus derechos acude a demanda judicial			
	19	Demora en otorgamiento pensionario es intencional			
	20	Considera preferible pagar a terceros para tramitar su pensión			

Anexo 04

Confiabilidad de los Instrumentos

Análisis y procesamiento del instrumento, mediante programa estadístico SPSS- versión 22, para 20 ítems obteniéndose, Alfa de Cronbach, que indicó excelente confiabilidad el, 849, alto grado, superó mínimo establecido de 0.5.

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	17	100,0
Casos Excluidos	0	,0
Total	17	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	30

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Item1	91,29	226,471	,778		,845
Item2	91,18	225,404	,810	.	,844
Item3	91,24	227,191	,737	.	,845
Item4	91,24	226,691	,759	.	,845
Item5	91,24	225,941	,791	.	,845
Item6	91,53	229,765	,490	.	,848
Item7	91,18	229,654	,384	.	,850
Item8	91,59	228,507	,727	.	,845
Item9	91,71	235,471	,368	.	,849
Item10	91,88	229,485	,513	.	,847
Item11	91,47	228,515	,748	.	,845
Item12	91,24	225,816	,797	.	,845
Item13	91,53	229,890	,524	.	,847
Item14	91,59	230,257	,647	.	,846
Item15	91,76	236,816	,382	.	,848
Item16	91,41	233,382	,502	.	,847
Item17	91,29	226,721	,695	.	,845
Item18	91,65	230,493	,675	.	,846
Item19	91,29	227,971	,645	.	,846
Item20	91,53	236,765	,453	.	,848

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
84,95	245,493	15,668	30

Anexo 05

Validez de instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: DR. ZEÑA QUEPUY, CARLOS NATALIO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo-MGP, promoción 2021, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Metodología de reconocimiento de aportes para reducción en tiempos de atención en Oficina de Normalización Previsional, La Libertad, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Alfredo Manuel Cabrera Ramírez

DNI N° 18166289

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita: MG. ARROYO MIGUEL, CELIA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo-MGP, promoción 2021, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Metodología de reconocimiento de aportes para reducción en tiempos de atención en Oficina de Normalización Previsional, La Libertad, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Alfredo Manuel Cabrera Ramírez

DNI N° 18166289

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: LIC. EN ESTADISTICA ARMANDO JAVIER CABRERA RAMIREZ

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo-MGP, promoción 2021, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Metodología de reconocimiento de aportes para reducción en tiempos de atención en Oficina de Normalización Previsional, La Libertad, 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Alfredo Manuel Cabrera Ramírez

DNI N° 18166289

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. ZEÑA QUEPUY, CARLOS NATALIO DNI: 16453841

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACION

18 de OCTUBRE del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



DNI N° 16453841
CPP. 1616453841
Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ARROYO MIGUEL, CELIA DNI: 18076215

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Trujillo,de.....del 20.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. CPC. Celia Arroyo Miguel
Mat. 824810

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CABRERA RAMIREZ, ARMANDO JAVIER DNI: 40515433

Especialidad del validador: LIC. EN ESTADISTICA

18 de Octubre del 2021


Armando Javier Cabrera Ramirez
LICENCIADO EN ESTADISTICA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Anexo 06

Carta de autorización de aplicación de instrumentos

Trujillo, 01 de Octubre de 2021

Señores Oficina de Normalización Previsional
Centro de Atención La Libertad. -

Presente

Asunto: Solicitud Autorización



Yo, Alfredo Manuel Cabrera Ramírez, identificado con DNI N° 18166289, domiciliado en Mz A lote 6A1 Urb Portales del Golf, distrito Victor Larco Herrera, provincia Trujillo, departamento la Libertad; estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo-MGP, promoción 2021.

Solicito autorización a fin de recabar información y aplicar unas encuestas referido a mi tesis titulado "Metodología de reconocimiento de aportes para reducción en tiempos de atención en Oficina de Normalización Previsional, La Libertad, 2021", encuestas dirigidas a 30 pensionistas.

En espera de lo solicitado, quedo ante ustedes.

Atentamente,


Alfredo Manuel Cabrera Ramírez
DNI 18166289

Anexo 07

Dinamización metodológica para reducción en tiempos de atención

Momentos	Acciones	Recursos	Propuestas de valor	Relaciones con jubilados
ASESORAMIENTO	Orientación activa y participativa, revisión de documentos previsionales.	Colaboradores competentes, recursos tecnológicos, infraestructura para prestaciones.	Acceso rápido a seguridad previsional con asesoría permanente.	Diálogo empático, confianza y seguridad en calidad de servicio.
ACREDITACIÓN	Rápida acreditación según reglas y criterios de aportes al SNP, declarados ante SUNAT, extracto de remuneraciones para poblamiento de cuenta de aportes internos, externos, lógicos, físicos de asegurados.	Personal idóneo en previsualidad laboral, procesamiento de datos, manejo de recursos tecnológicos para prestación del servicio.	Inmediata acreditación de aportes al SNP, de regímenes administrados por ONP.	Rápida asistencia personal y servicios automático.
PERITAJE	Generación de requerimientos, pedido de información adicional, servicios de peritaje, asistencia pericial de documentos del archivo, muestras de comparación, apoyo pericial en procesos judiciales, verificación por control posterior, evaluación médica, control de requerimientos	Expertos, representantes de entidades prestadoras.	Informes inmediatos de pericias realizadas	Informes directos de procesos realizados.