

NECESIDAD DE UNA REINGENIERÍA DEL SISTEMA DE ATENCIÓN POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN ENCARGADA DEL MANEJO DEL PASE-U, PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS BENEFICIARIOS.

the need for a re-engineering of the care system by the administration in charge of managing the u-pass, to improve care for beneficiaries.

Mario Eloy Benítez Martínez

Universidad de Panamá, Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad, Panamá

Email: benitez1952@yahoo.com  <https://orcid.org/0000-0002-3555-9926>

RESUMEN

Este Artículo muestra la tendencia de los beneficiarios del Pase-u, (Programa de asistencia social educativa universal) de que la atención a los beneficiarios no es la más adecuada, dado que el proceso de entrega de los cheques es demorado, poco ordenado y se muestra una diferencia notable hacia algunas personas conocidas por el personal en relación con el resto que está en fila, lo cual indica que se requiere una reingeniería del sistema de atención de parte de la administración encargada del manejo de los subsidios.

PALABRAS CLAVES: Asistencia Social, educativa, Reingeniería del sistema, manejo del Pase-u.

ABSTRACT

This Article shows the tendency of the beneficiaries of the Pass-u, (Universal educational social assistance program) that the attention to the beneficiaries is not the most adequate, since the process of delivery of the checks is delayed, not very orderly and shows a notable difference towards some people known to the staff in relation to the rest that are in line, which indicates that a reengineering of the care system is required on the part of the administration in charge of managing the subsidies.

KEYWORDS: Social and educational assistance, Reengineering of the system, handling the u-pass.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene la finalidad de establecer los controles Informáticos necesarios, a través de un sistema automatizado que permita por un lado que el apoyo que se le brinda a las familias panameñas, no se vea afectado; es decir, que los controles propuestos tengan un impacto positivo en el bienestar gubernamental, social y reducir la vulnerabilidad familiar y por otro lado, que la administración del Pase-U, antigua Beca Universal, se vea favorecida.

Para la presente investigación se han escogido los corregimientos de José Domingo Espinar de San Miguelito y Juan Diaz de Panamá, que son corregimientos grandes y con una gran población de bajos recursos y que se ven muy beneficiadas con los subsidios que ofrece el Estado Panameño.

Lo cierto es que todos los subsidios que brinda este país tienen una relación directa con el gran interés del Estado por mejorar la situación económica y social de la población de escasos recursos, la cual en muchas ocasiones sus ingresos son tan pequeños que no alcanzan para darle una adecuada alimentación a los niños y mucho menos para cubrir sus gastos escolares. Muchos sabemos, es un mal de nunca acabar, ya que anualmente crece la población y hasta ahora no se ha encontrado una manera efectiva de poder controlar la utilización de los fondos del Estado, al permitir que, por falta de controles adecuados, muchas veces los fondos brindados no llegan a las manos de los reales beneficiarios y mucho menos, llega el estado, a alcanzar que los mismos logren los objetivos para los cuales fueron creados.

El problema en estos momentos es que el Estado está ofreciendo una gran cantidad de Subsidios, con los cuales se pretende dar solución a una variedad de problemas; dentro de estos subsidios existen algunos que no están alcanzando los objetivos estipulados por el gobierno de turno, ya que no están llegando a solucionar los problemas de los beneficiarios, como consecuencia del mal manejo y falta de mantenimiento de los controles que hasta hoy no están funcionando adecuadamente.

Al evaluar el sistema de financiación de la educación universitaria en Colombia, considerando como punto de partida los efectos que tienen las ayudas financieras en las etapas de acceso, cobertura y permanencia, controlando por factores socioeconómicos a través de aproximaciones con corrección de sesgo, e incluyendo variables basadas en los datos obtenidos por encuestas de calidad de vida y prevención de la deserción estudiantil de la educación en donde los ingresos familiares y el nivel educativo de los padres son determinantes en los análisis; se concluye que los créditos educativos son los efectos más influyentes, mientras que los subsidios y las becas muestran menor intensidad, con lo cual se acepta que los apoyos académicos y financieros aportados por las IES es muy importante para evitar la deserción. (CAMARGO, 2015)

Por otro lado, Samaniego (2019), con respecto al Pase-U antigua beca universal, manifiesta que el programa educativo comenzó en \$17.1 millones, y el año pasado se elevó hasta los \$187.1 millones. En los últimos nueve años, el presupuesto destinado al pago de la beca universal pasó de \$17.1 millones en 2010, cuando fue aprobada la ley que la regula, a \$187.1 millones en 2018. El drástico aumento fue impulsado no solo por una mayor cantidad de estudiantes en el sistema, sino por el alza de la asignación en todos los niveles a partir de 2015, y la extensión del beneficio a estudiantes de escuelas privadas en las que la matrícula y las anualidades no excedieran los \$2 mil. Así lo demuestran datos de la Dirección de Planificación del Instituto para la Formación y Aprovechamiento de los Recursos Humanos (IFARHU).

El programa de la beca universal del Instituto para la Formación y Aprovechamiento de los Recursos Humanos (IFARHU), que entró en vigor con la Ley No. 40 de 23 de agosto de 2010, fue objeto de estudio por un equipo de investigadores de la Universidad Santa María la Antigua (USMA), quedando en evidencia que la ayuda económica ha influido de forma positiva en la retención escolar en la primaria.

La investigación, que tomó un año y medio, demostró que entre 1996 y 2012, el país ha mantenido entre un 74% y un 87% de retención de los estudiantes del nivel primario, y que, en 2012, con la implementación de la beca universal, esa cifra se elevó hasta el 94% de los estudiantes.

La historia es diferente en la educación Premedia y Media, aunque también con ribetes positivos. Durante el mismo período, la permanencia en el sistema de los alumnos no alcanzó el 50% –en promedio 43%–, con excepción del año 2000. Con la puesta en

marcha del programa, entre 2012 y 2017 se aprecia un impacto significativo (51%) en la retención. (Samaniego C., 2020)

Se escucharon comentarios de 51 padres de beneficiarios de becas, tanto del Pase-U (antigua Beca Universal), como de becas por excelencia. A continuación, mostramos algunas de estas:

6 padres que hicieron comentarios y concordaron en que el Estado había pagado la Beca Universal, pero los becados por concurso, es decir, los que tienen buenas notas, los habían dejado de último, y se preguntaban ¿Cuándo y dónde van a pagar las becas por concurso?

En el caso de San Miguelito 19 padres expresaron su incomodidad ya que existen varias escuelas que no les han pagado y aún no se ha dicho cuando se les va a pagar.

14 padres botaron expresiones como: Bueno que Dios tome control de todo; Mi hijo cobra con tarjeta no cheque; cuando se habilitara el pago; Por qué no poder ir al banco y hacer el canje en efectivo con la cédula. del niño; ¿Cómo queda el pago de la beca Universal a los chicos que recibían su pago por tarjeta débito del Banco Nacional?, si ya cobré el 1 pago en el banco este segundo será igual; Quisiera saber si pagaron la beca de puestos distinguidos; ¿Como saber si lo que tiene tarjeta clave cobran por cheque?; Si ya le pagaron la beca al Rubiano?; ¿En qué colegio debo presentarme para el cobro de la beca universal?

También se escucharon comentarios fuertes como: ¿Por qué el Panamerican School recibe beca universal? Si ese es un colegio de ricos. Su anualidad está muy por encima de los 2000 dólares y cada estudiante debe dar un bono de 3,000 a 5,000 para poder estudiar en ese colegio; Los niños del interior no cuentan y considero que se les debe seguir pagando en cheque porque también hay otras necesidades que cubrir, no solo favorecer a los dueños de supermercados; ¿Por qué no se les paga por cheque?, así es muchísimo mejor y no estoy de acuerdo que la beca sea usada solo para comida, muchos no hemos terminado de comprar los útiles de la escuela, entre otros.

La teoría de sistemas también conocida como teoría general de sistemas (TGS) es el estudio interdisciplinario de los sistemas en general. El propósito que persigue es estudiar en que forma los principios pueden ser aplicables a los sistemas en cualquier nivel en los diversos campos de la investigación. Un sistema automatizado hace uso de los lenguajes de programación; de igual forma se enfoca al análisis del estudio en cuestión; en nuestra investigación, el mismo está enfocado en el mejoramiento de los controles informáticos de la administración del Pase-U.

El crecimiento positivo y la adaptación de un sistema dependen de cuan bien se ajuste éste a su entorno. Además, generalmente los sistemas existen para cumplir un propósito común (una función) y a evitar sus fallos, es por esta razón que periódicamente se le tiene que estar revisando, ya que normalmente se llevan a cabo algunos cambios que obligan a actualizar dichos sistemas.

La función característica de nuestra variable independiente (Mejoramiento de los controles informáticos) tiene la finalidad de minimizar la probabilidad de que los controles no cumplan adecuadamente su función de controlar el subsidio de Pase-U, es una variable real que toma valores complejos, que permite la aplicación de métodos analíticos funcionales para mejorar positivamente la forma de administrar la entrega y utilización de los fondos del Estado. En el estudio que estamos realizando tenemos la intención de probar que una mejor supervisión de los fondos que brinda el Estado a través de los subsidios, tales como es el caso del Pase-U, se puede mejorar el proceso administrativo de los subsidios.

METODOLOGÍA

Nuestro universo en estudio, abarca toda la República de Panamá, de la cual se ha tomado como muestra dos de sus corregimientos más importantes en cuanto a la cantidad de niños de escasos recursos que en ellos viven y son o pueden ser beneficiados con el Pase-U, dichos corregimientos son: Juan Díaz del distrito de Panamá y el corregimiento de José Domingo Espinar el cual se encuentra situado en el Distrito Especial de San Miguelito.

De acuerdo al objeto de estudio es:

- **Exploratoria:** ya que este tipo de investigación ha sido muy poco estudiada, por lo cual servirá para incrementar el conocimiento en este tema.
- **Descriptiva:** Ya que describe cual ha sido el comportamiento de la utilización del subsidio ofrecido por el Estado en concepto de Pase-u antigua Beca Universal.

De Acuerdo a los Datos Empleados se utiliza el modelo:

- **Mixta:** ya que utiliza ambos modelos, el cualitativo y el cuantitativo.
- **Cualitativa:** se basan en la obtención de datos sociales (Educación, vivienda, alimentación, etc.); Como podemos observar los subsidios de beca universal entregados a la economía familiar tienen la finalidad de servir como paliativo en las necesidades del niño que se encuentra estudiando y sus padres no cuentan con los recursos necesarios para cumplir con las necesidades educativas de este niño
- **Cuantitativa:** se basa en el estudio y análisis de la realidad a través de números, al analizar el Gasto Fiscal, el cual año tras año tiende a aumentar, demostrando que los ingresos cada vez son menores en porcentaje que los gastos.

De acuerdo al uso que se pretende dar al conocimiento:

- **Es Aplicada:** Ya que permiten lograr un objetivo concreto, el cual es, el mejoramiento de los controles informáticos para una adecuada Administración del Subsidio, Pase-u, en base a una gestión por resultados..

De acuerdo al lugar y los recursos donde se obtiene la información:

- **Mixta:** Ya que hace uso de la investigación documental al revisar libros, tesis, etc; como también es de campo, debido a que se efectúa de manera directa en los corregimientos de Juan Diaz y José Domingo Espinar de Sam miguelito, los cuales han sido seleccionados para extraer los datos, para efectuar la investigación.

De acuerdo a lo que se pretende con la investigación:

- **Es un estudio explicativo:** Esto se debe a que trata de explicar las causa del ¿Por qué? se puede mejorar la administración del subsidio Pase-u, si mejoramos los controles informáticos.

Según los factores o características que son objeto de estudio:

- **no Experimental:** Se considera no experimental ya que no está sujeta a ningún experimento, solamente se pretende mejorar los controles informáticos y asignarle un trabajador social a cada beneficiario, para determinar si se está haciendo buen uso del subsidio recibido.

Según el tiempo necesario para desarrollar la investigación.

- **Transversal:** ya que se van a recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único con el propósito de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación, para ello se ha considerado como instrumento de recolección de datos las encuestas.

En esta investigación se está analizando y mejorando los controles informáticos del Pase-U, (VI) Variable Independiente. En este sentido se ha efectuado una serie de investigaciones aplicando la observación para determinar el comportamiento de los beneficiarios, y de los funcionarios que brindan el servicio administrativo. La necesidad de establecer controles informáticos más rígidos (VD) Variable Dependiente, que permitan mejorar la función administrativa.

Para efectuar esto, se ha considerado incluir el uso de un Sistema automatizado incluyendo los controles informáticos necesarios, los cuales servirán de ayuda al Estado panameño para mejorar el Sistema de subsidio y los respectivos controles que se efectúan en la actualidad.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego de aplicar algunas encuestas a los beneficiarios del subsidio Pase-u, funcionarios del IFARHU que atienden a los beneficiarios de la beca y al personal de Tecnología Informática, se estableció que efectivamente, que es necesario mejorar el sistema de controles informáticos para que de esta forma se le pueda dar respuestas a las inquietudes de los beneficiarios que muchas veces no encuentran una orientación adecuada por falta de información oportuna. Como también se determinó que se hace necesario aumentar la cantidad de información oportuna para dar soluciones rápidas y efectiva a los beneficiarios, y esto solo se podrá lograr mejorando el sistema automatizado.

También se pudo determinar que los funcionarios carecen de entrenamiento para elevar tanto se nivel de conocimiento, como el de desenvolvimiento con los beneficiarios.

A continuación, se muestran algunos de los análisis efectuados haciendo uso de la base de datos y su procesamiento en el sistema SPSS, obteniendo algunos resultados que arrojan las encuestas.

A continuación, se muestran los resultados de las encuestas puestas funcionarios del IFARHU:

Tabla 1

P3.- ¿Considera usted que existe una adecuada asignación de funciones de acuerdo con el perfil de los funcionarios?

	Tiempo en Tecnología informática					
	Total		De 0 a 5 años		De 6 y más años	
	No.	%	No.	%	No.	%
Total	7	100.0%	4	100.0%	3	100.0%
Nunca	-	-	-	-	-	-
Casi Nunca	4	57.1%	1	25.0%	3	100.0%
Generalmente	1	14.3%	1	25.0%	-	-
Casi Siempre	1	14.3%	1	25.0%	-	-
Siempre	1	14.3%	1	25.0%	-	-

La pregunta No.3 de la encuesta puesta a los empleados del IFARHU nos indican que se debe recomendar efectuar un cambio en el proceso de escogencia de cargos y considerar el perfil del aspirante, para que el seleccionado cuente con las cualidades que exige el cargo.

4.- ¿Considera usted que existe un alto nivel de profesionalismo entre los funcionarios que atienden el sistema automatizado del subsidio Pase-u?

	Tiempo en Tecnología informática					
	Total		De 0 a 5 años		De 6 y más años	
	No.	%	No.	%	No.	%
Total	7	100.0%	4	100.0%	3	100.0%
Nunca	-	-	-	-	-	-
Casi Nunca	2	28.6%	-	-	2	66.7%
Generalmente	3	42.9%	2	50.0%	1	33.3%
Casi Siempre	1	14.3%	1	25.0%	-	-
Siempre	1	14.3%	1	25.0%	-	-

La pregunta No.4 de la encuesta puesta a los empleados del IFARHU nos indican que se debe tratar de levantar el nivel de profesionalismo a través de cursos y seminarios.

P10.- ¿Considera usted que aplicando controles más rígidos se mejoraría el proceso de subsidio Pase-u?

	Tiempo en Tecnología informática					
	Total		De 0 a 5 años		De 6 y más años	
	No.	%	No.	%	No.	%
Total	7	100.0%	4	100.0%	3	100.0%
Nunca	1	14.3%	1	25.0%	-	-
Casi Nunca	1	14.3%	-	-	1	33.3%
Generalmente	2	28.6%	-	-	2	66.7%
Casi Siempre	3	42.9%	3	75.0%	-	-
Siempre	-	-	-	-	-	-

La pregunta No.10 de la encuesta puesta a los empleados del IFARHU nos indican que se deben establecer controles más rígidos para poder mejorar el manejo del Pase-U.

A continuación, se muestran los resultados de las encuestas puestas a los beneficiarios del Pase-U:

Cuadro No. 6.- ¿Se siente usted satisfecho(a) con el trato que recibe de los funcionarios que le atienden?

	Beneficiarios del IFARHU					
	Total		Panamá		San Miguelito	
	No.	%	No.	%	No.	%
Total	76	100.0%	51	100.0%	25	100.0%
Nunca	-	-	-	-	-	-
Casi Nunca	11	14.5%	10	19.6%	1	4.0%
Generalmente	37	48.7%	22	43.1%	15	60.0%
Casi Siempre	22	28.9%	14	27.5%	8	32.0%
Siempre	6	7.9%	5	9.8%	1	4.0%

La pregunta No.6 de la encuesta puesta a los beneficiarios del IFARHU nos indican que se deben programar charlas de servicio al cliente, para mejorar el nivel de atención a los beneficiarios del Pase-U.

CONCLUSIONES

Esta investigación es de tipo exploratorio, por lo cual no tiene hipótesis

Se pudo comprobar que es necesario efectuar las mejoras en el sistema automatizado que en la actualidad se utiliza para controlar la Beca Universal actual Pase-U.

Además, se recomienda que la institución que tiene el control y manejo del Pase-U considere el tiempo que toma el funcionario para desplazarse de la oficina hasta la escuela o colegio donde llevará a cabo la labor de entregar los cheques a los becados, ya que una de las quejas es que los funcionarios llegan siempre tarde a las escuelas.

En cuanto a las futuras investigaciones que se tengan a bien efectuar, se trate de enfocar hacia como rebajar el gasto fiscal sin afectar la economía familiar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(s.f.).

LA EDUCACIÓN Y LA EQUIDAD El argumento en favor de la inversión en Resumen ejecutivo. (2017).

Antoni Verger, M. y. (Abril de 2017). (U. A. barcelona, Ed.) *La privatización educativa en América Latina. Una cartografía de políticas, tendencias y trayectorias*, 99.

Carreras, E. M. (2016). *Equidad en el acceso a los servicios de salud en los regímenes subsidiado y contributivo como componentes de las políticas de protección social del estado dominicano*. España: Dialnet.

Carreras, E. M. (2016). *Equidad en el acceso a los servicios de salud en los regímenes subsidiado y contributivo como componentes de las políticas de protección social del estado dominicano*. España.

Dies, J. M. (Diciembre de 2018). La Gratuidad de la Educación Pública en la Jurisprudencia de la Suprema Corte de Justicia de la Nación. *Revista Mexicana de Derecho Constitucional* No. 39.

Echenique, M. (2017). *El Discurso Educativo Neoliberal Argentina (1980-2001)*. Argentina.

Echenique, M. (2017). *El Discurso Educativo Neoliberal Argentina (1980-2001)*. Argentina.

Herrera, L. C. (07 de junio de 2019). "Impacto De La Beca Universal en Retención Escolar y Cumplimiento Del Ciclo Educativo". . *La Prensa*.

Molina, R. P. (2016). *La Educación Técnico Profesional al servicio de Chile Rol y responsabilidad social*. Chile: Fundación Santillana.

Moret, P. G. (2016). *Sistema Político del Transporte Público Automotor de Pasajeros en la Región Metropolitana de Buenos Aires*. TESIS DOCTORAL, UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID, BUENOS AIRES, ARGENTINA.

Moret, P. G. (2018). *Sistema político del transporte público automotor de pasajeros en la Madrid*.

- PRGUNTAS Y RESPUESTAS SUBSIDIOS EDUCATIVOS COMFENALCO 2017.* (2017). (A. CONFENALCO, Productor) Recuperado el 10 de MAYO de 2019, de CONFENALCO, ANTIOQUIA: file:///E:/libros%2010/Subsidio%20en%20la%20Educacion%204.pdf
- Rojas, J. M. (2017). Financiamiento de la educación superior en la primera mitad del gobierno de Enrique Peña Nieto: ¿fin del periodo de expansión? *Revista de la Educación Superior*, vol. XLII (3 y 4), núms. 167-168, , 168.
- Samaniego C., A. (14 de junio de 2020). Beca Uiversal impacta la retención escolar, pero urge de seguimiento. *La Prensa*, pág. Portada.
- Torres, L. A. (2018). *MARCO ESTRATÉGICO PARA EL APROVECHAMIENTO DE OPORTUNIDADES EN EL ACUERDO DE INTEGRACIÓN COLOMBIA – UNIÓN EUROPEA*. Colombia.
- UNICEF, 2. (2017). *LA EDUCACIÓN Y LA EQUIDAD El argumento en favor de la inversión en Resumen ejecutivo*.