



**TITULO: EL SISTEMA DE ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO Y EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS PRESTACIONES SOCIALES EN LA REGION CUSCO, COMPRENDIDAS ENTRE ABRIL DEL 2013 A ABRIL DEL 2014**

**T E S I S**

**Para optar el Grado de:**

**MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Alumna: Ruth Yolanda Huamán Enríquez**

**Asesor: Prof. Emilio Flores Ballesteros**

**Lima, Agosto del 2015**

### **Agradecimiento**

La realización del presente trabajo fue posible gracias al apoyo de mis ex compañeros del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, con quienes he aprendido y compartido experiencias valiosas; agradecer a mis hermanas y hermanos usuarios de los Programas Sociales, con quienes he compartido largas conversaciones y de quienes he aprendido a valorar y respetar mi condición de empleado público al servicio del ciudadano; a mi incondicional y gran amigo Roberto Romero, por su disposición y gran don de ser servicial.

## **Dedicatoria**

A mi buen Dios, a mí siempre María Auxiliadora; a Vinka Adriana mi hija, mi motor, amiga y compañera; a Carmen mi hermana, un extraordinario ser humano y gran madre; a Yuri, a mis queridos padres Gloria y Apolinar, a mis hermanos, sobrinas y sobrinos, que se son mi gran motivo para ser cada día mejor persona y profesional.

## RESUMEN

La presente investigación muestra la experiencia de creación, desarrollo e implementación del Sistema de Orientación y Atención al Usuario de los programas sociales —Orienta MIDIS‖ en la Región Cusco, a cargo de la Dirección de Atención al Usuario de la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales (DGCPS) del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social-MIDIS. El documento describe el proceso iniciado en febrero del año 2012 hasta lo logrado a abril del año 2014 en el marco de la actividad de diseño e implementación de sistema de mejora de la calidad de atención al usuario.

El documento también tiene el objetivo de dar a conocer el trabajo desde la Coordinación Regional de Atención y Orientación Orienta MIDIS, como principal actor en dicho proceso, en el esfuerzo de ordenar y establecer estándares para el proceso de atención al usuario del MIDIS y sus programas sociales, así como presentar el trabajo de las Plataformas de Atención al Usuario Orienta MIDIS.

Somos conscientes y apostamos que ORIENTA MIDIS constituye un valioso instrumento para la política de inclusión social desde las personas, que garantice canales efectivos y accesibles de comunicación, a fin de generar un mecanismo de retroalimentación que permita, por un lado, brindar información y orientación sobre los servicios del MIDIS y sus programas sociales, y por otro lado, identificar las necesidades de los ciudadanos/usuarios para brindar servicios de calidad.

## INDICE

Resumen	4
Introducción	8

### CAPITULO 1

#### DESCRIPCION DEL PROYECTO

1.1	Ámbito de desarrollo de la Investigación	10
1.2	Antecedentes Bibliográficos	10
1.3	Diagnóstico de la Institución	13
	1.3.1 Análisis Externo de la Institución	17
	1.3.2 Análisis Interno de la Institución	19
1.4	Formulación del Problema	21
	1.4.1 Problema Principal	59
	1.4.2 Problemas Secundarios	59

### CAPITULO 2

#### MARCO TEÓRICO

2.1	Teorías Modelos y Enfoques	60
	2.1.1 Teorías	60
	2.1.2 Modelos	65
	2.1.3 Enfoques	73
2.2	Selección de la teoría	74
2.3	Metodología Instrumental de la Teoría	83
2.4	Situación Internacional de la Teoría	85
2.5	Definición de Conceptos Básicos	88

2.6	Justificación e Importancia	94
2.6.1	Justificación Teórica	94
2.6.2	Justificación Metodológica	95
2.6.3	Justificación Práctica	95
2.7	Objetivos de la Investigación	95
2.7.1	Objetivos Principales	96
2.7.2	Objetivos Secundarios	96
2.8	Hipótesis y Variables la de investigación	
2.8.1	Hipótesis	96
2.8.1.1	Hipótesis principal	96
2.8.1.2	Hipótesis secundarias	
2.8.2	Variables e indicadores	
2.8.2.1	Variables independientes	96
2.8.2.2	Variables dependientes	97
2.9	Cuadro de operacionalita de las variables	
2.9.1	Operacionalidad variable independiente	97
2.9.2	Operacionalidad variable dependiente.	99

### **CAPITULO 3**

#### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1	Tipo de Investigación	101
3.2	Población y Muestra	108
3.3	Elección de Métodos de Selección de Muestra	109
3.4	Selección de Instrumentos para recopilar los datos	112
3.5	Instrumentos de Medición	112
3.6	Procesamiento de Datos	115

**CAPITULO 4****SISTEMA DE MEJORA PROPUESTO**

4.1	Objetivos y Beneficios de la Mejora Propuesta	117
4.2	Desarrollo de la Mejora Propuesta	118
4.3	Resultados de la Mejora propuesta	119

**CAPITULO 5****RESULTADOS, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Resultados	121
5.2	Contrastación de la Hipótesis	150
5.3	Discusiones	152
5.4	Conclusiones	156
5.5	Recomendaciones	159

	REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	162
--	--------------------------	-----

	ANEXOS	165
--	--------	-----

## INTRODUCCION

En el marco de las competencias asignadas a la Dirección General de Calidad de Prestaciones Sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, en el año 2012 se inició el diseño e implementación de un sistema de atención al usuario, denominado Sistema Orienta MIDIS.

Dicho sistema debía responder al nuevo enfoque de gestión del MIDIS, dirigido a consolidar una política social con enfoque de gestión de calidad, articulada y orientada hacia el ciudadano. En ese sentido, el sistema de atención al usuario propuesto debía garantizar canales efectivos y accesibles de comunicación para generar una permanente retroalimentación de información, de los programas hacia los usuarios y de los usuarios hacia los tomadores de decisión de los programas del MIDIS, con el fin de generar procesos de mejora continua.

La presente investigación da cuenta de los resultados de la sistematización del Piloto del Sistema Orienta MIDIS en la Región Cusco con el objetivo de identificar los principales logros y dificultades presentados durante el desarrollo de esta experiencia, así como recoger las lecciones aprendidas con miras a definir el escalamiento de la iniciativa Orienta MIDIS.

En ese sentido, el presente documento se ha estructurado en cinco partes.

La primera parte presenta los antecedentes del Piloto, a partir de la revisión del contexto general y elaboración del diagnóstico situacional de la atención al usuario en los programas sociales del MIDIS a nivel general y a partir de ello se plantea como objetivo principal de la investigación demostrar que un adecuado Sistema de Orientación y Atención al Usuario de Programas Sociales, contribuye en la mejora de la calidad de las prestaciones sociales.

En el Segundo Capítulo se desarrolla el marco teórico, donde se aborda las posibles teorías, modelos y enfoques de calidad en el marco de la política de modernización del Estado; y además se justifica, teórica, metodológica y práctica de la investigación

La tercera parte se ocupa de determinar las posibles hipótesis las que son demostradas a través de la sistematización de resultados de las encuestas aplicadas antes y después de la implementación del Sistema.



Como corolario de la tercera parte, se presentan las principales lecciones aprendidas como resultado de la experiencia desarrollada.

En un Cuarto Capítulo, en base al sistema implementado, a partir de un problema específico identificado que se buscaba superar, se expone la propuesta de mejora de la intervención de un sistema de expansión del servicio de atención e información al usuario. El documento desarrolla propiamente la sistematización de la experiencia del piloto, su objetivo, alcance, componentes, actividades realizadas y los principales logros y dificultades identificados.

Finalmente en la Quinta parte, se presentan un conjunto de conclusiones y recomendaciones a través de las cuales se delinear propuestas de mejora y optimización del sistema Orienta MIDIS con miras a su escalamiento.