



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**CONTROL DE CALIDAD EN EL PROCESO DE CALIFICACIÓN DE
EXPEDIENTES Y SU INCIDENCIA EN LOS COSTOS OPERATIVOS
DEL OTORGAMIENTO DE PENSIÓN DE JUBILACIÓN
DECRETO LEY N° 19990**

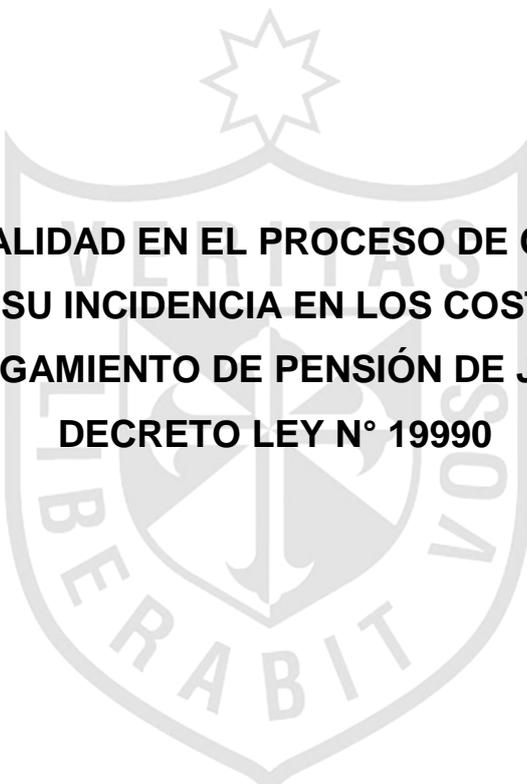
PRESENTADA POR

JUAN CARLOS MONTENEGRO MANCO

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

LIMA - PERÚ

2013



**CONTROL DE CALIDAD EN EL PROCESO DE CALIFICACIÓN DE
EXPEDIENTES Y SU INCIDENCIA EN LOS COSTOS OPERATIVOS
DEL OTORGAMIENTO DE PENSIÓN DE JUBILACIÓN
DECRETO LEY N° 19990**

EL AUTOR HA PERMITIDO LA PUBLICACIÓN DE SU TESIS
EN ESTE REPOSITORIO.
ESTA OBRA DEBE SER CITADA.



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

SISTEMA DE
BIBLIOTECAS

DEDICATORIA

A mi hijo Adriano, a mi esposa Evelyn quienes son el motor en mi constante lucha para avanzar en mi carrera y en la vida.

A mis queridos padres dedico estas frases con amor. Gracias a sus enseñanzas, sacrificios, voluntad y esfuerzo han hecho realidad mi anhelo de ser profesional.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis profesores por sus enseñanzas y asesoramiento en la realización del presente trabajo de investigación para obtener el título profesional de Contador Público.

Asimismo aquellas personas que hicieron posible la realización y culminación de esta tesis.



ÍNDICE

Portada	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN (español/inglés)	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x

	Página
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del problema.....	2
1.2.1 Problema principal.....	2
1.2.2 Problemas secundarios.....	2
1.3 Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1 Objetivo principal.....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Justificación.....	3
1.5 Limitaciones.....	4
1.6 Viabilidad del estudio.....	4
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la investigación.....	5
2.2 Bases teóricas.....	5
2.2.1 Control de calidad.....	5
2.2.2 Costos operativos.....	29
2.3 Términos técnicos.....	80
2.4 Formulación de hipótesis.....	85
2.4.1 Hipótesis principal.....	85
2.4.2 Hipótesis secundarias.....	85

2.5	Operacionalización de variables.....	86
2.5.1	Variable independiente.....	86
2.5.2	Variable dependiente.....	86

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1	Diseño metodológico.....	87
3.1.1	Tipo de investigación.....	87
3.1.2	Procedimientos de contrastación de hipótesis.....	88
3.2	Población y muestra.....	89
3.2.1	Población.....	89
3.2.2	Muestra.....	90
3.3	Técnicas de recolección de datos.	92
3.3.1	Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos.....	92
3.3.2	Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.....	92
3.4	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	92
3.5	Aspectos éticos.....	92

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1	Resultados de la entrevista.....	94
4.2	Resultado de la encuesta.....	97
4.3	Contrastación de hipótesis.....	118
4.4	Caso práctico.....	129

CAPÍTULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusión.....	134
5.2	Conclusiones.....	134
5.3	Recomendaciones.....	135

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias bibliográficas	136
Referencias hemerográficas	136
Referencias electrónicas.....	137

ANEXOS

Anexo N° 01	Matriz de consistencia.....	139
Anexo N° 02	Encuesta.....	140



RESUMEN

El objetivo general del presente trabajo de investigación fue conocer sí el control de calidad en el proceso de calificación de expedientes incide en los costos operativos del otorgamiento de pensión de jubilación Decreto ley N°19990, teniendo en cuenta que el punto crítico es la carencia de un adecuado control de calidad en los procesos de calificación. El diseño corresponde a una investigación no-experimental, correlacional con enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), considerado como investigación aplicada debido a los alcances prácticos, aplicativos, sustentado por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información, de tipo descriptivo por los alcances prácticos y porque se auxilia en las leyes, normas, manuales y técnicas para el recojo de información. El universo estuvo delimitado por 205 personas entre hombres y mujeres los cuales comprenden los administrados o futuros pensionistas y los empleados relacionados con el control de calidad de expedientes de jubilación Decreto ley N°19990 en el año 2013, con una muestra estratificada de 58 personas, distribuidos entre las 205 personas en estudio.

Los resultados del trabajo de campo mostraron que el inadecuado control de calidad de expedientes ha originado una deficiencia en los procesos de calificación, el cual genera demora en el otorgamiento de pensión de jubilación.

Palabras clave: Control de calidad, Costos operativos, control previo, sistemas informáticos, perfil de profesionales, líneas de trabajo, optimizar los procesos, otorgamiento de pensión, planeamiento de control.

SUMMARY

The general mission of the present work of investigation was to know yes the control quality in the process of qualification of files affects the operative costs of the granting of retirement pension Decree law N°19990, considering that the tactically important point is the deficiency of a suitable control of quality in the qualification processes. The design corresponds to an not-experimental, correlational investigation with mixed approach (qualitative-quantitative), considered as investigation applied due to the operational ranges, applications, sustained by norms and technical instruments of information compilation, of descriptive type by the reaches practitioners and because it is helped in the laws, norms, manual and technical for I gather of information. The universe was delimited by 205 people between men and women who understand the administered ones or future pensioners and the employees related to the control of quality of retirement files Decree law N°19990 in 2013, with a stratified sample of 58 people, distributed between the 205 people in study.

The results of the work of field showed that the inadequate control of quality of files has originated a deficiency in the qualification processes, as it generates delay in the granting of retirement pension.

Key words: Operative control of Quality, Costs, previous control, computer science systems, profile of professionals, lines of work, to optimize the processes, granting of pension, planning of control.

INTRODUCCIÓN

El origen y la necesidad del control de calidad está basado en asegurar el cuidado y la mejora continúa en los procesos de calificación de expedientes, también se fundamentan en el control previo ya que es un procedimiento de verificación de documentos presentados por el administrado el cual nos ayudó a detectar la presencia de errores en los expedientes administrativos. En realidad lo que es esencial es reducir el tiempo que demora el expediente administrativo en sus distintas etapas del proceso de calificación para la obtención de la pensión de jubilación.

El objetivo primordial del control de calidad en el proceso de calificación de expedientes fue reducir los costos operativos del otorgamiento de pensión de jubilación Decreto ley N°19990. Para llevar a cabo el proceso de la investigación de forma eficiente y eficaz, se contempló cinco capítulos.

En el primer capítulo, se consideró la problemática de la investigación, la cual permitió conocer la situación real de los costos operativos del otorgamiento de pensión de jubilación Decreto ley N°19990; asimismo, se plantearon los problemas de la investigación, los objetivos, la justificación, las limitaciones y la viabilidad.

En el segundo capítulo, se desarrolló el marco teórico que consideró los antecedentes de la investigación, base teórica, definiciones conceptuales y formulación de hipótesis.

En el tercer capítulo, se encuentra la metodología que contempla el diseño metodológico, la población, muestra, operacionalización de variables, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis; y por último, se plasmaron los aspectos éticos de la investigación.

En el cuarto capítulo denominado resultados, se aplicó los instrumentos de medición como la encuesta, entrevista y el contraste de hipótesis. Asimismo, se presentó un caso práctico que estuvo orientado a dar solución al problema

principal, de acuerdo a la realidad problemática y objetivos de la presente investigación.

En el quinto capítulo, se consideró la discusión, conclusiones y recomendaciones, que corresponde a la parte final del trabajo de investigación.



1.1 Descripción de la realidad problemática

La presente tesis se basó en la Oficina de Normalización Previsional (ONP), específicamente en el Área de Control de Calidad de la Sub Dirección de Calificaciones, la cual pertenece a la Dirección de Producción de dicha Institución. El título de la investigación es **“CONTROL DE CALIDAD EN EL PROCESO DE CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES Y SU INCIDENCIA EN LOS COSTOS OPERATIVOS DEL OTORGAMIENTO DE PENSIÓN DE JUBILACIÓN DECRETO LEY N°19990”** el cual fue estudiado y analizado con la finalidad de tener una mayor fluidez en el proceso pensionario, por ello su misión es brindar seguridad previsional otorgando pensiones mediante un servicio público eficiente, predecible y transparente.

En la actualidad la Oficina de Normalización Previsional es una de las instituciones públicas con más denuncias en el medio. Esto se debe a que los administrados y/o posibles pensionistas probablemente no cuenta con la documentación requerida para lograr su pensión, según el marco legal del Texto Único de Procedimientos Administrativos Ley N° 27444, como por ejemplo certificados de trabajo, liquidación de beneficios sociales, boletas de pago, todo por supuesto en originales dado que ninguna copia fotostática y/o documento legalizado notarialmente tiene validez en vista de que existe un gran volumen de plagios detectados en la institución, lo que origina una gran dilación en el proceso causando una insatisfacción justificada en el futuro pensionista.

En tal sentido la tesis estuvo dirigida a realizar mejoras al control de calidad en el proceso de calificación de expedientes que presentan las personas para tramitar su pensión de jubilación.

Si bien es cierto el control de calidad es parte fundamental del proceso de calificación de expedientes ya que en este momento se realiza una exhaustiva revisión de los diversos productos terminados llámese otorgamientos, apelaciones, recursos, notificaciones, pensión provisionales, para su aprobación

en el sistema que a su vez emite una resolución con la cual finaliza la etapa de todo el proceso de jubilación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿De qué manera la aplicación correcta del control de calidad en el proceso de calificación de expedientes contribuye en los costos operativos del otorgamiento de una pensión de jubilación Decreto ley N°19990?

1.2.2 Problemas secundarios

- a) ¿Cómo influye el control previo en los costos operativos del otorgamiento de pensión de jubilación del Decreto ley N°19990?
- b) ¿Cómo influye el Sistema Informático de la Institución en el control de calidad de expedientes de jubilación del Decreto ley N°19990?
- c) ¿Cómo mejorar el perfil de los profesionales y especialistas que desarrollan el control de calidad de los expedientes de jubilación del Decreto ley N°19990?
- d) ¿De qué manera se puede establecer líneas de trabajo específicas para cada ejecutor en el control de calidad de expedientes del Decreto ley N°19990?
- e) ¿De qué manera las mejoras en el proceso de calificación inciden en los costos operativos del otorgamiento de una pensión de jubilación del Decreto ley N°19990?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Explicar de qué manera la aplicación correcta del control de calidad en el proceso de calificación de expedientes contribuye en los costos operativos del otorgamiento de una pensión de jubilación Decreto ley N°19990.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Establecer cómo influye el control previo en los costos operativos del otorgamiento de pensión de jubilación del Decreto ley N°19990.
- b) Establecer cómo influye el sistema informático en el control de calidad de expedientes de jubilación del Decreto ley N°19990.
- c) Precisar el perfil de los profesionales y especialistas que desarrollan el control de calidad de los expedientes de jubilación del Decreto ley N°19990.
- d) Establecer líneas de trabajo específicas para cada revisor en el control de calidad de expedientes del Decreto ley N°19990.
- e) Establecer mejoras en el proceso de calificación y su incidencia en los costos operativos del otorgamiento de una pensión de jubilación del Decreto ley N°19990.

1.4 Justificación de la investigación

La importancia del presente trabajo de investigación radicó en que aborda un tema de actualidad y de interés general como es el sistema público previsional así como la manera de aplicación correcta del control de calidad de los expedientes de jubilación del Decreto ley N°19990 con el cual se logrará una mayor fluidez y

viabilidad en el proceso de calificación de expedientes para satisfacción de los administrados que son los futuros pensionistas.

En la investigación se detectó diferentes problemas en cuanto al proceso de revisión de expedientes de jubilación del Decreto ley N°19990 lo que ocasiona un retraso considerable en el otorgamiento de pensión de jubilación, problemática que causa malestar a los futuros pensionistas por lo que la investigación estuvo orientada a encontrar solución a dichos problemas, resultados que serán de gran utilidad tanto para la institución como para los futuros administrados.

1.5 Limitaciones de la investigación

La investigación se desarrolló en el Área de Control de Calidad de la Sub Dirección de Calificaciones de la Oficina de Normalización Previsional, por lo tanto las limitaciones encontradas en el desarrollo del mismo estuvieron referidas al acceso de información que es de carácter reservado por ser un área que maneja de alguna manera información clasificada en tal sentido se realizó un estudio minucioso para el desarrollo oportuno de la misma, y cumplir con el propósito de la investigación.

1.6 Viabilidad del estudio

En el trabajo de investigación realizado se contó con la información necesaria para su desarrollo así como con la adecuada experiencia en el área de control de calidad; por otro lado, se dispuso de todos los medios necesarios como materiales, tecnología entre otros y el tiempo requerido para investigar, lo que ha permitido aportar sugerencias que puedan servir para una mejor gestión de la Oficina de Normalización Previsional, por lo cual, consideramos que el trabajo de investigación se hizo viable.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Luego de haber realizado consultas en las bibliotecas de universidades de nuestro medio que cuentan con la facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras y escuela de postgrado, llegamos a conclusión que no existen estudios similares que traten o aborden dicho tema; por lo que se considera que el presente trabajo reúne las características necesarias y suficientes para ser considerado como una investigación “Inédita”, por lo que fue factible realizar el presente trabajo de investigación.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Control de Calidad

Juran J. M. (2007) Análisis y planeación de la calidad.

Concepto de calidad:

Aunque no existe una definición concisa de “calidad”, por lo general se está de acuerdo en que caracteriza el grado en que los productos satisfacen los deseos y esperanzas de los consumidores. Una de sus definiciones típicas es la de European Organization for Quality Control (EOQC): “la totalidad de los aspectos y características de un producto o servicio en cuanto a su capacidad para satisfacer una necesidad dada”.

Preparativos para el control. Esta función comprende tres actividades principales;

Ejecutar las especificaciones de calidad.

Planear la inspección.

Determinar las técnicas y el equipo de medición.

La determinación de las especificaciones de la calidad es la base para tener la seguridad de la misma en la manufactura. Una parte de la actividad es clasificar y establecer niveles de calidad para las diversas propiedades del producto.

Esta clasificación incluye una evaluación de la importancia y riesgo de los defectos causados por los materiales en las diferentes etapas, desde las materias primas hasta los productos terminados.

Especificar y planear la inspección, junto con las especificaciones de calidad, forman la base total para las actividades de inspección. La evaluación de las especificaciones de calidad y los planes y especificaciones para la inspección constituyen una evaluación continua de en relación con la necesidad de modificar las especificaciones existentes.

La buena seguridad de la calidad depende en gran medida de las cuantificaciones de las características del producto y del proceso.

Historia de la calidad

Normas ISO 9000

Control de calidad

Definición de control de calidad

“Control” se refiere al proceso que se emplea con el fin de cumplir con los estándares. Esto consiste en observar el desempeño real, compararlo con algún estándar y después tomar medidas si el desempeño observado es significativamente diferente del estándar.

El proceso de control tiene la naturaleza de un ciclo de retroalimentación.

El control incluye la siguiente secuencia universal de pasos:

- Seleccionar el sujeto de control: esto es, escoger lo que se quiere regular.
- Elegir una unidad de medida.
- Establecer una meta para el sujeto de control.

- Crear un sensor que pueda medir el sujeto de control en términos de la unidad de medida.
- Medir el desempeño real.
- Interpretar la diferencia entre el desempeño real y la meta.
- Tomar medidas (si es necesario) sobre la diferencia.

La anterior secuencia de pasos es universal, es decir, se aplica al control de costos, al control de inventario, al control de calidad, etcétera.

La evolución del concepto de calidad en la empresa.

Los servicios nos muestra que pasamos de una etapa donde la calidad solamente se refería al control final. Para separar los productos malos de los productos buenos, a una etapa de control de calidad en el proceso, con el lema: “La Calidad no se controla, se fabrica”.

Finalmente llegamos a una calidad de diseño que significa no solo corregir o reducir defectos sino prevenir que estos sucedan, como se postula en el enfoque de la calidad total.

El camino hacia el control de calidad además de requerir el establecimiento de una filosofía de calidad, crear una nueva cultura, mantener un liderazgo, desarrollar al personal y trabajar un equipo, desarrollar a los proveedores, tener un enfoque al cliente y planificar la calidad.

Demanda vencer una serie de dificultades en el trabajo que se realiza día a día. Se requiere resolver las variaciones que van surgiendo en los diferentes procesos de producción, reducir los defectos y además mejorar los niveles estándares de actuación.

Para resolver estos problemas o variaciones y mejorar la calidad, es necesario basarse en hechos y no dejarse guiar solamente por el sentido común, la experiencia o la audacia. Basarse en estos tres elementos puede ocasionar que en caso de fracasar nadie quiera asumir la responsabilidad.

De allí la conveniencia de basarse en hechos reales y objetivos. Además es necesario aplicar un conjunto de herramientas estadísticas siguiendo un procedimiento sistemático y estandarizado de solución de problemas.

Control de calidad

Uno de los conceptos básicos del control de calidad, enfatiza en hacer apreciaciones "con base a hechos y datos", como la mejor manera de minimizar la posibilidad de hacer juicios equivocados que conduzcan a tomar decisiones equivocadas y perjudiciales para a calidad.

Tomar las decisiones con base a datos hechos, representa un enfoque científico en la administración, cuya ciencia fundamental es la estadística, la cual nos permite inferir a partir de unos cuantos datos. Si deseamos mejorar un proceso o atacar un problema existente, es de mucha ayuda el análisis de datos que se obtengan mediante la observación científica del proceso.

El control de un proceso debe extenderse, como mantener y mejorarlo, partiendo de datos y su análisis, en el proceso de análisis de problemas se utilizan varias herramientas de calidad que nos ayudan a identificar las causas reales que lo ocasionan e implementar acciones para solucionarlo.

Evolución histórica del concepto de calidad

A lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto su evolución histórica. Para ello a continuación describiremos cada una de las etapas el concepto que se tenía de la calidad y cuáles eran los objetivos a perseguir.

Etapa	Concepto	Finalidad
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	Satisfacer al cliente. Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho Crear un producto único.
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	Satisfacer una gran demanda de bienes. Obtener beneficios.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad)	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera	Minimizar costes mediante la Calidad Satisfacer al cliente Ser competitivo
Postguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	Satisfacer al cliente. Prevenir errores. Reducir costes. Ser competitivo.
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	Satisfacer tanto al cliente externo como interno. Ser altamente competitivo. Mejora Continua.

Esta evolución nos ayuda a comprender de donde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.

El control de calidad

Esta etapa se caracteriza por la realización de inspecciones y ensayos para comprobar si una determinada materia prima, un semielaborado o un producto terminado, cumple con las especificaciones establecidas previamente.

Se trata, sin duda, de una concepción poco competitiva de la gestión de la calidad, ya que las inspecciones o ensayos tienen lugar "a posteriori", cuando la materia prima se ha recibido, cuando un proceso productivo ha concluido o cuando el producto final está terminado.

En el sector servicios, la inspección tiene lugar a través de la supervisión del trabajo, que es llevada a cabo habitualmente por el jefe inmediato o el jefe del jefe inmediato de quien lo realiza. (Así ha venido sucediendo en banca, seguros, agencias de viaje, consultorías, etc.).

Durante esta etapa, la función de la calidad en las empresas industriales tiene una importancia y una autoridad muy limitadas y un nivel jerárquico bajo. En las empresas de servicios, no existe como tal función.

El aseguramiento de la calidad

Con el desarrollo tecnológico y económico surgen industrias que no pueden permitirse el lujo de tener un fallo de calidad. Son industrias como la nuclear, la aeronáutica, la de defensa, etc.

Se asume que es más rentable prevenir los fallos de calidad que corregirlos o lamentarlos, y se incorpora el concepto de la "prevención" a la gestión de la calidad, que se desarrolla sobre esta nueva idea en las empresas industriales, bajo la denominación de aseguramiento de la calidad.

El aseguramiento de la calidad es un sistema (la calidad total no lo es) y como tal, es un conjunto organizado de procedimientos bien definidos y entrelazados armónicamente, que requiere unos determinados recursos para funcionar.

La función de la calidad en las empresas industriales se enriquece en esta etapa con competencias de contenido más amplio y más creativo. La lleva a cabo personal más cualificado y adquiere más autoridad, subiendo uno o dos escalones en el organigrama de las empresas.

Las normas ISO en su serie 9000 y sus equivalentes europeas EN-ISO 9000 y españolas UNE-EN-ISO 9000 esquematizan los procedimientos y su contenido y establecen los requisitos que una empresa debe cumplir, para considerar que dispone de una gestión de la calidad basada en el concepto del aseguramiento. el aseguramiento de la calidad no sustituye al control de calidad (etapa anterior) sino que lo absorbe y lo complementa.

Dentro de la organización el aseguramiento de la calidad sirve como herramienta de gestión. En situaciones contractuales también sirve para establecer la confianza en el suministrador.

La calidad total

Las consecuencias de esta forma de plantear la calidad, afectan a toda la empresa desde sus mismos cimientos. Algunas de estas consecuencias son las siguientes:

Todas las funciones empresariales deben mejorar continuamente la calidad de su trabajo para que la empresa mantenga su eficiencia. Un proveedor poco eficiente terminará, antes o después, creando problemas a su cliente.

La política de compras basada en el enfrentamiento de muchos proveedores es un error. Es preferible tener pocos proveedores que estén integrados en los planes de la empresa.

Para lograr una participación espontánea y positiva del personal, es necesario establecer una cultura empresarial basada en un gran respeto al ser humano. Este respeto a la persona se evidencia en hechos tales como: tener en cuenta su opinión, darle formación, aceptar sus buenas ideas, etc.

La llamada calidad total es, por lo tanto, cualquier cosa menos un sistema. La calidad total es una filosofía, una cultura, una estrategia, un estilo de gerencia, No posee unos perfiles definidos que permitan acotarla. De aquí que la calidad total sea entendida y aplicada de muy diferentes formas en distintas empresas y por diferentes asesores especializados.

La calidad total supone un nuevo e importante enriquecimiento de la función de la calidad en las empresas, aunque, al no ser un sistema como el aseguramiento de la calidad y al dar lugar a la descentralización de las actividades de prevención y control, hace que los departamentos de calidad pierdan su relevancia y, llegado el caso, su sentido.

DE LOS ANGELES GIL ESTALLO María. (2010). Cómo crear y hacer funcionar una empresa.

Definición de control de calidad

Lo definiremos como el seguimiento detallado de los procesos dentro de una empresa para mejorar la calidad del producto y/o servicio implantación de programas, mecanismos, herramientas y/o técnicas en una empresa para la mejora de la calidad de sus productos, servicios y productividad.

El control de la calidad es una estrategia para asegurar el cuidado y mejora continua en la calidad ofrecida.

Objetivos

Establecer un control de calidad busca ofrecer y satisfacer a los clientes al máximo y conseguir los objetivos de la empresa.

Para ello, el control de calidad suele aplicarse a todos los procesos de la empresa.

En primer lugar, se obtiene la información necesaria acerca de los estándares de calidad que el mercado espera y, desde ahí, se controla cada proceso hasta la obtención del producto/servicio, incluyendo servicios posteriores como la distribución.

Ventajas de establecer procesos de control de calidad

- Muestra el orden, la importancia y la interrelación de los distintos procesos de la empresa.
- Se realiza un seguimiento más detallado de las operaciones.
- Se detectan los problemas antes y se corrigen más fácilmente.

Plan de calidad

Es un plan donde se recogen los proyectos y acciones orientados a maximizar la calidad de las operaciones y, por consiguiente, la satisfacción de los consumidores.

Estas acciones han de ser lo suficientemente relevantes como para tener un impacto en los objetivos de la compañía.

Moreno, J. y Rivas. (2003) El control de calidad en las empresas. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Primera Edición, México.

Control de calidad

¿A qué se refiere el control de calidad?

Es el conjunto de técnicas y actividades de acción operativa que se utilizan, actualmente, para evaluar los requisitos que se deben cumplir respecto de la calidad del producto o servicio, cuya responsabilidad recae, específicamente, en el trabajador competente. Un factor importante para el funcionamiento de una organización es la calidad de sus productos y servicios. Se debe tener siempre en cuenta, los aspectos que inciden en ellas:

- **Supervisión y trabajadores calificados.** La supervisión de manufactura y el personal de la planta, influyen decisivamente en la fabricación.
- **Inspección y especificaciones técnicas.** La inspección y pruebas funcionales comprueban el cumplimiento con las especificaciones técnicas.
- **Instalación y servicio del producto.** La instalación y el servicio del producto ayudarán a lograr el funcionamiento correcto, de acuerdo a las especificaciones y por el control de mantenimiento adecuado.
- **Mejora en la calidad.** Cada esfuerzo y mejora que se realice hacia la calidad y por mantenerla, significará un cambio positivo para el equipo de trabajadores de la empresa.

¿Por qué son importantes los principios del control de calidad?

El estudiante debe comprender desde el primer día de su práctica, que el aspecto ético profesional, es tan trascendental como otros factores que existen y que tienen directa relación con su formación profesional e involucran a la empresa y al cliente. Debe entender que su trabajo bien hecho debe satisfacer al cliente con el fin de que vuelva a usar los servicios de la empresa. Al requerir nuevamente el producto y lo recomiende con seguridad, permitirá que la empresa tenga mejor supervivencia en el largo plazo.

Debemos conocer las claves para el desarrollo de una gestión de calidad:

- 1.- La calidad como ventaja competitiva.
- 2.- La calidad es estrategia y planificación.
- 3.- La organización debe orientarse a la calidad.
- 4.- La calidad viene del personal.
- 5.- Con la mejora continua, la calidad se retroalimenta

¿La calidad de los productos y servicios, es de responsabilidad de los trabajadores de la empresa?

Exactamente. Todos los trabajadores de la empresa tienen un grado de responsabilidad. El Maestro Guía debe informar al alumno en práctica que todo el personal de las dependencias de la empresa y, en todos los niveles, deben estar comprometidos permanentemente con efectuar controles de calidad. Éste se inicia por ellos mismos, al autoevaluar su nivel de desempeño y de trabajo.

Además, se debe tener en cuenta:

- Que el trabajador no debe tener duda en corregir cualquier falla en la atención al cliente, como: la rapidez, la amabilidad, la organización, proporcionar buena información, etc.
- Que asegurar la calidad es hacer bien las cosas a través de procedimientos simples, claros y accesibles.
- Que en la formación profesional del presente, se debe considerar la calidad total como una forma de pensar y de actuar, que conduce a la excelencia en todos los trabajos desarrollados en la empresa. Por ende, implica que la calidad debe estar presente y comunicarse a todo el personal y a todas las funciones de la empresa.
- Las claves de éxito de toda gestión empresarial son: Costos, calidad y tiempo.

Maldonado J. A. (2005). Fundamentos de calidad total.

Aspectos básicos de un programa de control de calidad

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Toda empresa que en el presente está operando y decide no solo permanecer en los mercados conquistados, sino en ganar otros, debe prestarle atención a como se está dando la calidad en ella, en sus procesos, además de que la gerencia sabe que es necesario implantar un modelo de calidad, puesto que es señal de que la empresa tiene el propósito de mantenerse en el mercado, ser competitiva, proteger los intereses de los accionistas, cuidar la fuente de trabajo y mejorar la calidad de vida de su personal. Por lo tanto implantar modelos de calidad tiene como objetivo principal que las empresas desarrollen sistemáticamente, productos, bienes y servicios de mejor calidad y que cumplan con las necesidades y deseos de sus clientes.

Principios de gestión de la calidad

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

- a) Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

- b) Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

- c) Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

- d) Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

- e) Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Política de la calidad

Representa las intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección. Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. Los principios de gestión de la calidad pueden constituir la base para el establecimiento de la política de la calidad.

Aspectos a considerar

- a) Razón de ser del negocio.
- b) Satisfacción del cliente.
- c) Mejora continua de los procesos.
- d) Recurso humano.
- e) Ambiente (si aplica).
- f) Seguridad e higiene (si aplica).
- g) Proveedores.
- h) Satisfacción de los accionistas (opcional).

La política de la calidad debe ser aprobada por el más alto nivel de la organización y ser coherente con la política global de la organización.

Elementos que pueden ser considerados en la redacción de la política de la calidad:

a) En cuanto a la competitividad

Nuestros productos igualarán o superarán a los de la competencia.

Nuestros productos serán excelentes.

Nuestros productos tendrán la máxima calidad en el mercado.

b) En cuanto a la mejora de la calidad.

Estableceremos un proceso formal para mejorar la calidad.

Proporcionaremos los recursos necesarios para lograr la excelencia en nuestros procesos.

Aumentaremos el valor agregado en los procesos.

Objetivo de la calidad

Representa algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad. Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de la calidad de la organización. Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización.

Un objetivo de la calidad es algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad (ISO 9000: fundamentos y vocabulario).

Un blanco de calidad hacia el que se apunta, un logro hacia el cual se dirigen los esfuerzos.

Características de los objetivos de la calidad

- a) Derivarse de la política de la calidad que se haya establecido, ó
- b) Formularse por procesos.
- c) Ser cuantificables.
- d) Representar un desafío.
- e) Apoyar la medición del desempeño de los procesos.

Contenido de un manual de la calidad

- a) Hoja de control de revisiones:** Donde se registra el nivel de revisión del manual y el detalle de las modificaciones efectuadas.
- b) Portada del manual:** Para registrar el título del manual.
- c) Tabla de contenido:** Donde se describe el índice del manual con el título de cada sección y su localización.
- d) Propósito:** Donde se describe de manera general el objetivo del manual de la calidad.

- e) **Alcance:** Donde se debe definir la organización a la cual el manual aplica y la norma de sistema de gestión de la calidad específica sobre la cual está basado el sistema de gestión de la calidad.
- f) **Responsabilidades:** Donde se describen las responsabilidades de elaboración, revisión, actualización, aprobación, distribución, divulgación del manual.
- g) **Definición de términos:** Donde se describen los términos o conceptos manejados por el sistema de gestión de la calidad de la organización.
- h) **Política y objetivos de la calidad:** Donde se describe la declaración de la política de la calidad y se hace referencia a los documentos donde se registran o evidencia el establecimiento y aprobación de los objetivos de la calidad.
- i) **Organización, responsabilidad y autoridad:** Donde se describe la estructura de la organización (organigrama) y se hace referencia a los documentos que evidencian las responsabilidades del personal (descripciones de cargo.)
- j) **Descripción del sistema de gestión de la calidad:** Sección del manual donde se describe el sistema de gestión de la calidad, mediante la redacción de manera secuencial de cada una de las cláusulas y su manera de cumplimiento, haciendo relación a cada uno de los documentos que soportan cada una de las cláusulas descritas.
- k) **Anexos:** Sección del manual donde puede incluirse cualquier documento anexo que contenga información de apoyo al manual.

Sistema de gestión de la calidad

Es un sistema de gestión el cual es utilizado para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Un sistema de gestión de calidad está compuesto por los siguientes aspectos:

- a) **Procedimientos:** responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
- b) **Procesos:** responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico. Los procesos se constituyen de una

entrada de una serie de actividades que nos conllevan a una salida que nos permite satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

- c) **Recursos:** no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización.

El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a) Su entorno organizativo, cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno.
- b) Sus necesidades cambiantes.
- c) Sus objetivos particulares.
- d) Los productos que proporciona.
- e) Los procesos que emplea.
- f) Su tamaño y la estructura de la organización.

El desarrollo de un sistema de gestión de la calidad, se debe considerar los principios de gestión de la calidad enunciados en la Norma Internacional Normas ISO 9001.

Sistema de gestión de la calidad enfoque basado en procesos

Esta Norma Internacional ISO 9001, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de

permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Procedimientos de Calidad

Procedimientos de Calidad es una forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Es un documento donde se representa de manera detallada la documentación de las actividades y responsabilidades a seguir en un trabajo determinado.

Antes de elaborar los procedimientos a documentados, se realiza primero una evaluación de los procesos, en un documento llamado mapa de procesos, donde se definen los procesos medulares y los procesos de apoyo.

Evans, James R. y Lindsay, William M. (2000). La administración y el control de la calidad. International Thomson editores. México.

7 Herramientas básicas para el control de calidad

Existen siete herramientas básicas que han sido ampliamente adoptadas en las actividades de mejora de la calidad y utilizadas como soporte para el análisis y solución de problemas operativos en los más distintos contextos de una organización, esta son las siguientes:

1. Hoja de control (Hoja de recogida de datos)
2. Histograma
3. Diagrama de pareto
4. Diagrama de causa efecto
5. Estratificación (análisis por estratificación)
6. Diagrama de scadter (diagrama de dispersión)
7. Gráfica de control

1. Hoja de control

La hoja de control u hoja de recogida de datos, también llamada de Registro, sirve para reunir y clasificar las informaciones según determinadas categorías, mediante la anotación y registro de sus frecuencias bajo la forma de datos. Una vez que se ha establecido el fenómeno que se requiere estudiar e identificadas las categorías que los caracterizan, se registran estas en una hoja, indicando la frecuencia de observación. Lo esencial de los datos es que el propósito este claro y que los datos reflejen la verdad. Estas hojas de recopilación tienen muchas funciones, pero la principal es hacer fácil la recopilación de datos y realizarla de forma que puedan ser usadas fácilmente y analizarlos automáticamente. De modo general las hojas de recogida de datos tienen las siguientes funciones:

- De distribución de variaciones de variables de los artículos producidos (peso, volumen, longitud, talla, clase, calidad, etc...)
- De clasificación de artículos defectuosos

- De localización de defectos en las piezas
- De causas de los defectos
- De verificación de chequeo o tareas de mantenimiento.

Una vez que se ha fijado las razones para recopilar los datos, es importante que se analice las siguientes cuestiones:

- La información es cualitativa o cuantitativa
- Como, se recogerán los datos y en qué tipo de documento se hará
- Cómo se utiliza la información recopilada
- Cómo de analizará
- Quién se encargará de la recogida de datos
- Con qué frecuencia se va a analizar
- Dónde se va a efectuar

Esta es una herramienta manual, en la que clasifican datos a través de marcas sobre la lectura realizadas en lugar de escribirlas, para estos propósitos son utilizados algunos formatos impresos, los objetivos más importantes de la hoja de control son:

- Investigar procesos de distribución
- Artículos defectuosos
- Localización de defectos
- Causas de efectos

Una secuencia de pasos útiles para aplicar esta hoja en un Taller es la siguiente:

1. Identificar el elemento de seguimiento
2. Definir el alcance de los datos a recoger
3. Fijar la periodicidad de los datos a recolectar
4. Diseñar el formato de la hoja de recogida de datos, de acuerdo con la cantidad de información a recoger, dejando un espacio para totalizar los datos, que permita conocer: las fechas de inicio y termino, las probables interrupciones, la persona que recoge la información, fuente, etc...

2. Histogramas

Es básicamente la presentación de una serie de medidas clasificadas y ordenadas, es necesario colocar las medidas de manera que formen filas y columnas, en este caso colocamos las medidas en cinco filas y cinco columnas. La manera más sencilla es determinar y señalar el número máximo y mínimo por cada columna y posteriormente agregar dos columnas en donde se colocan los números máximos y mínimos por fila de los ya señalados. Tomamos el valor máximo de la columna X+ (medidas máximas) y el valor mínimo de las columnas X- (medidas mínimas) y tendremos el valor máximo y el valor mínimo.

Teniendo los valores máximos y mínimos, podemos determinar el rango de la serie de medidas, el rango no es más que la diferencia entre los valores máximos y mínimos.

Rango = valor máximo – valor mínimo

El histograma se usa para:

- Obtener una comunicación clara y efectiva de la variabilidad del sistema
- Mostrar el resultado de un cambio en el sistema
- Identificar anomalías examinando la forma
- Comparar la variabilidad con los límites de especificación

3. Diagrama de Pareto

Es una herramienta que se utiliza para priorizar los problemas o las causas que los genera.

El nombre de Pareto fue dado por el Dr. Juran en honor del economista italiano VILFREDO PARETO (1848-1923) quien realizó un estudio sobre la distribución de la riqueza, en el cual descubrió que la minoría de la población poseía la mayor parte de la riqueza y la mayoría de la población poseía la

menor parte de la riqueza. El Dr. Juran aplicó este concepto a la calidad, obteniéndose lo que hoy se conoce como la regla 80/20.

Según este concepto, si se tiene un problema con muchas causas, podemos decir que el 20% de las causas resuelven el 80 % del problema y el 80 % de las causas solo resuelven el 20 % del problema.

Seta basada en el conocido principio de Pareto, esta es una herramienta que es posible identificar lo poco vital dentro de lo mucho que podría ser trivial, ejemplo: la siguiente figura muestra el número de defectos en el producto manufacturado, clasificado de acuerdo a los tipos de defectos horizontales.

Procedimientos para elaborar el diagrama de Pareto:

1. Decidir el problema a analizar.
2. Diseñar una tabla para conteo o verificación de datos, en el que se registren los totales.
3. Recoger los datos y efectuar el cálculo de totales.
4. Elaborar una tabla de datos para el diagrama de Pareto con la lista de ítems, los totales individuales, los totales acumulados, la composición porcentual y los porcentajes acumulados.
5. Jerarquizar los ítems por orden de cantidad llenando la tabla respectiva.
6. Dibujar dos ejes verticales y un eje horizontal.
7. Construya un gráfico de barras en base a las cantidades y porcentajes de cada ítem.
8. Dibuje la curva acumulada. Para lo cual se marcan los valores acumulados en la parte superior, al lado derecho de los intervalos de cada ítem, y finalmente una los puntos con una línea continua.
9. Escribir cualquier información necesaria sobre el diagrama.

Para determinar las causas de mayor incidencia en un problema se traza una línea horizontal a partir del eje vertical derecho, desde el punto donde se indica el 80% hasta su intersección con la curva acumulada. De ese punto trazar una línea vertical hacia el eje horizontal. Los ítems comprendidos

entre esta línea vertical y el eje izquierdo constituyen las causas cuya eliminación resuelve el 80 % del problema.

4. Diagrama de causa efecto

Sirve para solventar problemas de calidad y actualmente es ampliamente utilizado alrededor de todo el mundo. ¿Cómo debe ser construido un diagrama de causa efecto?

En la siguiente figura tenemos un ejemplo de un diagrama de causa efecto elaborado cuando existe un problema de máquina es debido a las principales causas nombradas en este caso:

- Máquina
- Hombre
- Método
- Material
- y distribución de un lado de la columna.

5. La estratificación

Es lo que clasifica la información recopilada sobre una característica de calidad. Toda la información debe ser estratificada de acuerdo a operadores individuales en máquinas específicas y así sucesivamente, con el objeto de asegurarse de los factores asumidos;

Los criterios efectivos para la estratificación son:

- Tipo de defecto
- Causa y efecto
- Localización del efecto
- Material, producto, fecha de producción, grupo de trabajo, operador, individual, proveedor, lote etc.

6. Diagrama de dispersión

El estudio de dos variables, tales como la velocidad del piñón y las dimensiones de una parte o la concentración y la gravedad específica, a esto se le llama diagrama de dispersión. Estas dos variables se pueden embarcarse así:

- Una característica de calidad y un factor que la afecta,
- Dos características de calidad relacionadas, o
- Dos factores relacionados con una sola característica de calidad.

7. Gráficas de dispersión

Se utilizan para estudiar la variación de un proceso y determinar a qué obedece esta variación.

Un gráfico de control es una gráfica lineal en la que se han determinado estadísticamente un límite superior (límite de control superior) y un límite inferior (límite inferior de control) a ambos lados de la media o línea central. La línea central refleja el producto del proceso. Los límites de control proveen señales estadísticas para que la administración actúe, indicando la separación entre la variación común y la variación especial.

Estos gráficos son muy útiles para estudiar las propiedades de los productos, los factores variables del proceso, los costos, los errores y otros datos administrativos.

Un gráfico de Control muestra:

1. Si un proceso está bajo control o no
2. Indica resultados que requieren una explicación
3. Define los límites de capacidad del sistema, los cuales previa comparación con los de especificación pueden determinar los próximos pasos en un proceso de mejora.

Este puede ser de línea quebrada o de círculo. La línea quebrada es a menudo usada para indicar cambios dinámicos. La línea quebrada es la

gráfica de control que provee información del estado de un proceso y en ella se indica si el proceso se establece o no.

Harold Koontz. (2012). Administración "Una perspectiva global". Editorial McGraw Hill. México.

Control previo

Conjunto de procedimientos y acciones que adoptan los niveles de dirección y gerencia de las entidades para cautelar la correcta administración de los recursos financieros, materiales, físicos y humanos.

Principios de control previo

Los principios de control previo nos explican de una manera sencilla que mientras más alta sea la calidad del cuerpo organizacional, menos será la necesidad de controles directos.

Los supuestos del control previo nos hablan de que los administradores calificados cometen un mínimo de errores, que los fundamentos de la administración suelen ser útiles para medir el desempeño y que es posible evaluar la aplicación de los fundamentos de la administración.

Las ventajas del control previo menciona que controla eficientemente la calidad de los administradores, se obtiene con mayor precisión la asignación de responsabilidades personales, acelera las correcciones relativas y las hace más eficaces, alienta el control mediante el autocontrol, hace más rápida la carga de la administración representada por los controles directos y psicológicamente hablando los administradores saben que esperan de los subordinados, entienden la naturalidad de la administración organizacional y se dan cuenta de la gran relación que hay entre el desempeño y la medición.

Por ejemplo, en una panadería, los administradores deben establecer principios de controles preventivos cuando identifican los ingredientes que deben tener a la mano para hacer el pan, y luego deben especificar la calidad del pan que se

considere aceptable, por esto los controles preventivos representan el pensamiento de la administración que es proactivo y reactivo.

Otro simple ejemplo sería en recursos humanos al contratar empleados una compañía puede solicitar que los candidatos al empleo no fumen. Este control preventivo sirve disminuir la productividad que se pierde con los descansos para fumar y las enfermedades relacionadas con el tabaquismo.

2.2.2 Costos operativos

La noción de gastos operativos hace referencia al dinero desembolsado por una empresa u organización en el desarrollo de sus actividades. Los gastos operativos son salarios, el alquiler de locales, la compra de suministros y otros. En otras palabras, los gastos de operación son aquellos destinados a mantener un activo en su condición existente o modificarlo para que vuelva a estar en condiciones apropiadas de trabajo.

Los gastos de operación pueden dividirse en gastos administrativos (los sueldos, los servicios de oficina), gastos financieros (intereses, emisión de cheques), gastos hundidos (realizados antes del comienzo de las operaciones inherentes a la actividades) y gastos de representación (regalos, viajes, comidas).

Los gastos Operativos son también conocidos como gastos indirectos, ya que se suponen aquellos gastos relacionados con el funcionamiento del negocio pero no son inversiones (como la compra de una máquina). Recordemos que en el sentido económico, una inversión es la colocación de capital que se realiza para conseguir una ganancia futura. La inversión implica la reasignación de un beneficio inmediato por uno futuro. Los costos operativos en cambio se destinan al funcionamiento del negocio y no se concretan a la espera de un beneficio futuro, sino que su función es permitir la subsistencia de la actividad comercial (que por supuesto se pretende que sea rentable y otorgue ganancias. Por ejemplo la compra de cinco computadoras por parte de una empresa es una inversión sin

embargo, el gasto cotidiano en cartuchos de impresión, hojas, electricidad forma parte de los gastos operativos.

Son todos los gastos derivados del funcionamiento de la empresa, independientemente del trabajo que realiza, como por ejemplo:

Alquiler de las oficinas, seguros y leyes sociales. También son llamados gastos generales indirectos (pues no dependen de ninguna actividad, trabajos o no el alquiler lo debes pagar)

La seguridad social

La seguridad social es un sistema institucionalizado de prestaciones individualizadas, basado en la prevención del riesgo y en la redistribución de los recursos, con el único propósito de coadyuvar en la calidad y el proyecto de vida de la comunidad. Su condición de sistema institucionalizado, imprescindible para la defensa y el desarrollo de diversos principios y derechos fundamentales permiten reconocer a la seguridad social como una garantía institucional.

La seguridad social como garantía institucional

Es la garantía institucional que expresa por excelencia la función social del Estado. Se basa en un conjunto normativo estructurado por mandato del artículo 10° de la Constitución Política del Perú aprobado por el Congreso de la República en el año 1993, al amparo de la “doctrina de la contingencia”, ello quiere decir que los asegurados para tener derecho a una pensión de jubilación, deben contar con los aportes y edad requerida para cada prestación, regida por los principios generales del derecho administrativo.

Podemos concluir definiendo a la seguridad social como:

La protección que la sociedad proporciona a sus miembros mediante una serie de medidas públicas contra las privaciones económicas y sociales que de no ser así ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de

enfermedad, accidente de trabajo o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y también la protección en forma de asistencia médica.

El Sistema Nacional de Pensiones

El Sistema Nacional de Pensiones es el fondo que administra los pagos de las pensiones de los asegurados del Régimen del Decreto ley N°19990 y demás regímenes que por mandato legal se le encomiende su administración.

El Sistema Nacional de Pensiones se creó el 01 de Mayo de 1973, este fondo asumió la responsabilidad de la administración y el pago de las pensiones pertenecientes al Régimen del Decreto Ley N°19990 y demás como la Caja Nacional de Seguro Social del Empleado y Obrero que existieron.

La administración del Sistema Nacional de Pensiones recayó en el Instituto Peruano de Seguridad Social del Perú, siendo posteriormente derivada a la Oficina de Normalización Previsional.

Oficina de Normalización Previsional (ONP)

Creación de la ONP

La Oficina de Normalización Previsional (ONP) fue creado mediante el D.L.N°25967 en su artículo 7° establece que a partir del 01 de Enero de 1993 la ONP asumirá la función de administrar el Sistema Nacional de Pensiones a que se refiere el Decreto ley N°19990, así como la administración de los pagos a los pensionistas de otros regímenes administrado por el Estado, los cuales deben ser señalados expresamente mediante Resoluciones Supremas refrendadas por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Naturaleza jurídica

La Oficina de Normalización Previsional (ONP) es un Organismo Público Descentralizado del Sector Economía y Finanzas con personería jurídica de

derecho público interno, con recursos y patrimonio propios con autonomía funcional administrativa, técnica, económica y financiera, constituyendo un pliego presupuestal.

Regímenes previsionales a cargo de La ONP

La Oficina de Normalización Previsional (ONP) tiene a su cargo la administración del Sistema Nacional de Pensiones a que se refiere el Decreto ley N°19990, así como los del régimen de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, Decreto ley N°18846; y de otros regímenes previsionales a cargo del Estado, que le sean encargados conforme a Ley.

Competencia de la ONP

La Oficina de Normalización Previsional (ONP) tiene domicilio legal y su sede principal en la ciudad de Lima, su ámbito de acción es a escala nacional pudiendo establecer dependencias en cualquier lugar del territorio nacional.

Reglamento de organización y funciones de la oficina de normalización previsional

Mediante Decreto Supremo N° 027/2008 EF

Publicado 18 Febrero 2008 / Aprobado 06 febrero 2010

Son Funciones de la Oficina de Normalización Previsional (ONP)

- a) Reconocer, declarar, calificar, verificar, otorgar, liquidar y pagar derechos pensionarios con arreglo a ley del Sistema Nacional al que se refiere el Decreto ley N° 19990 de los regímenes previsionales que se le encarguen o hayan encargado, así como del régimen de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales Decreto ley N°18846.
- b) Mantener informados y orientar a los asegurados obligatorios y facultativos, sobre los derechos y requisitos para acceder a una pensión y otros

beneficios pensionarios de su competencia.

- c) Mantener los registros contables y elaborar los estados financieros correspondientes a los sistemas previsionales a su cargo y de los fondos pensionarios que administre.
- d) Calificar, otorgar, liquidar y pagar el derecho a Bono de Reconocimiento a que se refiere la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, Bono de Reconocimiento Complementario (BRC) a que se refiere la Ley N°27252, Bono Complementario de Pensión Mínima (BCPM) y de Bono Complementario de Jubilación Adelantada (BCJA) a que se refiere la Ley N°27617 y Pensiones Complementarios (PC) a que se refieren el Decreto de Urgencia N° 007-2007 y la Ley 28991, y cualquier otra obligación que se derive de sus fines, conforme a Ley.
- e) Coordinar con la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) las actividades necesarias para el control de las aportaciones recaudadas; la obtención de la información requerida para sus procesos administrativos y supervisar el ejercicio de la facultades de administración delegadas con arreglo a lo establecido en los convenios institucionales suscritos.
- f) Conducir los procedimientos administrativos vinculados con las aportaciones de los sistemas previsionales, conforme al marco legal vigente.
- g) Realizar periódicamente los estudios e informes que correspondan a sus fines institucionales, proponer la expedición de normas que contribuyan al mejor cumplimiento de estos y opinar sobre los proyectos de dispositivos legales relacionados directa o indirectamente con los sistemas previsionales a su cargo.
- h) Actuar como Secretaría Técnica del Directorio del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR).
- i) Aprobar y administrar su presupuesto con arreglo a las disposiciones legales sobre la materia.

- j) Administrar los procesos inherentes al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) conforme a la normatividad vigente sobre la materia y dentro de los alcances del respectivo contrato de reaseguro que para tal fin la Oficina de Normalización Previsional (ONP) celebra con una compañía de seguros debidamente autorizada para brindar dicho seguro.
- k) Calificar, otorgar, liquidar y pagar la pensión por cobertura supletoria del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) a que se refiere el Artículo 88° del Reglamento de la Ley 26790 aprobado mediante Decreto Supremo N°009-97-SA.
- l) Diseñar, racionalizar y optimizar los procesos y procedimientos operativos.
- m) Mantener operativa y actualizada la plataforma tecnológica de la Oficina de Normalización Previsional (ONP).
- n) Realizar periódicamente los estudios actuariales que sean necesarios para la correcta administración de los sistemas previsionales a su cargo, proponiendo las recomendaciones necesarias.
- o) Efectuar las acciones de fiscalización que sean necesarias, con relación a los derechos pensionarios en los sistemas a su cargo para garantizar su otorgamiento con arreglo a ley. La Oficina de Normalización Previsional (ONP) podrá determinar e imponer las sanciones y medidas cautelares de acuerdo a las normas legales y reglamentarias.
- p) Conducir o encargar la conducción de las acciones de acotación y cobranza de los adeudos para con los sistemas previsionales, así como los intereses, multas y moras correspondientes.
- q) Disponer las medidas que garanticen el cumplimiento de las acciones Señaladas en las funciones (o) y (p) precedentes, incluyendo de ser necesario, el uso de la vía coactiva.
- r) Ejercer cualquier otra facultad que se derive de sus fines y las demás que expresamente le confiera la ley.

La estructura orgánica

La estructura orgánica de la Oficina de Normalización Previsional es la siguiente:

1) Órganos de alta dirección

Jefatura

La jefatura es el órgano de mayor jerarquía en la Oficina de Normalización Previsional. Está a cargo de un jefe que dirige y supervisa el adecuado funcionamiento de la Institución nombrado por Resolución Suprema refrendada por el Ministro de Economía y Finanzas.

Son funciones y facultades del jefe de la ONP las siguientes:

- a) Establecer los objetivos, dictar las políticas y lineamientos Institucionales
- b) Organizar, dirigir y supervisar el funcionamiento de la Institución.
- c) Emitir Resoluciones Jefaturales sobre asuntos de su competencia.
- d) Aprobar el Presupuesto Anual, los Estados Financieros y la Memoria Anual de la institución.

Gerencia General

La Gerencia General es un órgano dependiente de la jefatura encargada de la conducción, supervisión y control de las actividades de los demás órganos de la institución. La Gerencia General es la máxima autoridad administrativa y ejerce representación legal de la institución.

- a) Dirigir la ejecución de las actividades institucionales y coordinar las acciones de los órganos que la conforman.
- b) Proponer para la aprobación de la Jefatura el Presupuesto Anual, Plan Institucional, Estados Financieros y la Memoria Anual de la institución.

- c) Supervisar la administración del presupuesto institucional.
- d) Ejercer la representación legal y procesal de la Oficina de Normalización Previsional (ONP)

Consejo Consultivo

El Consejo Consultivo es el órgano de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) que tiene por objeto absolver consultas y brindar asesoramientos de los asuntos que sean sometidos a su consideración por la Alta Dirección. El Consejo Consultivo es parte de la Alta Dirección y está conformado por los mismos miembros que integran el directorio del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR)

2) Órganos de Control Institucional

El Órgano de Control Institucional es el encargado de llevar a cabo el control gubernamental en la entidad de conformidad con las normas del Sistema Nacional de Control y demás disposiciones.

Son funciones del Órgano de Control Institucional, las siguientes:

- a) Ejercer el control interno posterior a los actos y operaciones de la entidad, sobre la base de los lineamientos y cumplimiento del Plan Anual de Control, a que se refiere el Artículo 7 de la Ley N° 27785 - Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y el control externo a que se refiere el Artículo 8 de dicha Ley, por encargo de la Contraloría General.
- b) Efectuar auditorías a los estados financieros y presupuestarios de la entidad, así como a la gestión de la misma, de conformidad con las pautas que señale la Contraloría General. Alternativamente, estas auditorías podrán ser contratadas por la Entidad con Sociedades de Auditoría Externa, con sujeción al reglamento sobre la materia.

- c) Ejecutar las acciones y actividades de control a los actos y operaciones de la Entidad, que disponga la Contraloría General, así como, las que sean requeridas por el Titular de la Entidad. Cuando estas últimas tengan carácter de no programadas, su realización será comunicada a la Contraloría General por el Jefe del OCI. Se consideran actividades de control, entre otras, las evaluaciones, diligencias, estudios, investigaciones, pronunciamientos, supervisiones y verificaciones.
- d) Efectuar control preventivo sin carácter vinculante, al órgano de más alto nivel de la Entidad con el propósito de optimizar la supervisión y mejora de los procesos, prácticas e instrumentos de control interno, sin que ello genere prejuicio u opinión que comprometa el ejercicio de su función, vía el control posterior.

3) Los órganos de Asesoramiento

La oficina de asesoría jurídica

La Oficina de Asesoría Jurídica es el Órgano de Asesoría de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), responsable de brindar asesoría, absolver consultas, proponer soluciones y realizar acciones de índole jurídico legal, coadyuvando a la mejora de la gestión y toma de decisiones de las demás unidades orgánicas de la Institución.

Son funciones de la Oficina de Asesoría Jurídica, las siguientes:

- a) Establecer los lineamientos de política de la Oficina de Asesoría Jurídica, así como la normativa necesaria para el correcto desempeño de sus funciones acorde con la política institucional.
- b) Asesorar y/o emitir opinión en los asuntos de carácter jurídico legal, y administrativo que sean requeridos por la alta dirección y demás unidades orgánicas de la Institución, así como respecto de los procesos

administrativos y procesos de contrataciones y adquisiciones del Estado, emitiendo informes técnicos en los casos que corresponda.

- c) Asesorar, coordinar y emitir opinión legal respecto de los Convenios Internacionales y Acuerdos Administrativos de Seguridad Social.
- d) Emitir opinión sobre los proyectos de normas legales vinculadas a la Institución.

La Oficina de Asesoría Jurídica cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

Unidad de Asesoría Legal

Unidad de Asuntos Procesales

Unidad de Asesoría Legal

La Unidad de Asesoría Legal es la unidad orgánica encargada de los asuntos de carácter técnico – legal que tiene como función principal asesorar, brindar orientación, opinión e información legal en asuntos jurídicos y administrativos de los diferentes órganos que conforman la institución, con el objetivo de eliminar o atenuar los riesgos de carácter legal en el desarrollo Institucional.

Son funciones de la Unidad de Asesoría Legal, las siguientes:

- a) Proponer las normas y procedimientos necesarios para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.
- b) Proponer estrategias y criterios legales en materia de asuntos administrativos legales que sean de su competencia.
- c) Atender las consultas y requerimientos a solicitud de la Oficina de Asesoría Jurídica, así como las consultas y requerimientos respecto de procesos administrativos y procesos de contrataciones y adquisiciones del Estado.
- d) Formular informes técnicos que sean de su competencia.

Unidad de Asuntos Procesales

La Unidad de Asuntos Procesales es la unidad orgánica cuya función principal es la de dirigir, proponer y ejecutar, directamente o a través de terceros, las acciones judiciales, arbitrales y administrativas, previa delegación del Jefe de la ONP.

Son funciones de la Unidad de Asuntos Procesales, las siguientes:

- a) Proponer las normas y procedimientos necesarios para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.
- b) Proponer a la Oficina de Asesoría Jurídica, las estrategias de defensa en las acciones judiciales, arbitrales y administrativas en las cuales la institución sea parte.
- c) Supervisar, coordinar y evaluar la celebración y cumplimiento de los contratos con asesores externos o estudios jurídicos a los que se les encargue la defensa de los procesos judiciales, arbitrales y administrativos en los que la institución sea parte.
- d) Atender los requerimientos que formulen el Tribunal Constitucional, Poder Judicial, Ministerio Público, Policía Nacional y demás entidades públicas y privadas; y las áreas de la institución, que sean inherentes a sus funciones y competencia.

De la Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Competencia de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto. La Oficina de Planeamiento y Presupuesto es el Órgano de Asesoría de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), encargado de conducir las actividades relacionadas con los procesos de planeamiento, presupuesto, estadística, cooperación técnica internacional, organización y racionalización; de conformidad con las normas legales vigentes.

Son funciones de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, las siguientes:

- a) Establecer los lineamientos de política de la oficina, así como la normativa necesaria para el correcto desempeño de sus funciones acorde con la política institucional.
- b) Asesorar a la Alta Dirección en la formulación de las políticas y estrategias institucionales.
- c) Conducir, consolidar y efectuar el seguimiento y evaluación de planes estratégicos de acuerdo a los lineamientos de la Alta Dirección, en coordinación con las unidades orgánicas.
- d) Conducir, consolidar y efectuar el seguimiento y evaluación de los planes operativos anuales que coadyuven al logro de los objetivos estratégicos de la institución, en coordinación con las unidades orgánicas.

Unidades Orgánicas de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto

La Oficina de Planeamiento y Presupuesto cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

Unidad de Planeamiento, Estadística y Racionalización

La Unidad de Planeamiento, Estadística y Racionalización es la unidad orgánica encargada de administrar los procesos de planeamiento, estadística y estudios actuariales de conformidad con la normativa vigente y las necesidades de la institución; así como del diseño organizacional, de la administración del sistema normativo institucional y de la racionalización de los procesos de la institución.

Son funciones de la Unidad de Planeamiento, Estadística y Racionalización, las siguientes:

- a) Proponer las normas y procedimientos necesarios para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.

- b) Elaborar, consolidar, efectuar el seguimiento y evaluación de los planes estratégicos de acuerdo a los lineamientos de la alta dirección, en coordinación con las unidades orgánicas de la institución.
- c) Elaborar, consolidar, efectuar el seguimiento y evaluación de los planes operativos anuales, que coadyuven al cumplimiento de los objetivos estratégicos Institucionales, en coordinación con las unidades orgánicas de la Institución.
- d) Consolidar la cartera de proyectos o iniciativas estratégicas institucionales y proponer su aprobación, priorización e incorporación a los planes que correspondan.

Unidad de Presupuesto

La Unidad de Presupuesto es la unidad orgánica encargada de conducir y supervisar las actividades del proceso presupuestario institucional en concordancia con la normatividad vigente.

Son funciones de la Unidad de Presupuesto, las siguientes:

- a) Proponer las normas y procedimientos necesarios para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.
- b) Emitir opinión técnica de proyectos de normas que impliquen requerimiento de recursos para su aplicación en la institución de conformidad con las normas y disposiciones vigentes.
- c) Supervisar el proceso presupuestario de la Oficina de Normalización Previsional (ONP).
- d) Coordinar con las unidades orgánicas el proceso de programación y formulación del Presupuesto Institucional, de acuerdo a la normatividad vigente.

4) Los Órganos de Apoyo

La Oficina de Administración

La Oficina de Administración es el órgano de apoyo responsable de programar, conducir y controlar los sistemas administrativos de personal, logística, contabilidad y tesorería de la Oficina de Normalización Previsional (ONP).

Son funciones de la Oficina de Administración, las siguientes:

- a) Establecer los lineamientos de política de la oficina, así como la aprobar la normativa necesaria para el correcto desempeño de sus funciones acorde con la política institucional.
- b) Programar, organizar, dirigir y controlar los procesos de gestión de recursos humanos, logística, contabilidad y tesorería de la institución, de conformidad con las normas legales y técnicas vigentes.
- c) Ejecutar las fases de compromiso, devengado y pago del gasto de la institución.

La Oficina de Administración cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

Unidad de Tesorería. Unidad de Contabilidad, Unidad de Logística y
Unidad de Recursos Humanos

Unidad de Tesorería

La Unidad de Tesorería es la unidad orgánica encargada de programar, centralizar, coordinar, ejecutar y controlar los procesos del Sistema de Tesorería.

Son funciones de la Unidad de Tesorería, las siguientes:

- a) Proponer las normas y procedimientos necesarios para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.

- b) Cumplir las normas emitidas por el ente rector del sistema de tesorería.
- c) Programar y atender los cronogramas de obligaciones y compromisos de pago.
- d) Efectuar ante el sistema financiero las gestiones necesarias para concretar las operaciones bancarias oportunamente, así como realizar los pagos de obligaciones con cargo al presupuesto institucional de la Oficina de Normalización Previsional (ONP).

Unidad de Contabilidad

La Unidad de Contabilidad es la unidad orgánica encargada de proponer y ejecutar las políticas y directivas contables a ser aplicadas en la institución de conformidad con el Sistema Nacional de Contabilidad.

Son funciones de la Unidad de Contabilidad, las siguientes:

- a) Proponer las normas y procedimientos necesarios para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.
- b) Planear, organizar y controlar el normal desenvolvimiento de las labores inherentes al Sistema Contable de la Institución.
- c) Formular los Estados Financieros y Presupuestarios de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), y los Estados Financieros del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR).
- d) Presentar oportunamente a la Dirección Nacional de Contabilidad Pública los estados financieros y presupuestales de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) y del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR), de acuerdo a la normativa vigente, para la elaboración de la Cuenta General de la República.

Unidad de Logística

La Unidad de Logística es la unidad orgánica encargada del planeamiento, implementación y control de los procesos orientados a cubrir el abastecimiento de bienes, servicios y obras requeridos por la Institución.

Son funciones de la Unidad de Logística, las siguientes:

- a) Proponer las normas y procedimientos necesarios para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.
- b) Formular y proponer la aprobación del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones de la institución, en base a los cuadros de necesidades de las unidades orgánicas.
- c) Ejecutar, controlar y evaluar el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones de la institución.
- d) Realizar las indagaciones y estudios de mercado necesarios para los procesos de selección.

Unidad de Recursos Humanos

La Unidad de Recursos Humanos es la unidad orgánica encargada de la administración de los recursos humanos de la institución.

Son funciones de la Unidad de Recursos Humanos, las siguientes:

- a) Proponer las normas y procedimientos necesarios para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.
- b) Administrar los procesos de selección, contratación, evaluación, promoción, asignación o desplazamiento, del personal de la institución de acuerdo a las necesidades de las unidades orgánicas.
- c) Ejecutar los programas de inducción y orientación del nuevo personal.

La oficina de tecnologías de la información

La Oficina de Tecnologías de la Información es el Órgano de Apoyo encargado de definir, implementar y mantener una adecuada plataforma tecnológica que soporte los procesos de la Institución.

Son funciones de la Oficina de Tecnologías de la Información, las siguientes:

- a) Establecer los lineamientos de política de la Oficina, así como la normativa necesaria para el correcto desempeño de sus funciones acorde con la política institucional.
- b) Definir, mantener y ejecutar, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información como respuesta a las necesidades de automatización de procesos, de procesamiento de datos, y/o de comunicaciones de la institución.
- c) Supervisar funcionalmente las acciones de desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas informáticos y de comunicaciones de los distintos órganos y unidades orgánicas.
- d) Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos correspondientes a la tecnología de la información definidos por la Institución.

5) Los Órganos de Línea

La Dirección de Producción

La Dirección de Producción es el órgano de línea encargado de conducir, coordinar y controlar los procesos de precalificación, calificación, recaudación y verificación de los aportes de los asegurados de acuerdo a las normas legales vigentes. En el proceso de recaudación de aportes, la Dirección de Producción realiza las coordinaciones necesarias con la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), la que actúa como entidad recaudadora a nombre de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) y con arreglo a las normas sobre la materia.

Son funciones de la Dirección de Producción, las siguientes:

- a) Establecer los lineamientos de política de la Dirección, así como la normativa necesaria para el correcto desempeño de sus funciones acorde con la política institucional.
- b) Coordinar, supervisar y controlar la ejecución de los procesos relacionados con la verificación, precalificación y calificación de derechos pensionarios del Sistema Nacional de Pensiones - Decreto Ley N° 19990, de otros sistemas previsionales a cargo de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), así como de los Bonos de Reconocimiento (BdR), Bonos Complementarios (BC) y Pensiones Complementarias (PC) que por ley se le encarguen.
- c) Coordinar con la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) las actividades necesarias para el control de las aportaciones recaudadas.
- d) Establecer los procedimientos administrativos relativos a la devolución de aportes indebidos, reclamos, control de deuda, cobranza coactiva y crédito tributario vinculados con las aportaciones a los sistemas previsionales administrados por la Oficina de Normalización Previsional, conforme a la normatividad vigente sobre la materia.

Unidades Orgánicas de la Dirección de Producción

La Dirección de Producción cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

Subdirección de Precalificación

La Subdirección de Precalificación es la unidad orgánica encargada de conducir y administrar el proceso de precalificación de solicitudes de los regímenes previsionales a cargo de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), así como de las solicitudes de Bonos de Reconocimiento (BdR), Bonos Complementarios (BC) y Pensiones Complementarias (PC) y de otros productos relacionados a los regímenes previsionales que por Ley se le encarguen.

Son funciones de la Subdirección de Precalificación, las siguientes:

- a) Proponer las normas y procedimientos necesarios para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.
- b) Ejecutar y gestionar a nivel nacional los procesos de precalificación y archivo operativo de expedientes administrativos respecto al Sistema Nacional de Pensiones – Decreto ley N° 19990 y otros sistemas previsionales a cargo de la Oficina de Normalización Previsional (ONP); así como de Bonos de Reconocimiento (BdR), Bonos Complementarios (BC) y Pensiones Complementarias (PC) que por ley se le encarguen, a fin de entregar los expedientes calificables al proceso de calificación y determinar los casos que aún no cuentan con los requisitos completos.
- c) Determinar el volumen mensual de expedientes administrativos a ser precalificados.
- d) Establecer, clasificar y actualizar los motivos que impiden una calificación, gestionando las acciones necesarias a fin de poder completar la información faltante.

Subdirección de Calificaciones

La Subdirección de Calificaciones es la unidad orgánica encargada de conducir y administrar el proceso de calificación de solicitudes de derecho pensionario de los regímenes previsionales a cargo de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), así como de las solicitudes de Bonos de Reconocimiento (BdR), Bonos Complementarios (BC) y Pensiones Complementarias (PC) y de otros productos relacionados a los regímenes previsionales que por Ley se le encarguen.

Son funciones de la Subdirección de Calificaciones, las siguientes:

- a) Proponer las normas y procedimientos necesarios para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.

- b) Conducir a nivel nacional los procesos de calificación, reconocimiento, otorgamiento y cancelación de derechos pensionarios respecto al Sistema Nacional de Pensiones – Decreto ley N° 19990 y otros sistemas previsionales a cargo de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), así como de Bonos de Reconocimiento (BdR), Bonos Complementarios (BC) y Pensiones Complementarias (PC) y de otros productos relacionados a los regímenes previsionales que por ley se le encarguen.
- c) Conducir los procesos de Control de Calidad, respecto del pronunciamiento de derecho pensionario o acreditación de Bonos de Reconocimiento (BdR), Bonos Complementarios (BC) y Pensiones Complementarias (PC) y de otros productos relacionados a los regímenes previsionales que por ley se le encarguen.
- d) Ejecutar las demás funciones inherentes que le sean encomendadas por la Dirección de Producción.

Subdirección de Administración de Aportes

La Subdirección de Administración de Aportes es la unidad orgánica encargada de conducir los procesos de devolución de aportes indebidos al sistema nacional de pensiones, reclamos, control de deuda, cobranza coactiva, crédito tributario y verificación de aportes para fines pensionarios. Adicionalmente conduce y supervisa las acciones correspondientes a la inscripción de Facultativos y Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR), además de coordinar con la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) los temas vinculados con la recaudación de aportes al SNP, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley N° 27334 y Decreto Supremo N° 039-2001-EF.

Son funciones de la Subdirección de Administración de Aportes, las siguientes:

- a) Proponer las normas y procedimientos necesarios para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.
- b) Conducir los procesos de recaudación de las aportaciones al Sistema Nacional de Pensiones, conforme al marco legal vigente, respecto de los procesos concursales, devolución y/o compensación de aportes, atención de recursos impugnatorios, transferencia de deuda exigible a la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria SUNAT e inscripción facultativa al Sistema Nacional de Pensiones.
- c) Emitir multas administrativas y resoluciones de recuperación por cobertura supletoria, así como realizar las acciones para su cobro mediante cobranza coactiva, de acuerdo al Decreto Supremo N° 118-2006-EF–Reglamento de la Ley N° 28532 que establece la Reestructuración Integral de la ONP.
- d) Realizar el cálculo preliminar del diferencial de aportes por nulidad de afiliación del Sistema Privado de Pensiones.
- e) Coordinar con la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) las actividades necesarias para el control de las aportaciones recaudadas; la obtención de la información requerida para los procesos administrativos de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) y supervisar el ejercicio de las facultades de administración delegadas con arreglo a lo establecido en el marco de los convenios interinstitucionales suscritos.

La Dirección de Servicios Operativos

La Dirección de Servicios Operativos es el órgano de línea encargado de conducir, coordinar y controlar los procesos de orientación y recepción de solicitudes; atención de reclamos y quejas; acciones de fiscalización y control y pago de derechos pensionarios, de Bonos de Reconocimiento (BdR), Bonos Complementarios (BC) y Pensiones Complementarias (PC) que por ley se le encarguen a la Oficina de Normalización Previsional (ONP).

Son funciones de la Dirección de Servicios Operativos, las siguientes:

- a) Establecer los lineamientos de política de la Dirección, así como la normativa necesaria para el correcto desempeño de sus funciones acorde con la política institucional.
- b) Informar y orientar a los asegurados obligatorios, los asegurados facultativos, los dependientes de los asegurados y los usuarios en general, sobre los derechos y requisitos para acceder a una pensión del Sistema Nacional de Pensiones - Decreto Ley N° 19990, de otros sistemas previsionales a cargo de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), así como de los Bonos de Reconocimiento (BdR), Bonos Complementarios (BC) y Pensiones Complementarias (PC) que por ley le sean encargadas a la ONP.
- c) Recibir las solicitudes de trámite relacionadas al Sistema Nacional de Pensiones - Decreto Ley N° 19990, a otros sistemas previsionales a cargo de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), así como a los Bonos de Reconocimiento (BdR), Bonos Complementarios (BC) y Pensiones Complementarias (PC) que por ley le sean encargadas a la ONP, conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Entidad.
- d) Coordinar, supervisar y controlar la ejecución de los procesos relacionados al Pago de los derechos pensionarios del Sistema Nacional de Pensiones - Decreto Ley N° 19990, de otros sistemas previsionales a cargo de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), así como de los Bonos de Reconocimiento (BdR), Bonos Complementarios (BC) y Pensiones Complementarias (PC) que por ley se le encarguen.

La Dirección de Servicios Operativos cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

Subdirección de Oficinas Departamentales

La Subdirección de Oficinas Departamentales es la unidad orgánica encargada de orientar a los asegurados y pensionistas, recibir las solicitudes, registrar

información correspondiente a las solicitudes y constituir expedientes, calificar los derechos pensionarios de las prestaciones y motivos de solicitud que le sean delegadas, así como controlar y validar los procesos en el ámbito de su competencia.

Son funciones de la Subdirección de Oficinas Departamentales, las siguientes:

- a) Proponer las normas y procedimientos necesarios para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.
- b) Conducir el proceso de orientación y recepción en las oficinas departamentales, plataformas de atención, oficinas de información a nivel nacional, así como calificar los derechos pensionarios de las prestaciones y motivos de solicitud que le sean delegadas.
- c) Dirigir y supervisar las actividades de las oficinas departamentales, plataformas de atención y oficinas de Información a nivel nacional. Tales agencias de atención al usuario podrán ser reagrupadas conformando macro regiones con el fin de facilitar su administración.

Subdirección de Atención al Asegurado

La Subdirección de Atención al Asegurado, es la unidad orgánica encargada de recibir, evaluar, clasificar, atender y controlar las solicitudes de reclamos y quejas relacionadas al servicio otorgado por la Oficina de Normalización Previsional (ONP).

Son funciones de la Subdirección de Atención al Asegurado, las siguientes:

- a) Proponer las normas y procedimientos necesarios para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.
- b) Recibir, evaluar y clasificar las solicitudes de reclamos y quejas relacionadas al servicio otorgado por la institución, de acuerdo a los procedimientos establecidos.

- c) Gestionar y supervisar la solución de los reclamos y quejas, incluyendo la facilitación y expedición de las acciones y coordinaciones que sean necesarias para tal fin, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- d) Formular y remitir las respuestas a los reclamos, quejas y sugerencias recibidos.

Subdirección de Inspección y Control

La Subdirección de Inspección y Control, es la unidad orgánica encargada de conducir el proceso de control y fiscalización posterior al otorgamiento de pensión, Bonos de Reconocimiento (BdR), Bonos Complementarios (BC) y Pensiones Complementarias (PC), así como efectuar el traslado a los órganos competentes de aquellos casos presuntamente irregulares relacionados con la acreditación de derecho pensionario, Bonos de Reconocimiento (BdR), Bonos Complementarios (BC) y Pensiones Complementarias (PC).

Son funciones de la Subdirección de Inspección y Control, las siguientes:

- a) Proponer las normas y procedimientos necesarios para el correcto desenvolvimiento de sus funciones
- b) Conducir el proceso de control y fiscalización posterior al otorgamiento de pensiones, Bonos de Reconocimiento (BdR), Bonos Complementarios (BC) y Pensiones Complementarias (PC), efectuando las coordinaciones necesarias para dicho efecto.
- c) Detectar, recibir, analizar, informar y trasladar al órgano competente, los casos que se presuman irregulares, en los trámites relacionados a la acreditación de derecho pensionario, Bonos de Reconocimiento (BdR), Bonos Complementarios (BC) y Pensiones Complementarias (PC), efectuando las coordinaciones con los responsables y ejecutores de los procesos operativos y demás unidades orgánicas.

Subdirección de Pago de Prestaciones

La Subdirección de Pago de Prestaciones es la unidad orgánica encargada de procesar, ejecutar y controlar el pago de las pensiones de los pensionistas de los diferentes regímenes previsionales a cargo de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), la emisión y el pago de los Bonos de Reconocimiento (BdR), Bonos Complementarios (BC) y Pensiones Complementarias (PC), así como de las bonificaciones que por ley se le haya encargado.

Son funciones de la Subdirección de Pago de Prestaciones, las siguientes:

- a) Proponer las normas y procedimientos necesarios para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.
- b) Conducir los procesos de pago de las planillas de Pensiones de los diferentes regímenes previsionales a cargo de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), de la Bonificación otorgada por el Fondo Nacional de Ahorro Público – FONAHPU para los pensionistas del Decreto ley N° 20530, de los Bonos de Reconocimiento (BdR), Bonos Complementarios (BC) y Pensiones Complementarias (PC), conforme al marco legal vigente.
- c) Conducir el proceso de recepción de entidades transferidas a la Oficina de Normalización Previsional (ONP) para la administración del pago de pensiones.
- d) Conducir el proceso de emisión de constancias de Bonos de Reconocimiento (BdR), de reportes contables y anotación en cuenta, así como confeccionar las notas de recepción por los desembolsos de Bonos de Reconocimiento (BdR), Bonos Complementarios (BC) Pensiones Complementarias (PC) y emitir los reportes de saldos adeudados de Bonos de Reconocimiento (BdR), Bonos Complementarios (BC) y Pensiones Complementarias (PC).

La dirección de inversiones

La Dirección de Inversiones es el órgano de Línea responsable de gestionar, con fines de renta, los activos de los fondos administrados por el Directorio del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR), en el marco de las políticas y convenios determinados para tal fin; así como de gestionar otros recursos encargados por la Alta Dirección de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) o por disposición legal expresa.

Son funciones de la Dirección de Inversiones, las siguientes:

- a) Establecer los lineamientos de política de la Dirección, así como la normativa necesaria para el correcto desempeño de sus funciones acorde con la política institucional.
- b) Ejecutar las funciones de su competencia dentro del rol de Secretaría Técnica del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR) que desempeña la Oficina de Normalización Previsional (ONP).
- c) Proponer las modificaciones a las políticas de inversiones e inmobiliaria, a los demás documentos normativos y a los convenios aprobados por el Directorio del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR), así como evaluar su vigencia.
- d) Planificar, ejecutar y controlar, con fines de renta, las operaciones de inversión de los activos financieros de los fondos administrados.

Unidades Orgánicas de la Dirección de Inversiones

La Dirección de Inversiones cuenta con las siguientes unidades orgánicas:

Subdirección de Inversiones Financieras

La Subdirección de Inversiones Financieras es la unidad orgánica encargada de planificar, ejecutar y controlar las operaciones de inversión, con fines de renta,

de los activos financieros del Portafolio del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR), en el marco de las políticas de inversiones y de los convenios aprobados por el Directorio del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR).

Son funciones de la Subdirección de Inversiones Financieras, las siguientes:

- a) Proponer las normas y procedimientos necesarios para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.
- b) Evaluar la vigencia de las políticas y normas de inversiones financieras, así como de los convenios aprobados por el Directorio del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR).
- c) Formular y proponer las modificaciones a las políticas de inversiones financieras, a los demás documentos normativos y a los convenios aprobados por el Directorio del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR).
- d) Planificar, ejecutar y controlar, con fines de renta, las operaciones de inversión de los activos financieros de los fondos administrados.

Subdirección de Inversiones Inmobiliarias

Es la unidad orgánica encargada de planear, realizar y controlar los procesos administrativos relativos a la explotación de los inmuebles propiedad del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR), con fines de renta, dentro del marco de la política inmobiliaria y los convenios aprobados por el Directorio del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR).

Son funciones de la Subdirección de Inversiones Inmobiliarias, las siguientes:

- a) Proponer las normas y procedimientos necesarios para el correcto desenvolvimiento de sus funciones.

- b) Evaluar la vigencia de las políticas y normas relativas a los bienes inmuebles de propiedad del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR).
- c) Formular y proponer las modificaciones a las políticas inmobiliarias, a los demás documentos normativos y a los convenios aprobados por el Directorio del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR).
- d) Planificar, ejecutar y controlar, con fines de renta, las operaciones con los activos inmobiliarios de propiedad del Fondo Consolidado de Reservas Previsionales (FCR).

Los Órganos Desconcentrados

Las oficinas departamentales

Las Oficinas Departamentales constituyen agencias de atención al usuario a nivel nacional, en las ciudades distintas a Lima Metropolitana. Son órganos desconcentrados de naturaleza unitaria y que no requieren de estructura orgánica.

De las Relaciones Interinstitucionales

La Oficina de Normalización Previsional (ONP), conforme a los objetivos que sean concurrentes o complementarios con los fines institucionales y en cumplimiento de sus funciones, establecerá y mantendrá relaciones con otras instituciones según lo siguiente:

- a) Coordinar con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) la reforma y complementación del marco normativo de los sistemas previsionales del Estado administrados por la Oficina de Normalización Previsional (ONP).
- b) Coordinar con la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) las actividades necesarias para el control de las aportaciones recaudadas, la obtención de la información requerida para los procesos administrativos de la Oficina de Normalización Previsional (ONP) y supervisar el ejercicio de las facultades de administración delegadas con

arreglo a lo establecido en las normas legales vigentes o en los convenios interinstitucionales que sean suscritos.

- c) Coordinar con la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) y con las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP), entidades participantes del Sistema Privado de Fondos de Pensiones, la obtención de la información requerida para los procesos administrativos de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), con arreglo a lo establecido en las normas legales vigentes o en los convenios interinstitucionales que sean suscritos.
- d) Coordinar con el Registro Nacional de Identidad y del Estado Civil (RENIEC) la obtención de la información requerida para los procesos administrativos de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), con arreglo a lo establecido en las normas legales vigentes o en los convenios interinstitucionales que sean suscritos.
- e) Coordinar con el Seguro Social de Salud (EsSalud) la atención de la cobertura de salud para las personas que están tramitando el derecho a pensión ante la Oficina de Normalización Previsional (ONP) y no les asiste el periodo de latencia, con arreglo a lo establecido en las normas legales vigentes o en los convenios interinstitucionales que sean suscritos.
- f) Coordinar con otras entidades del Estado el cumplimiento de lo que sea establecido en las normas legales vigentes, de acuerdo a la responsabilidad y fines de la Oficina de Normalización Previsional (ONP).
- g) Fomentar y establecer Convenios de Cooperación Técnica con otras instituciones que puedan complementar o solventar esfuerzos para el cumplimiento de los fines de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), con arreglo a lo establecido en las normas legales vigentes.

La Organización Financiera

Constituyen fuentes de financiamiento del Sistema Nacional de Pensiones de la Seguridad Social:

- a) Las aportaciones de los empleadores y de los asegurados;
- b) El producto de las multas y recargos por las infracciones a este Decreto ley y su reglamento;
- c) El rendimiento de sus inversiones;
- d) Los intereses de sus capitales y reservas; y
- e) Las donaciones que por cualquier concepto reciba.

Las aportaciones a que se refiere el inciso a) equivalen a un porcentaje del monto de la remuneración asegurable que percibe el trabajador, porcentaje que se fijará, en cada caso, por Decreto Supremo con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros, a propuesta del Consejo Directivo Único de los Seguros Sociales y previo estudio actuarial.

Para los fines del Sistema se considera remuneración asegurable el total de las cantidades percibidas por el asegurado por los servicios que presta a su empleador o empresa, cualquiera que sea la denominación que se les dé.

Para los fines del Sistema no forman parte de la remuneración asegurable, únicamente las cantidades que perciba el asegurado por los siguientes conceptos:

- a) Grificaciones extraordinarias;
- b) Asignación anual sustitutoria del régimen de participación en las utilidades;
- c) Participación en las utilidades;
- d) Bonificación por riesgo de pérdida de dinero;
- e) Bonificación por desgaste de herramientas; y

- f) Las sumas o bienes entregados al trabajador para la realización de sus labores, exigidos por la naturaleza de éstas, como los destinados a movilidad, viáticos, representación y vestuario.

Los empleadores y las empresas de propiedad social, cooperativas o similares, están obligados a retener las aportaciones de los trabajadores asegurados obligatorios en el momento del pago de sus remuneraciones y a entregarlas a la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), conjuntamente con las que dichos empleadores o empresas deben abonar. La entrega de estas aportaciones a la SUNAT será efectuada de conformidad con lo que establezca el Reglamento, dentro del término que se fije en el mismo. Si las personas obligadas no retuvieran en la oportunidad indicada las aportaciones de sus trabajadores, responderán por su pago sin derecho a descontárselas a éstos.

Los empleadores y las empresas de propiedad social, cooperativas y similares obligados al pago de las aportaciones de los asegurados obligatorios y de las que les corresponda, que incurran en mora, pagarán un recargo del dos por ciento del valor de dichas aportaciones por cada mes calendario o fracción, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar.

Las aportaciones, recargos y multas adeudadas darán lugar a cobranza coactiva, salvo el caso de aportaciones impagas de asegurados facultativos, que solo estarán afectas al recargo a que se refiere el párrafo anterior.

El procedimiento coactivo, bajo responsabilidad de la autoridad competente, se iniciará en el término de treinta días contados a partir de la fecha en que el empleador y las empresas de propiedad social, cooperativas o similares obligados al pago de las aportaciones no cumplan con efectuar dicho abono.

Para el cumplimiento de lo dispuesto en este artículo se organizará y mantendrá actualizado el Registro de Cuentas de Empleadores.

Evolución de las Leyes de Seguridad Social

Ley N° 8433 – Caja Nacional del Seguro Social del Obrero

Mediante la cual se aprobó la Ley del Seguro Social del Obrero, creándose la Caja Nacional de Seguro Social, para el beneficio de los trabajadores obreros, cubriendo los siguientes riesgos:

- Enfermedad
- Maternidad
- Invalidez
- Vejez
- Muerte (Capital de Defunción)

Dicha Ley tiene vigencia desde febrero de 1941 hasta el 22 de junio de 1961.

Ley N° 13640 – Fondo de Jubilación Obrera

Mediante la cual se otorgaba el beneficio de jubilación a todos los obreros hombres y mujeres que tengan más de 60 años de edad y acrediten cuando menos 30 años de servicios. Asimismo se creó el Fondo de Jubilación Obrera bajo la administración de la Caja Nacional de Seguro Social Obrero.

Establece jubilación de los obreros de la actividad privada. Mediante la presente ley se otorga jubilación a los hombres y mujeres que tengan más de 60 años de edad y cuenten cuando menos con 30 años de servicios.

Se crea el fondo de jubilación Obrera, establece que las pensiones de jubilación correspondan a los obreros será igual al 100% del monto del haber mensual promedio percibido en el último año de servicios y en ningún caso será mayor que el cuádruple de su retribución mensual.

Dicha Ley tiene vigencia desde el 23 de junio de 1961 hasta el 30 de abril de 1973.

Ley N°13724 – Seguro Social del Empleado

Mediante la cual se creó el Seguro Social del Empleado, destinado a cubrir los riesgos de:

- Enfermedad

- Maternidad
- Invalidez
- Vejez
- Muerte

Es a partir del 11 de Octubre de 1962 que se reconocen los aportes realizados por los empleados, ya que antes no existía una caja de pensiones para los mismos. En consecuencia los empleados que laboraron antes de esta fecha no se reconocen sus aportes sino hasta la vigencia de la presente ley.

Dicha ley tiene vigencia desde octubre de 1962 hasta el 30 de abril de 1973.

Decreto ley N° 17262 - Fondo Especial de Jubilación de Empleados Particulares (FEJEP)

Fondo Especial de Jubilación de Empleados Particulares (FEJEP).

Tienen derecho a pensión de Jubilación los asegurados que cuenten con 25 o más años de servicios a un mismo empleador o las aseguradas que cuenten con 20 años o más años de servicio a un mismo empleador.

Dicha ley tiene vigencia desde el 29 de Noviembre de 1968 hasta el 30 de abril de 1973.

DL N°19990 – Sistema Nacional de Pensiones

El artículo 6° del Decreto ley N°28847 establece que los pensionistas hombres y mujeres del Régimen del Decreto ley N°17262, al cumplir 60 y 55 años de edad respectivamente, serán incorporados al Sistema Nacional de Pensiones del Decreto Ley 19990, siéndoles aplicables a partir de entonces las disposiciones contenidas en este Decreto ley.

Dicho Decreto Ley tiene vigencia desde el 01 de Mayo de 1973 hasta el 18 de diciembre de 1992.

Prestaciones del Sistema Nacional de Pensiones

Las prestaciones que otorga el Sistema Nacional de Pensiones son las siguientes:

Derecho Propio

- Jubilación
- Invalidez

Derecho Derivado

- Viudez
- Orfandad
- Ascendente

Derecho Propio

Jubilación

Los asegurados para tener derecho a una pensión deben contar con los aportes y la edad requerida para cada prestación teniendo en cuenta los dispositivos legales vigentes en cada fecha.

El derecho a la prestación se genera en la fecha en que reproduce la contingencia. Para efectos de jubilación se considera que la contingencia se produce cuando tienen derecho a pensión:

- El asegurado obligatorio cesa en el trabajo para acogerse a la jubilación
- El asegurado facultativo independiente deja de percibir ingresos afectos
- El asegurado de continuación facultativa solicita su pensión no percibiendo ingresos afectos por trabajo remunerado

El asegurado podrá iniciar su trámite para obtener la pensión de jubilación antes de cesar en el trabajo o dejar de percibir ingresos asegurables. Sin embargo, el pago de la pensión solo comenzara cuando cese en el trabajo o deje de percibir ingresos asegurables, pasando a la condición de pensionista.

La Resolución Jefatural N°123-2001-Jefatura / ONP publicada el 08 de Julio de 2001, establece que la contingencia (fecha en que el asegurado adquiere el derecho a la prestación económica) se puede dar en dos momentos:

- Cuando el asegurado al cesar cuenta con la edad y los años de aportación necesarios para obtener el derecho a gozar de una pensión bajo el régimen del Decreto ley N°19990.
- Cuando el asegurado al cesar cuenta con los años de aportación pero no cuenta con la edad, por lo tanto la contingencia se da en el momento en que el asegurado tiene la edad requerida para gozar de una pensión bajo el régimen del decreto Ley N° 19990.

Este beneficio es aplicable a las solicitudes que se encuentran en trámite, en el caso de expedientes administrativos cuyos trámites se ha concluido se procederá a aplicar los beneficios con una activación del expediente.

Asegurados Obligatorios

Son asegurados obligatorios del Sistema Nacional de Pensiones de la Seguridad

Social, los siguientes:

- a) Los trabajadores que prestan servicios bajo el régimen de la actividad privada a empleadores particulares, cualesquiera que sean la duración del contrato de trabajo y/o el tiempo de trabajo por día, semana o mes;
- b) Los trabajadores al servicio del Estado bajo los regímenes de la Ley N° 11377 o de la actividad privada; incluyendo al personal que a partir de la vigencia del presente Decreto Ley ingrese a prestar servicios en el Poder Judicial, en el Servicio Diplomático y en el Magisterio;
- c) Los trabajadores de empresas de propiedad social, cooperativas y similares;
- d) Los trabajadores al servicio del hogar;

- e) Los trabajadores artistas; y
- f) Otros trabajadores que sean comprendidos en el sistema, por Decreto Supremo, previo informe del Consejo Directivo Único de los Seguros Sociales.

Asegurados Facultativos

Podrán asegurarse facultativamente en el Sistema Nacional de Pensiones en las condiciones que fije el reglamento del presente Decreto Ley:

- a) Las personas que realicen actividad económica independiente; y
- b) Los asegurados obligatorios que cesen de prestar servicios y que opten por la continuación facultativa.

No están comprendidos en los alcances del presente Decreto ley los trabajadores del Sector Público Nacional que al entrar en vigencia el presente Decreto ley se hallen prestando servicios sujetos al régimen de cesantía, jubilación y montepío.

Régimen General de jubilación

Tienen derecho a pensión de jubilación los hombres a partir de los sesenta años de edad y las mujeres a partir de los cincuenticinco a condición de reunir los requisitos de aportación señalados en el presente Decreto ley.

Están comprendidos en el régimen general de jubilación:

- a) Los asegurados inscritos a partir de la fecha de vigencia del presente Decreto ley;
- b) Los asegurados obligatorios nacidos a partir del primero de Julio de mil novecientos treinta iuno si son hombres, o a partir del primero de Julio de mil novecientos treinta seis si son mujeres;
- c) Los asegurados facultativos a que realicen actividad económica independiente

- d) Los asegurados facultativos obligatorios que cesen de prestar servicios y que opten por la continuación facultativa nacidos a partir del primero de julio de mil novecientos treinta y uno si son hombres, o a partir del primero de julio de mil novecientos treinta y seis si son mujeres.

El monto de la pensión que se otorgue a los asegurados que acrediten las edades señaladas hombres sesenta años y mujeres cincuenta y cinco será equivalente al cincuenta por ciento de su remuneración o ingreso de referencia siempre que tengan:

- a) Los hombres quince años completos de aportación; y
- b) Las mujeres trece años completos de aportación.

Dicho porcentaje se incrementará en dos por ciento si son hombres y dos y medio por ciento si son mujeres, por cada año adicional completo de aportación.

Jubilación reducida

Tienen derecho a pensión de jubilación los hombres a partir de los sesenta años de edad y las mujeres a partir de los cincuenta y cinco a condición de reunir los requisitos de aportación señalados en el presente Decreto ley.

Están comprendidos dentro de este régimen.

Los asegurados obligatorios así como los de continuación facultativa que nacieron con posterioridad al primero de julio de mil novecientos treinta y uno, si son hombres o al primero de julio de mil novecientos treinta y seis si son mujeres que tengan cinco o más años de aportación pero menos de quince o trece años según se trate de hombres o mujeres, respectivamente, tendrán derecho a una pensión reducida equivalente a una treintava o una veinticincoava parte respectivamente, de la remuneración o ingreso de referencia por cada año completo de aportación.

Jubilación adelantada

Los asegurados, a partir de los cincuenticinco años de edad, si son hombres y cincuenta años si son mujeres, podrán jubilarse a condición de tener treinta o veinticinco años completos de aportación, respectivamente, reduciéndose en este caso la pensión en cinco por ciento por cada año de adelanto respecto de sesenta o cincuenta y cinco años de edad.

Si el pensionista a que se refiere el presente régimen reiniciara actividad remunerada, al cesar en ésta, se procederá a una nueva liquidación de su pensión, sobre la base de los tres últimos años aportados, aunque no fueran consecutivos, pero la nueva remuneración de referencia no podrá exceder a la anterior en una cifra superior a una remuneración mínima vital del lugar de su trabajo habitual.

Jubilación adelantada por cese colectivo

Asimismo, tienen derecho a pensión de jubilación en los casos de reducción o despedida total del personal, de conformidad con el Decreto ley N° 18471, los trabajadores afectados que tengan cuando menos 55 o 50 años de edad, y 15 o 13 años de aportación, según sean hombres o mujeres, respectivamente.

La pensión se reducirá en 4 por ciento por cada año de adelanto respecto de 60 a 55 años de edad, según se trate de hombres o mujeres, respectivamente.

Si el pensionista a que se refiere el presente caso reiniciará actividad remuneraría, al cesar ésta se procederá a una nueva liquidación de la pensión.

El pensionista que se reincorpore a la actividad laboral como trabajador dependiente o independiente elegirá entre la remuneración o retribución que perciba por sus servicios prestados o su pensión generada por el Sistema Nacional de Pensiones. Al cese de su actividad laboral percibirá el monto de su pensión primitiva con los reajustes que se hayan efectuado, así como los

derechos que hubiera generado en el Sistema Privado de Pensiones, la misma que se restituirá en un plazo no mayor a sesenta (60) días.

Excepcionalmente, el pensionista trabajador podrá percibir simultáneamente pensión y remuneración o retribución, cuando la suma de estos conceptos no supere el cincuenta por ciento (50%) de la UIT vigente.

La ONP mediante acción coactiva recuperará las sumas indebidamente cobradas, en caso de que superen el cincuenta por ciento (50%) de la UIT y no se suspenda la pensión por el Sistema Nacional de Pensiones. Para tal caso pueden también ser compensadas las sumas que se le adeudare por tal concepto, reteniendo una suma igual al sesenta por ciento (60%) de las pensiones que pudieran corresponder al pensionista cuando cese en el trabajo, hasta cubrir el importe de las prestaciones cobradas indebidamente.

Régimen especial de jubilación

Están comprendidos en el régimen especial de jubilación los asegurados obligatorios y los de continuación facultativa en ambos casos, nacidos antes del primero de Julio de mil novecientos treinta y uno o antes del primero de Julio de mil novecientos treintiséis, según se trate de hombres o mujeres, respectivamente, que a la fecha de vigencia del presente Decreto Ley, estén inscritos en las Cajas de Pensiones de la Caja Nacional de Seguro Social o del Seguro Social del Empleado.

El monto de la pensión que se otorgue a los asegurados comprendidos bajo este régimen será equivalente al cincuenta por ciento de la remuneración de referencia por los primeros cinco años completos de aportación. Dicho porcentaje se incrementará en uno punto dos por ciento si son hombres y uno punto cinco por ciento si son mujeres, por cada año completo adicional de aportación.

Invalidez

Se considera inválido:

- a) Al asegurado que se encuentra en incapacidad física o mental prolongada o presumida permanente, que le impide ganar más de la tercera parte de la remuneración o ingreso asegurable que percibiría otro trabajador de la misma categoría, en un trabajo igual o similar en la misma región; y b) Al asegurado que, habiendo gozado de subsidio de enfermedad durante el tiempo máximo establecido por la ley continúa incapacitado para el trabajo.

Tiene derecho a pensión de invalidez el asegurado:

- a) Cuya invalidez, cualquiera que fuere su causa, se haya producido después de haber aportado cuando menos quince años, aunque a la fecha de sobrevenirle la invalidez no se encuentre aportando;
- b) Que teniendo más de tres y menos de quince años completos de aportación, al momento de sobrevenirle la invalidez, cualquiera que fuere su causa, contase por lo menos con doce meses de aportación en los treinta y seis meses anteriores a aquél en que se produjo la invalidez;
- c) Que al momento de sobrevenirle la invalidez, cualquiera que fuere su causa, tenga por lo menos tres años de aportación, de los cuales por lo menos la mitad corresponda a los últimos treinta y seis meses anteriores a aquél en que se produjo la invalidez, aunque a dicha fecha no se encuentre aportando; y
- d) Cuya invalidez se haya producido por accidente común o de trabajo, o enfermedad profesional, siempre que a la fecha de producirse el riesgo haya estado aportando.

El derecho a pensión de Invalidez se produce en dos casos

Primer caso

Tiene derecho a pensión de invalidez el asegurado

- a) Cuya invalidez, cualquiera que fuere su causa, se haya producido después de haber aportado cuando menos 15 años, aunque a la fecha de sobrevenirle la invalidez no se encuentre aportando;
- b) Que teniendo más de 3 y menos de 15 años completos de aportación, al momento de sobrevenirle la invalidez, cualquiera que fuere su causa, contase por lo menos con 12 meses de aportación en los 36 meses anteriores a aquél en que produjo la invalidez, aunque a dicha fecha no se encuentre aportando;
- c) Que al momento de sobrevenirle la invalidez, cualquiera que fuere su causa, tenga por lo menos 3 años de aportación, de los cuales por lo menos la mitad corresponda a los últimos 36 meses anteriores a aquél en que se produjo la invalidez, aunque a dicha fecha no se encuentre aportando; y
- d) Cuya invalidez se haya producido por accidente común o de trabajo, o enfermedad profesional, siempre que a la fecha de producirse el riesgo haya estado aportando.

El asegurado del Sistema Nacional de Pensiones que solicite pensión de invalidez presentará junto con su Solicitud de pensión, un Certificado Médico de Invalidez emitido por el Instituto Peruano de Seguridad Social, establecimientos de salud pública del Ministerio de Salud o Entidades Prestadoras de Salud constituidas según Ley N° 26790, de acuerdo al contenido que la Oficina de Normalización Previsional apruebe, previo examen de una Comisión Médica nombrada para tal efecto en cada una de dichas entidades.

En caso de enfermedad terminal o irreversible, no se exigirá la comprobación periódica del estado de invalidez.

Si efectuada la verificación posterior se comprobara que el Certificado Médico de Invalidez es falso o contiene datos inexactos, serán responsables de ello penal y administrativamente, el médico que emitió el certificado y cada uno de los integrantes de las Comisiones Médicas de las entidades referidas, y el propio solicitante.

El monto de la pensión mensual de invalidez, en los casos considerados en el primer caso, será igual al cincuenta por ciento de la remuneración o ingreso de referencia.

Cuando el total de años completos de aportación sea superior a tres el porcentaje se incrementará en uno por ciento por cada año completo de aportación que exceda de tres años.

Segundo caso

También tiene derecho a pensión el asegurado que, con uno o más años completos de aportación y menos de tres, se invalide a consecuencia de enfermedad no profesional, a condición de que al producirse la invalidez cuente por lo menos con doce meses de aportación en los treintiséis meses anteriores a aquél en que sobrevino la invalidez. En tal caso, la pensión será equivalente a un sexto de la remuneración o ingreso de referencia por cada año completo de aportación.

Si al producirse la invalidez el asegurado tuviere cónyuge a su cargo y/o hijos en edad de percibir pensión de orfandad, el monto de la pensión se incrementará en dos por ciento de la remuneración o ingreso de referencia por el cónyuge y en dos por ciento por cada hijo. Dichos incrementos se mantendrán en tanto subsistan las causas que les dieron origen.

En todo caso, el monto de la pensión no podrá exceder del ochenta por ciento de la remuneración o ingreso de referencia.

Si el inválido requiriera del cuidado permanente de otra persona para efectuar los actos ordinarios de la vida, se le otorgará además de la pensión, una bonificación mensual, cuyo monto no podrá exceder de una remuneración mínima vital correspondiente al lugar de su residencia ni ser inferior a la mitad de dicha remuneración. Esta bonificación seguirá siendo otorgada si el inválido fuere transferido a jubilación, pero no se tomará en cuenta para el cálculo de las pensiones de sobrevivientes.

El derecho a la pensión de invalidez se iniciará al día siguiente del último día de goce del subsidio de enfermedad, o, si el asegurado no tuviere derecho a dicho subsidio, en la fecha en que se produjo la invalidez.

Si el pensionista de invalidez percibiere remuneración o ingresos, el monto de la pensión se reducirá en forma tal que, sumadas ambas cantidades, la que resulte no exceda de la remuneración o ingreso que sirvió de referencia, que para este efecto se estimarán actualizados considerando que la pensión reajustada continúa siendo equivalente al porcentaje que sirvió de base, para determinarla, de conformidad con lo establecido en el primer y segundo caso, según corresponda. En ningún caso dicho total será superior al monto de la pensión máxima mensual.

Caduca la pensión de invalidez

En cualquiera de los siguientes casos:

- a) Por haber recuperado el pensionista la capacidad física o mental o por haber alcanzado una capacidad, en ambos casos, en grado tal que le permita percibir una suma cuando menos equivalente al monto de la pensión que recibe;
- b) Por pasar a la situación de jubilado a partir de los cincuenta y cinco años de edad los hombres y cincuenta las mujeres, siempre que tengan el tiempo necesario de aportación para alcanzar este derecho y el beneficio sea mayor; sin la reducción establecida en la jubilación adelantada.
- c) Por fallecimiento del beneficiario.

Si el pensionista de invalidez dificultase o impidiese su tratamiento, se negase a cumplir las prescripciones médicas que se le impartan se resistiese a someterse a las comprobaciones de su estado o a observar las medidas de recuperación, rehabilitación o reorientación profesional, se suspenderá el pago de la pensión de invalidez mientras persista en su actitud, sin derecho a reintegro.

Cuando la invalidez sea provocada por un acto intencional del asegurado o por su participación en la comisión de un delito, procederá el pago de pensión de invalidez únicamente en los casos de los incisos a), b) y c) del primer caso y siempre que tenga cónyuge a su cargo y/o hijos en edad de percibir pensión de orfandad en cuyo caso la pensión será pagada a dichos beneficiarios. Si el cónyuge o los hijos mayores de dieciocho años hubiesen participado en el delito, no se otorgará pensión a éstos.

Derecho derivado

Pensiones de sobrevivientes

Son pensiones de sobrevivientes las siguientes:

- a) De viudez;
- b) De orfandad; y
- c) De ascendientes.

Se otorgará pensión de sobrevivientes:

- a) Al fallecimiento de un asegurado con derecho a pensión de invalidez o jubilación;
- b) Al fallecimiento de un asegurado a consecuencia de accidente común estando en período de aportación;
- c) Al fallecimiento de un asegurado a consecuencia de accidentes de trabajo o enfermedad profesional si los riesgos no se encuentran cubiertos por el Decreto Ley N° 18846; y

- d) Al fallecimiento de un pensionista de invalidez o jubilación.

Si el causante hubiese tenido derecho indistintamente a dos pensiones para el cálculo de las pensiones de sobrevivientes se tomará en cuenta la de mayor monto.

Se otorgará también pensión de sobrevivientes, de conformidad con lo dispuesto en el presente Decreto ley.

Al fallecimiento de un beneficiario de pensión por incapacidad permanente o gran incapacidad, concedida conforme al Decreto ley N° 18846.

En este caso el monto de las pensiones será calculado sobre la base de la pensión otorgada de conformidad con el Decreto ley N° 18846 o de la que le pudiera corresponder con sujeción al presente Decreto ley, si ésta fuese mayor.

Pensión de viudez

Tiene derecho a pensión de viudez la cónyuge del asegurado o pensionista fallecido, y el cónyuge inválido o mayor de sesenta años de la asegurada o pensionista fallecida que haya estado a cargo de ésta, siempre que el matrimonio se hubiera celebrado por lo menos un año antes del fallecimiento del causante y antes de que éste cumpla sesenta años de edad si fuese hombre o cincuenta años si fuese mujer, o más de dos años antes del fallecimiento del causante en caso de haberse celebrado el matrimonio a edad mayor de las indicadas. Se exceptúan de los requisitos relativos a la fecha de celebración del matrimonio los casos siguientes:

- a) Que el fallecimiento del causante se haya producido por accidente;
- b) Que tengan o hayan tenido uno o más hijos comunes; y
- c) Que la viuda se encuentre en estado grávido a la fecha de fallecimiento del asegurado.

El monto máximo de la pensión de viudez es igual al cincuenta por ciento de la pensión de invalidez o jubilación que percibía o hubiera tenido derecho a percibir el causante.

El viudo y la viuda inválidos con derecho a pensión, que requieran del cuidado permanente de otra persona para efectuar los actos ordinarios de la vida, percibirán además, una bonificación adicional.

Pensión de orfandad

Tienen derecho a pensión de orfandad: los hijos menores de dieciocho años del asegurado o pensionista fallecido.

Subsiste el derecho a pensión de orfandad:

- a) Hasta que el beneficiario cumpla veintiún años, siempre que siga en forma ininterrumpida estudios del nivel básico o superior de educación; y para los hijos inválidos mayores de dieciocho años incapacitados para el trabajo.
- b) El monto máximo de la pensión de orfandad de cada hijo es igual al veinte por ciento del monto de la pensión de invalidez o jubilación que percibía o hubiera podido percibir el causante. En caso de huérfanos de padre y madre, la pensión máxima es equivalente al cuarenta por ciento. Si el padre y la madre hubieren sido asegurados o pensionistas, la pensión se calculará sobre la base de la pensión más elevada.

Pensión de ascendientes

Tienen derecho a pensión de ascendiente, el padre y/o la madre del asegurado o pensionista fallecido siempre que, a la fecha del deceso de éste, concurren las condiciones siguientes:

- a) Ser inválido o tener sesenta o más años de edad el padre y cincuenticinco o más años de edad la madre;

- b) Dependier económicamente del causante;
- c) No percibir rentas superiores al monto de la pensión que le correspondería; y
- d) No existir beneficiarios de pensión de viudez y orfandad, o, en el caso de existir éstos, quede saldo disponible de la pensión del causante, deducidas las pensiones de viudez y/u orfandad.

El monto máximo de la pensión de ascendientes será, para cada uno de ellos, igual al veinte por ciento de la pensión que percibía o hubiera podido percibir el causante.

Sobre pensiones de sobrevivientes

Se otorgará pensiones de sobrevivientes, únicamente cuando a la fecha del fallecimiento del causante, el de beneficiario reúna las condiciones establecidas en el presente Decreto ley para el goce de este derecho. Las pensiones de sobrevivientes se generan en dicha fecha.

Para los efectos del otorgamiento de las pensiones de sobrevivientes, se considera inválido al sobreviviente que en razón de su estado físico y/o mental se encuentra permanentemente incapacitado para trabajar.

Se suspende el pago de la pensión de sobrevivientes sin derecho a reintegro, según el caso, por:

- a) No acreditar semestralmente su supervivencia el beneficiario que no cobra personalmente su pensión;
- b) No someterse el pensionista inválido a la evaluación de su estado en las oportunidades que se le indique;
- c) No acreditar anualmente el beneficiario que se refiere su derecho a continuar percibiendo la pensión;

- d) Percibir el beneficiario, con excepción de la viuda, remuneración o ingreso asegurables superiores a dos remuneraciones mínimas vitales del lugar de su trabajo habitual.

Caduca la pensión de sobrevivientes según el caso, por:

- a) Contraer matrimonio el beneficiario;
- b) Recuperar el beneficiario inválido la capacidad laboral;
- c) Alcanzar el huérfano la edad máxima para el goce del beneficio o interrumpir sus estudios; y
- d) Fallecimiento del beneficiario.
- e) En caso de contraer matrimonio el pensionista de viudez, se le otorgará por una sola vez una asignación equivalente a doce mensualidades de la pensión que percibía, sin que tal asignación pueda exceder del doble de la pensión máxima mensual.

Capital de defunción

Al fallecimiento de un asegurado que percibía o hubiera tenido derecho a percibir pensión de jubilación o de invalidez, de acuerdo al presente Decreto Ley, y únicamente en caso que no deje beneficiarios con derecho a pensión de sobrevivientes, se otorgará capital de defunción en orden excluyente a las siguientes:

- a) Al cónyuge;
- b) A los hijos;
- c) A los padres; y
- d) A los hermanos menores de 18 años.

En caso de existir beneficiarios con igual derecho, el capital de defunción será distribuido en forma proporcional al número de ellos.

El Capital de Defunción no podrá exceder del monto de la pensión máxima mensual a que se refiere el Sistema Nacional de Pensiones del Decreto ley N° 19990, vigente al momento del fallecimiento, dicho Capital de Defunción será equivalente a seis remuneraciones o ingresos de referencia.

De tratarse del fallecimiento de un pensionista que percibía pensión de jubilación o invalidez, y en caso que el Capital de Defunción resulte menor al monto que como pensión mínima le correspondía al momento de su fallecimiento y teniendo en cuenta los años de aportación reconocidos, el Capital de Defunción será nivelado a dicho monto.

Sobre las aportaciones

Se consideran períodos de aportación los siguientes:

- a) Los períodos durante los cuales el asegurado haya estado en goce de subsidios de enfermedad-maternidad; y
- b) Los períodos durante los cuales el asegurado haya estado en goce de subsidios diarios por incapacidad temporal otorgados de conformidad con lo dispuesto en el Decreto ley N° 18846.

Para los asegurados obligatorios son períodos de aportación los meses, semanas o días en que presten o hayan prestado servicios que generen la obligación de abonar las aportaciones. Son también períodos de aportación las licencias con goce de remuneraciones otorgadas por ley o por el empleador, así como los períodos durante los cuales el asegurado haya estado en goce de subsidio. Corresponde al empleador cumplir con efectuar la retención y el pago correspondiente por concepto de aportaciones al Sistema Nacional de Pensiones de sus trabajadores. La ONP, para el otorgamiento del derecho a pensión, deberá verificar el aporte efectivo, de acuerdo a lo que establezca el reglamento para dichos efectos.”

Para los asegurados facultativos se considera como períodos de aportación los meses por los que paguen aportaciones. Para estos asegurados se considera, además, los períodos durante los cuales hubiesen sido asegurados obligatorios.

No serán consideradas para el otorgamiento y cálculo de las prestaciones, las aportaciones de los asegurados facultativos correspondientes al período anterior a la fecha en que se produjo el riesgo, que hubiesen sido abonadas con posterioridad a dicha fecha.

Las semanas o meses de prestación de servicios como asegurado de la Caja de Pensiones de la Caja Nacional de Seguro Social y de la Caja de Pensiones del Seguro Social del Empleado, se computarán, sin excepción, como semanas o meses de aportación al Sistema Nacional de Pensiones, para los efectos de las prestaciones que éste otorga, aún cuando el empleador o la empresa de propiedad social, cooperativa o similar no hubiere efectuado el pago de las aportaciones.

En el caso de que un asegurado haya sido remunerado semanalmente y luego mensualmente, o a la inversa, se entenderá que cuatro y un tercio semanas de aportación equivalen a un mes aportado, no debiendo contarse para esta equivalencia las fracciones.

El monto de las prestaciones para los asegurados obligatorios y para los facultativos se determinará en base a la remuneración de referencia.

La remuneración de referencia es igual al promedio mensual de las remuneraciones asegurables, percibidas por el asegurado en los últimos treinta y seis meses consecutivos inmediatamente anteriores al último mes de aportación, salvo que el promedio mensual de los últimos cuarentiocho o sesenta meses sea mayor, en cuyo caso se tomará en cuenta el más elevado.

Si durante dichos treinta y seis, cuarentiocho o sesenta meses, según el caso, existiesen períodos en que no se hubiese aportado por falta de prestación de servicios en razón de accidente, enfermedad, maternidad o paro forzoso, se

tomarán en cuenta dichos períodos hasta un máximo de seis meses, para el cálculo de la remuneración de referencia, en la forma que determine el reglamento.

Si el total de meses aportados fuera inferior a doce, o a 60 en el caso de asegurados facultativos el promedio se calculará sobre la base de las remuneraciones o ingresos asegurables percibidos desde el primer mes hasta el último de aportación. En caso de que el riesgo se hubiere producido antes de tener el asegurado un mes de aportación, se considerará como remuneración o ingreso de referencia, el que hubiera podido percibir en ese mes”.

Si en los últimos cinco años anteriores a la fecha de ocurrida la contingencia, hubiera incremento excesivo de las remuneraciones o de los ingresos asegurables, tendientes a aumentar indebidamente el monto de las prestaciones, el cálculo de las mismas se efectuará sin considerar dicho incremento.

El reglamento determinará los criterios que se tomarán en cuenta para calificar el carácter excesivo de los incrementos que hubieran tendido a aumentar indebidamente el monto de las prestaciones.

De las prestaciones de salud

Los pensionistas de invalidez o jubilación del Sistema Nacional de Pensiones que hubieren sido asegurados de las Cajas de Enfermedad Maternidad de la Caja Nacional de Seguro Social y del Seguro Social del Empleado solo tienen derecho a las prestaciones de salud por el sistema de prestación directa, y no así a los subsidios en dinero, que otorgan dichas Cajas.

Las aportaciones de los pensionistas de invalidez o jubilación para cubrir el seguro de salud serán equivalentes al cuatro por ciento del monto de la pensión, que les será retenido por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) y entregado a las Cajas de Enfermedad-Maternidad del Seguro Social del Empleado o de la Caja Nacional de Seguro Social, según corresponda.

Si los pensionistas de invalidez o jubilación radicasen en zonas en las que no sea factible el otorgamiento de prestaciones asistenciales directas, podrán recibirlas en los lugares en que sea factible el otorgamiento de las mismas, salvo que decidan renunciar a este derecho, en cuyo caso se suspenderá el descuento.

2.3 Términos técnicos

- **Administrado o solicitante:**

Es toda persona natural que inicia un trámite referido a una prestación de los regímenes previsionales a cargo de la ONP. Se refiere también a la persona que se presenta con poder en representación de un administrado, pensionista o beneficiario de algún derecho pensionario, o aquella que se presenta a dejar escritos con firma del titular.

- **Asegurado obligatorio:**

Asegurados que laboran bajo relación de dependencia, tanto para la actividad privada como para la actividad pública

- **Asegurado facultativo:**

Asegurados que, a través de una resolución administrativa, se encuentran autorizados a realizar aportaciones al SNP, se contemplan dos modalidades:

Continuación facultativa: Aplica para aquellas personas que aportaron como asegurados obligatorios, cesaron sus actividades como trabajadores independientes y continúan aportando de manera facultativa.

Facultativo independiente: Sus aportes siempre los ha realizado de manera independiente, no tiene aportes como asegurado obligatorio.

- **Certificado de aportes:**

Es el documento emitido por la Subdirección de Administración de Aportes que contiene aquellos aportes acreditados por el solicitante. De corresponder a aportes correspondientes a algún régimen especial, debe estar indicado en dicho documento.

- **Conceptos pensionables**

Son aquellos conceptos que forman parte de la prestación a pagar y que se consideran para el cálculo de las gratificaciones y de la pensión del causante (para la determinación del importe de las prestaciones correspondientes a derecho derivado).

- **Conceptos no pensionables**

Son aquellos conceptos que forman parte de la prestación a pagar y que no se consideran para el cálculo de las gratificaciones ni de la pensión del causante (para la determinación de la importe de las prestaciones correspondientes a derecho derivado).

- **Calificador:**

Persona responsable de la calificación del trámite y la elaboración del proyecto del documento (resolución o notificación) que da respuesta a lo solicitado.

- **Control de calidad**

Es un procedimiento la cual se emplea para asegurar el cuidado y mejora continúa en la calidad del proceso de calificación de expedientes.

- **Control previo**

Es un procedimiento de verificación de documentos presentados por el administrado, la cual nos ayudará a detectar la presencia de errores en el proceso de calificación de expedientes.

- **Costo**

Es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. Dicho en otras palabras, el costo es el esfuerzo económico (el pago de salarios, la compra de materiales, la fabricación de un producto, la obtención de fondos para la financiación, la administración de la empresa, etc.) que se debe realizar para lograr un objetivo operativo. Cuando no se alcanza el objetivo deseado, se dice que una empresa tiene pérdidas.

- **Costo indirectos**

Son todos aquellos que no se pueden identificar con las órdenes de producción o con los centros de costos de la empresa, como por ejemplo; sueldos de profesionales y técnicos de la producción, mano de obra indirecta, materiales indirectos, contribuciones sociales, derechos sociales, gastos de fabricación, etc.

- **Costos directos**

Aquellos que se identifican con las órdenes de producción o con los centros de costos, están constituidos por la materia prima directa, los materiales directos y la mano de obra directa.

- **Conservert:**

Es el archivo digital de la ONP, que contiene en carpetas y subcarpetas normas legales, procedimientos, informes, actas legales que contienen lineamientos de calificación, modelos de resoluciones denegatorias y de otorgamiento de pensión, modelos de notificaciones, modelos de liquidaciones, cartas al asegurado, etc., que se utilizan para calificar las solicitudes presentadas por el cliente principal y emitir las comunicaciones pertinentes.

- **Devengados**

Se denomina devengado al importe de las pensiones no cobradas por el pensionista desde la fecha de inicio de pago hasta la fecha de generación de la Resolución de Otorgamiento. Asimismo, como producto de una nueva calificación, también pueden generarse reintegros diferenciales (devengados) desde el inicio del derecho.

- **Derecho propio.**

Es aquel derecho que se otorga al mismo aportante o asegurado.

- **Derecho derivado**

Es el derecho que se otorga a los beneficiarios o derechohabientes del causante.

- **Expediente administrativo:**

Es un conjunto de documentos referidos a un procedimiento administrativo, en el cual se concentran los escritos, las pruebas, diligencias e informes necesarios para la resolución de una solicitud o un recurso administrativo sobre derechos pensionario. Los documentos archivados mantienen un orden preestablecido, por tipo de documento, por antigüedad (de lo más antiguo a lo más reciente) y están foliados.
- **Fecha de contingencia (FC)**

Es aquella en que el solicitante/ aportante cumple con los requisitos y/o condiciones de edad y años de aportes acreditados para poder acceder a una prestación.
- **Fecha de inicio de trámite (FIT)**

Es la fecha en la cual el administrado presenta el trámite (primer trámite) Solicitando el reconocimiento de su derecho a una prestación del D.L. 19990
- **Fecha de inicio de pensión (FIP)**

Es la fecha en la cual, el solicitante cumple las condiciones para acceder una prestación.
- **Fecha de inicio de pago de pensión (FIPa)**

Es la fecha a partir de la cual corresponde hacer efectivo el pago de la Pensión otorgada.
- **Fecha de otorgamiento de derecho (FOD)**

Es la fecha en la cual la ONP emite la Resolución de Otorgamiento del Derecho a la prestación.
- **Informe de acreditación.**

Es el documento que contiene el resultado de la verificación de aquellos aportes declarados por el administrado y que no han sido acreditados. Este documento será emitido por el proceso de acreditación de aportes.

- **Notificación**

Documento emitido por la administración con la cual se informa al administrado de algún hecho o se solicita al mismo documentación o acciones a tomar.

- **Pensionista:**

Persona que percibe una prestación económica temporal o permanente (pensión) en el tiempo, de cualquiera de los distintos regímenes previsionales a cargo de la ONP y de los que le sean encargados.

Bajo esta definición se considera como pensionista a:

- El titular de la pensión de jubilación, invalidez.
- Beneficiarios de pensión por derecho derivado (viudez, orfandad, ascendencia).

- **Revisor:**

Persona que se encarga de la revisión de la Calificación realizada por el calificador, otorga la conformidad o genera las observaciones correspondientes de ser el caso. Concluye con la elaboración del producto.

- **Remuneración de referencia (RR):**

Es la remuneración a utilizar como base para el cálculo de la pensión. Se obtiene calculando el promedio de las “n” últimas remuneraciones Percibidas. El valor de “n” se especifica en la sección 9.5.5 Reglas para la determinación de la remuneración de referencia.

- **Resolución**

Documento emitido por la administración en el cual pronuncia respecto del derecho pensionario; ésta puede ser en atención a una solicitud del administrado o de oficio: por aplicación de normas establecidas o situaciones detectadas por la administración, o por cambios en las condiciones del otorgamiento de pensión

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis principal

2.4.2 Hipótesis secundarias

- a. Si se realiza en forma oportuna el control previo de expedientes, los cuales deben ser contrastados con documentación sustentatoria, entonces se podrá ejecutar un adecuado costo operativo del otorgamiento de pensión de jubilación.
- b. Si se efectúa eficientemente el sistema informático de la institución, entonces se podrá planificar adecuadamente el control de calidad de expedientes de jubilación del Decreto ley 19990.
- c. Si se formula mejorar el perfil de los profesionales y especialistas entonces será posible que desarrollen un mejor control de calidad de los expedientes de jubilación del Decreto ley 19990.
- d. Si se formula establecer líneas de trabajo específicas para cada ejecutor, entonces será posible el manejo adecuado del control de calidad de los expedientes de jubilación del Decreto ley 19990.
- e. Si se realiza mejoras en el proceso de calificación entonces se podrá reducir los costos operativos del otorgamiento de una pensión de jubilación del Decreto ley N° 19990.

2.5 Operacionalización de variables

2.5.1 Variable independiente

X: Control de calidad

Definición conceptual	Control de Calidad: es un procedimiento el cual se emplea para asegurar el cuidado y la mejora continúa en la calidad del proceso de calificación de expedientes.
Operacionalización de variables	X ₁ : Control previo X ₂ : Sistema informático X ₃ : Perfil de los profesionales X ₄ : Líneas de trabajo X ₅ : Mejora de procesos
Escala de valor	Nominal

2.5.2 Variable dependiente

Y: Costos operativos

Definición conceptual	Costos Operativos: Gastos que surgen de las actividades actuales de un negocio. Costos operativos en cualquier período de tiempo representa lo que le cuesta a una compañía hacer negocios, pueden dividirse en gastos administrativos (los sueldos, los servicios de oficinas), financieros (intereses, emisión de cheques), gastos hundidos (realizados antes del comienzo de las operaciones inherentes a las actividades) y gastos de representación (regalos, viajes, comidas).
Operacionalización de variables	Y ₁ : Otorgamiento de pensión Y ₂ : Planeamiento de control Y ₃ : Optimizar los procesos Y ₄ : Manejo adecuado del control de calidad Y ₅ : Costos operativos
Escala de valor	Nominal

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser denominado como “Investigación Aplicada”, porque los alcances de esta investigación son más prácticos, más aplicativos y se auxilia de leyes, normas, manuales y técnicas para el recojo de información.

Todo este planteamiento, representa el sustento empírico y numérico que nos ha permitido llegar a las conclusiones del trabajo de investigación.

Es una investigación de nivel descriptivo, explicativo y correlacional.

- a) Descriptivo, porque buscamos específicamente determinar los principios y directivas que se deben aplicar en el otorgamiento de pensión de jubilación para un correcto control de calidad en el proceso de calificación de expedientes.
- b) Explicativa, este nivel está dirigido a responder las causas o eventos físicos-sociales, que nos permitirán a explicar por qué sucede un hecho y en qué condiciones se da, en relación a las preguntas que nos planteamos respecto al control de calidad en el proceso de calificación de expedientes.
- c) Correlacional, este nivel nos permite medir el grado de relación que existe entre las variables independiente e dependiente, es decir entre control de calidad en el proceso de calificación de expedientes y el otorgamiento de pensión de jubilación.

3.1.2 Estrategias o procedimientos de contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis se utilizará la prueba estadística chi Cuadrado, que se aplica en variables de tipo cualitativo o nominal teniendo en cuenta los siguientes pasos o procedimientos:

- a) Formular la hipótesis nula H_0
- b) Formular la hipótesis alternante H_a
- c) Fijar el nivel de significación (α) que es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, el rango de variación es $5\% \leq \alpha \leq 10\%$, y está asociada al valor de la Tabla chi-Cuadrado que determina el punto crítico (X^2_t), el valor de la distribución es $X^2_{t(k-1), (r-1) gl}$. se ubica en la Tabla chi-Cuadrado; si $X^2_c \geq X^2_t$ se rechazará la hipótesis nula.
- d) Calcular la prueba estadística:

$$X^2_c = \sum (oi - ei)^2 / ei$$

Donde:

oi = Valor observado en las encuestas

ei = Valor esperado, obtenido teniendo como base el valor observado X^2_c

X^2_c = valor del estadístico calculado con datos de la muestra

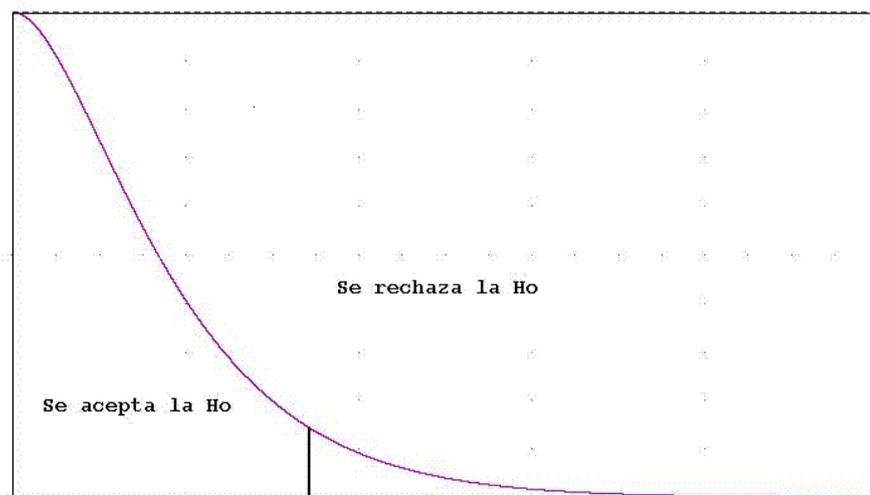
X^2_t = Valor del estadístico obtenido en la Tabla chi-Cuadrado.

K = filas, **r** = columnas, **gl** = grados de libertad

- e) Toma de decisiones

Para la toma de decisiones se debe tener en cuenta el resultado de la prueba estadística X^2_c y el valor de significación (α)

Se debe comparar los valores de la Prueba con los valores de la tabla.



Punto crítico

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Está conformada por 205 personas entre hombres y mujeres las cuales se distribuye de la siguiente manera, los administrados o futuros pensionistas y trabajadores de la Oficina de Normalización Previsional involucrados en el control de calidad en el proceso de calificación de expedientes de jubilación del Decreto ley N° 19990.

Cuadro de distribución de la población (N)

		POBLACIÓN (N)
ONP ÁREAS	OYR	10
	CCR EXP	5
	PRECALIFICACION	40
	CALIFICACIÓN	40
	CONTROL DE CALIDAD	40
USUARIOS	TURNO MAÑANA	50
	TURNO TARDE	20
	TOTAL	205

Fuente: Oficina de Normalización Previsional

3.2.2 Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula usada para poblaciones finitas, que tienen los siguientes elementos:

$$n = \frac{z^2 (p)(q) N}{\epsilon^2 (N-1) + z^2 (p)(q)}$$

Donde:

z: Es el valor asociado a un nivel de confianza, ubicado en la Tabla Normal Estándar, cuyo rango de variación esta entre $(90\% \leq \text{confianza} \leq 99\%)$

Para una probabilidad del 90% de confianza; el valor asociado a la tabla normal estándar de $z = 1.64$

p: Proporción de administrados y empleados varones involucrados en el control de calidad en el proceso de calificación de expedientes de jubilación del Decreto ley 19990, para el presente estudio representa un valor de $(p = 0.6)$

q: Proporción de administradas y empleadas mujeres involucrados en el control de calidad en el proceso de calificación de expedientes de jubilación del Decreto ley 19990, para el presente estudio representa un valor de $(p = 0.4)$

ϵ : Es el máximo error permisible que existe en todo trabajo de investigación el rango de variación del margen de error es : $(1\% \leq \epsilon \leq 10\%)$.

Para el presente trabajo se consideró un error del 9% $(\epsilon = 0.09)$

n: Tamaño óptimo de la muestra.

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.64)^2 (0.6) (0.4) (205)}{(0.09)^2 (204) + (1.64)^2 (0.6) (0.4)}$$

$$n = 58$$

Cuyo valor representa el tamaño de muestra ideal para efectuar las encuestas el presente trabajo de investigación.

Para obtener el cuadro de distribución de la muestra, se utilizó el muestreo probabilístico estratificado, para lo cual se debe tener el factor de distribución muestral (fdm)

$$\text{fdm} = \text{fh} = \frac{n}{N} = \text{factor de distribución}$$

En donde **fh** es la fracción del estrato, **n** el tamaño de la muestra, **N** el tamaño de la población.

Muestra probabilística estratificada

$$\text{fh: } \frac{n}{N} = \frac{58}{205} = 0.2830$$

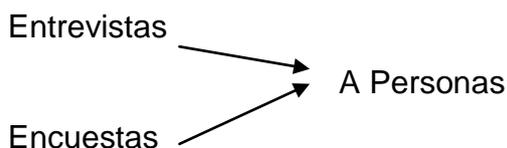
Cuadro de distribución de la muestra (n)

		POBLACIÓN (N)	MUESTRA (n)
ONP ÁREAS	OYR	10	4
	CCR EXP	5	1
	PRECALIFICACIÓN	40	11
	CALIFICACIÓN	40	11
	CONTROL DE CALIDAD	40	11
USUARIOS	TURNO MAÑANA	50	14
	TURNO TARDE	20	6
	TOTAL	205	58

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Descripción de los instrumentos

Las principales técnicas y/o instrumentos que se utilizaron en la presente tesis fueron:



3.3.2 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.

Los instrumentos elaborados fueron consultados a docentes con la experiencia requerida, a manera de juicio de expertos. Asimismo, para comprobar su confiabilidad, se aplicó una encuesta piloto a 54 personas contempladas al azar, para comprobar la calidad de la información, obteniendo resultados óptimos.

3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

La información procedente de las encuestas se tabuló y se procesó haciendo uso del programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciencies), Versión 19, del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95% mediante la prueba estadística no paramétrica Chi Cuadrado.

Asimismo para el análisis de los resultados se utilizó las tablas e indicadores obtenidos del Software SPSS mediante la prueba no paramétrica Chi Cuadrado

3.5 Aspectos éticos

La presente investigación ha sido elaborada considerando la legislación del derecho de seguridad social y los principios generales del derecho administrativo y tuvo como finalidad proponer alternativas para la aplicación correcta del control

de calidad en el proceso de calificación de expedientes y la influencia en el otorgamiento de pensión de jubilación del Decreto ley 19990.

Asimismo, se tuvo en cuenta que no se transgredan las normas éticas establecidas para tal efecto.



CAPÍTULO IV RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados, producto de las encuestas y entrevistas realizadas a los administrados, especialistas y personal administrativo (profesionales) involucrados en el proceso de otorgamiento de una pensión de jubilación

4.1 Resultados de la entrevista

A continuación se presentan los resultados de las entrevistas efectuadas a los administrados, orientadores y revisores, entendidos en todo el manejo del proceso de calificación de expedientes.

1. ¿Cuál es su opinión en relación a la importancia del control de calidad en los procesos de calificación de expedientes?

Al respecto gran parte de los entrevistados señalaron que el control de calidad desempeña un rol importante en el proceso de calificación de expedientes ya que certifica que la información presentada por el administrado sea fidedigna y obtener mayor viabilidad en el otorgamiento de la pensión de jubilación.

2. ¿Cree usted que un control de calidad eficiente en el proceso de calificación de expedientes, influye en los costos operativos del otorgamiento de pensión de jubilación Decreto ley 19990 ¿Por qué?

Los entrevistados coincidieron en manifestar un eficiente control de calidad en el proceso de calificación influye en los costos operativos del otorgamiento de pensión de jubilación ya que es una herramienta básica en toda empresa puesto que permite que la información que se adjunta en el expediente sea la adecuada, evitando errores en la calificación de los mismos.

3. ¿Qué aspectos claves recomendaría usted para un correcto control de calidad en los procesos de calificación de expedientes para el otorgamiento de pensión de jubilación?

La mayoría de los especialistas y expertos en el tema indicaron que dichos aspectos claves para un correcto control de calidad serían que el proceso debe

ser manejado por personal con la debida capacitación en temas previsionales para realizar una revisión más minuciosa de expedientes administrativos, también en tener un eficiente sistema informático en el caso de la institución trabajan con el Nuevo Sistema de Trámite Documentario (NSTD), por último establecer líneas de trabajo por cada producto a revisar.

4. ¿Cuál es su opinión sobre el tiempo que demora el proceso de calificación de expedientes para el otorgamiento de pensión de jubilación?

Los especialistas manifestaron que el tiempo que demora en el proceso de calificación de expedientes se debe a la gran cantidad de reprocesos que existen en el área de control de calidad esto quiere decir expedientes que tienen errores de forma o fondo esto se debe a consecuencia de una mala de calificación de los mismos ocasionando un cuello de botella en todo el proceso que a su vez genera un malestar al administrado en cuanto al tiempo de espera.

5. ¿Cree usted que en el control de calidad para el proceso de calificación se debe considerar el control previo de expedientes?

Gran parte de los entrevistados manifestaron que el control previo como parte del proceso de calificación de expedientes es importante debido que en esta etapa se realiza un procedimiento de verificación de documentos presentados por el administrado por el cual nos ayuda a detectar la presencia de errores y poder así hacer más viable el flujo de expedientes para satisfacción de los administrados.

6. ¿Cree usted que estableciendo sistemas informáticos eficientes se podrá planificar adecuadamente el control de calidad de expedientes de jubilación? ¿Por qué?

La mayoría de los especialistas manifestaron que los sistemas informáticos son útiles por que viabilizan el flujo de información el cual es una herramienta de ayuda para el proceso de calificación de expedientes, actualmente la institución trabaja con el Nuevo Sistema de Trámite Documentario (NSTD).

7. ¿Considera usted que mejorar el perfil de los profesionales y especialistas, influye en el control de calidad de expedientes?

Los entrevistados manifestaron que efectivamente cuanto mayor preparación tenga el personal puedan brindar un mejor aporte en cuanto a los temas previsionales, para mejorar dicho perfil la institución debe brindar charlas, capacitaciones, seminarios concernientes a temas de jubilación.

**8. ¿Cree usted que estableciendo líneas de trabajo específicas será posible el manejo adecuado del control de calidad de expedientes?
¿Por qué?**

Los especialistas coincidieron que mediante líneas de trabajo específicas es la única manera que pueda caminar el proceso en forma viable, ya que en dichas líneas se especializarán en cada producto llámese notificaciones, recursos, apelaciones, otorgamiento, pensiones previsionales y mejorará el flujo de expedientes.

9. ¿Cree usted que con una adecuada capacitación y orientación en los procesos de calificación, puedan realizar un correcto control de calidad de expedientes?

Los entrevistados indicaron que capacitando al personal calificador en temas previsionales tendremos como resultados expedientes administrativos mejores realizados y a su vez facilitará la revisión más rápida por parte del personal de control de calidad teniendo como resultado mayor fluidez en el proceso.

10. Con su experiencia y conocimiento del tema, mucho le agradecería brindar su opinión para que el control de calidad en los procesos de calificación de expedientes sea de forma eficiente y eficaz con la finalidad de mejorar el otorgamiento de pensión de jubilación del Decreto ley 19990.

Los especialistas y expertos coinciden que el control de calidad en el proceso de calificación de expedientes es de vital importancia, por ello se debe contar con el personal altamente calificado para realizar dicha labor y obtener un resultado positivo para el administrado.

4.2 Resultados de la encuesta

A continuación se presenta el resultado de las encuestas formuladas a personal administrativo y especialistas del proceso de calificación de expedientes

1. ¿Qué opina Usted sobre el tiempo que demora el administrado en obtener su pensión de jubilación?

TABLA Nº 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 3 años	16	27.6	27.6
Entre 3 a 5 años	28	48.3	75.9
Mas 5 años	14	24.1	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

Apreciando el cuadro se tiene que 27.6% de los encuestados manifestó que tienen menos de 3 años solicitando su pensión de jubilación, mientras que mas de la mitad conformado por el 48.3% precisó que tienen entre 3 a 5 años, finalmente el 24.1% de los encuestados indicaron que tiene más de 5 años en la espera de una respuesta sobre su pensión de jubilación.

2. ¿Cree usted, que influye el control de calidad en los costos operativos del proceso de calificación de expedientes?

TABLA Nº 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	43	74.1	74.1
No	5	8.6	82.8
No opina	10	17.2	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

La tabla muestra que el 74.1% de los encuestados manifestó que el control de calidad influye en los costos operativos del proceso de calificación de expedientes de jubilación del Decreto ley 19990, mientras que el 8.6% manifestó lo contrario y finalmente el 17.2% desconoce el tema.

Los resultados muestran que más del 60% de los encuestados saben que es importante el control de calidad en el proceso de calificación de expedientes para el otorgamiento de una pensión de jubilación. Sin embargo, pareciera que la población en general desconoce la importancia y prueba de ello es que no obtienen una pensión de jubilación.

3. ¿Considera usted que el control previo de expedientes es importante para el otorgamiento de una pensión?

TABLA Nº 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	39	67.2	67.2
No	11	19.0	86.2
No opina	8	13.8	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

Lo que refleja la tabla es que el 67.2% de los encuestados manifestó que el control previo de expedientes es importante para el control de calidad de expedientes, mientras que el 19.00% indicó lo contrario y finalmente 13% no opinó.

Un buen porcentaje toma en cuenta que el control previo de expedientes es realmente importante, porque ayuda a un adecuado otorgamiento de pensión.

4. ¿Considera usted, que los sistemas informáticos son importantes para planificar adecuadamente el control de calidad de expedientes?

TABLA Nº 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	44	75.9	75.9
No	9	15.5	91.4
No opina	5	8.6	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

Observando la tabla, el 75.9% de los encuestados considera que los sistemas informáticos son importantes para planificar adecuadamente el control de calidad, el 15.5% indicó lo contrario y el 8.6% no opinó.

Mayoritariamente los encuestados opinan que los sistemas informáticos son importantes para planificar adecuadamente el control de calidad de expedientes.

5. ¿Usted cree que la demora del otorgamiento de pensión de jubilación se debe por falta de un adecuado control de calidad en los procesos de calificación de expedientes?

TABLA Nº 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	15	25.9	25.9
No	37	63.8	89.7
No opina	6	10.3	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla, el 25.9% de los encuestados confesó que la demora del otorgamiento de pensión de jubilación se debe por falta de un control de calidad en los procesos de calificación de expedientes, el 63.8% mencionó lo contrario y el 10.3% no opinó al respecto.

Los resultados muestran que más del 50% toman en cuenta el control de calidad de expedientes y eso está sustentado en la experiencia de cada uno que adquiere al realizar esta labor durante años en forma continua.

6. ¿Considera usted que mejorar el perfil de los profesionales y especialistas, influiría en el control de calidad de expedientes de jubilación?

TABLA Nº 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	45	77.6	77.6
No	9	15.5	93.1
No opina	4	6.9	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

Los resultados reflejan que 77.6% de los encuestados manifestó que mejorar el perfil de los profesionales y especialistas, influiría en el control de calidad de expedientes de jubilación, mientras que el 15.5% manifestó lo contrario, finalmente el 6.9% no opinó al respecto.

Más del 50% de los encuestados conocen la importancia de mejorar el perfil de los profesionales, a fin de evitar futuros embalses de expedientes.

7. ¿Usted cree que estableciendo líneas de trabajo específicas, daría como resultado mayor fluidez en el control de calidad de expediente?

TABLA Nº 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	43	74.1	74.1
No	9	15.5	89.7
No opina	6	10.3	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

La tabla refleja que el 74.1% de los encuestados manifestó positivo a esta probabilidad, mientras que el 15.5% manifestó lo contrario y el 10.3% no opinó al respecto.

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados están de acuerdo que estableciendo líneas de trabajo específicas daría como resultado mayor fluidez en el control de calidad de expedientes.

8. ¿Usted cree que es necesario efectuar líneas de trabajo específicas para un mayor adecuado control de calidad de expedientes?

TABLA Nº 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	48	82.8	82.8
No	6	10.3	93.1
No opina	4	6.9	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

Se observa en la tabla que el 82.8% de los encuestados manifestó la importancia de efectuar líneas de trabajo específicas para establecer un mayor adecuado control de calidad de expedientes, el 10.3% indicó que no es necesario efectuar líneas de trabajo, y que hay otras maneras de establecer un mayor adecuado control de calidad de expedientes, finalmente el 6.9% no manifestaron su opinión.

Es necesario efectuar líneas de trabajo específicas para cumplir con nuestras metas en el proceso de calificación de expedientes.

9. ¿Considera usted que con un correcto control de calidad de expedientes el proceso de calificación tendría mayor fluidez?

TABLA Nº 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	42	72.4	72.4
No	9	15.5	87.9
No opina	7	12.1	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

A la pregunta realizada, el 72.4% de los encuestados que una correcto control de calidad de expedientes influiría en el proceso de calificación de expedientes, mientras que 15.5% señaló que no es necesario control de calidad de expedientes para el proceso de calificación de expedientes y finalmente el 12% no opinaron al respecto.

Como se puede observar, mayoritariamente los encuestados opinaron en la influencia positiva que daría como resultado al llevar un correcto control de calidad de expedientes en su totalidad

10. ¿Usted considera que el control previo de expedientes es verificar la Calidad del expediente, para no causar perjuicio al proceso de calificación de expedientes?

TABLA N° 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	42	72.4	72.4
No	10	17.2	89.7
No opina	6	10.3	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

Se puede observar en la tabla que el 72.4% de los encuestados manifestó su respuesta positiva, mientras que el 17.2% manifestaron su respuesta en negativo y el 10.3% no opinó al respecto.

Es de amplio conocimiento por los encuestados, que es importante dar prioridad al control previo de expedientes ya que una de ellas es verificar la calidad del expediente para no causar perjuicios al proceso de calificación de expedientes.

11. ¿Considera usted importante mejorar el perfil de los profesionales y especialistas para obtener un mejor desarrollo de control de calidad de expedientes?

TABLA N° 11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	40	69.0	69.0
No	10	17.2	86.2
No opina	8	13.8	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

Con respecto a la importancia de mejorar el perfil de los profesionales y especialistas para obtener un mejor desarrollo de control de calidad de expedientes, el 69% de los encuestados señaló que si es importante, que no es importante el 17.2% y mientras que 13.8% no opinaron.

El resultado que se obtiene refleja que si es muy importante mejorar el perfil de los profesionales y especialistas ya que obtenemos un mejor desarrollo de control de calidad de expedientes de jubilación.

12. ¿Usted cree que es necesario mayor orientación al administrado en la presentación de documentos para los trámites de su pensión de jubilación?

TABLA Nº 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	49	84.5	84.5
No	6	10.3	94.8
No opina	3	5.2	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

Apreciando la tabla se observa que el 84.5% de los encuestados respondieron en forma positiva, el 10.3%, respondieron en forma negativa, y un grupo minoritario conformado por el 5.2% no opinaron.

Efectivamente, más del 50% conoce que necesario mayor orientación al administrado en la presentación de documentos para los trámites de su pensión de jubilación con el fin de obtener mayor fluidez en el proceso de jubilación.

13. ¿Qué Causas cree usted que demora el otorgamiento de pensión de jubilación?

TABLA N° 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falta de Capacitaciones al personal	38	65.5	65.5
Falta de Un Sistema Informático Idóneo	12	20.7	86.2
Falta Organizar Líneas de Trabajo	8	13.8	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

Apreciando la tabla se puede observar que el 65.5% de los encuestados están de acuerdo que la falta de capacitación al personal causa dicha demora, el 20.7% indicó la falta de un sistema informático idóneo un porcentaje conformado por el 13.8% falta de líneas de trabajo.

Refiriéndonos a los resultados obtenidos, nos damos cuenta que casi un 50% toma en cuenta que la falta de capacitación al personal causa dicha demora en el trámite mientras que el otro 50% manifiesta la falta de sistema informático y la falta de líneas de trabajo contribuyen a la demora en el proceso.

14. ¿ Cual es su opinión sobre la atención en las plataformas de orientación y recepción al iniciar su tramite de pensión de jubilación ?

TABLA N° 14

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	41	70.7	70.7
Regular	11	19.0	89.7
Mala	6	10.3	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

Sobre la pregunta realizada, apreciando la tabla se indica que el 70.7% de los encuestados manifiesta haber recibido buena atención por parte del personal de orientación y recepción, un 19%, no está conforme con dicha atención y 10.3% tuvo una mala atención.

Como reflejan los resultados, la mayoría de los encuestados manifiesta que recibió una buena atención por parte del personal de orientación y recepción al inicio de su trámite de pensión de jubilación.

15. ¿Cree usted que deberían existir a nivel nacional más plataformas de orientación y recepción para tramitar su pensión de jubilación?

TABLA N° 15

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	47	81.0	81.0
No	7	12.1	93.1
No opina	4	6.9	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

Con respecto a las plataformas a nivel nacional, el 81% de los encuestados manifestó que si deben existir más plataformas, mientras que el 12.1% no conocen al respecto y por último el 6.9% no opinan.

Se entiende que el administrado tiene la necesidad de tener una plataforma cercana a su domicilio para iniciar su trámite de jubilación.

16. ¿Considera Usted que el horario de atención en las plataformas de orientación y recepción para tramitar su pensión de jubilación es el adecuado?

TABLA N° 16

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	41	70.7	70.7
No	10	17.2	87.9
No opina	7	12.1	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

Apreciando la tabla se puede observar que el 70.7% están de acuerdo con el horario de atención en las plataformas de orientación y recepción, mientras que el 17.2% no están de acuerdo y finalmente el 12.1% no opinaron al respecto.

Se observa que la mayoría de los encuestados se muestra conforme con el horario de atención en las plataformas de orientación y recepción lo cual conlleva una satisfacción por parte de los administrados.

17. ¿Cómo califica Usted el grado de conocimiento que tiene el personal de orientación y recepción para la atención al público?

TABLA N° 17

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	9	15.5	93.1
Bajo	45	77.6	77.6
No opina	4	6.9	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

Observando los resultados, se puede apreciar que el 77.6% de los encuestados consideró que el grado de conocimiento del personal es de bajo nivel, asimismo se puede apreciar que el 15.5% de los encuestados considera es bueno el nivel de conocimiento y finalmente un 6.9% no opinó.

18. ¿Como calificaría Usted al proceso de jubilación en el Sector Publico?

TABLA N° 18

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bueno	11	19.0	87.9
Malo	40	69.0	69.0
No opina	7	12.1	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

Con respecto al proceso de jubilación en el sector público, se puede apreciar en la tabla, el 69% de los encuestados opinó que existe una mala gestión de los procesos de jubilación, el 19% señaló que están de acuerdo y mientras que el 12.1% no manifestaron su opinión.

Se entiende que más del 50% manifiesta un descontento en cuanto a la gestión de los procesos de jubilación en el sector público.

19. ¿Usted cree que la capacitación es un tema de vital importancia para brindar servicios de calidad?

TABLA N° 19

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	44	75.9	75.9
No	9	15.5	91.4
No opina	5	8.6	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

Se puede ver que el 75.9% contestó en forma afirmativa en contraposición al 15.5% que opinó lo contrario y finalmente el 8.6% no opinó al respecto.

Se tiene claro que realizando capacitaciones al personal de control de calidad evita muchos errores de forma y fondo en cuanto a la calificación de expedientes obteniendo así mayor fluidez en dicho proceso lo cual contribuirá al otorgamiento de una pensión de jubilación.

20. ¿Usted está de acuerdo que la ONP proporcione más profesionales para agilizar los diversos procesos que implica la calificación de expedientes?

TABLA N° 20

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	46	79.3	79.3
No	7	12.1	91.4
No opina	5	8.6	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

Se puede observar que el 79.3% de los encuestados están de acuerdo que la ONP debe proporcionar más profesionales para agilizar los diversos procesos de calificación, mientras el 12.1% no están de acuerdo al respecto y el 8.6% no opinó.

Efectivamente, el sistema previsional público debe brindar mayor personal para poder planificar adecuadamente el cumplimiento de los otorgamientos de pensión de jubilación para satisfacción de los administrados.

21. ¿Considera Usted que las mejoras en el proceso de calificación de expedientes contribuyen a disminuir los costos operativos de la pensión de jubilación?

TABLA N° 21

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	44	75.9	75.9
No	8	13.8	89.7
No opina	6	10.3	100.0
Total	58	100.0	

Interpretación:

Con respecto a la pregunta expuesta, se puede observar que el 75.9% de los encuestados respondieron positivo, el 13.8%, respondieron en negativo y un porcentaje conformado por el 10.3% no opinaron al respecto.

Refiriéndonos a los resultados obtenidos, podemos observar que muchos los entrevistados consideran que las mejoras en el proceso de calificación de expedientes contribuyen a disminuir los costos operativos de la pensión de jubilación para satisfacción de la institución y bienestar de los asegurados.

4.3 Contratación de hipótesis

4.3.1. Estrategias o procedimientos de contratación de hipótesis.

Las hipótesis planteadas en el presente trabajo de investigación han sido contrastadas mediante la prueba chi-cuadrado, lo cual se demuestra mediante los siguientes pasos:

Primera hipótesis

Si se realiza en forma oportuna el control previo de expedientes, entonces se podrá ejecutar un adecuado otorgamiento de pensión de jubilación.

a. Formular la hipótesis nula (H_0)

Si se realiza en forma oportuna el control previo de expedientes entonces NO se podrá ejecutar un adecuado otorgamiento de pensión de jubilación.

b. Formular la hipótesis alternante (H_A)

Si se realiza en forma oportuna el control previo de expedientes entonces SI se podrá ejecutar un adecuado otorgamiento de pensión de jubilación.

c. Fijar el nivel de significación (α) = 5%, este valor lo obtiene por defecto el software estadístico SPSS, también se encuentra en la tabla chi-cuadrado, cuyo valor es el siguiente

$$X^2_{t(k-1), (r-1) gl.} = X^2_{t(4)gl} = 9.49$$

d. Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X^2_c = \sum (oi - ei)^2 / ei$$

$$X^2_c = 10.764$$

Donde:

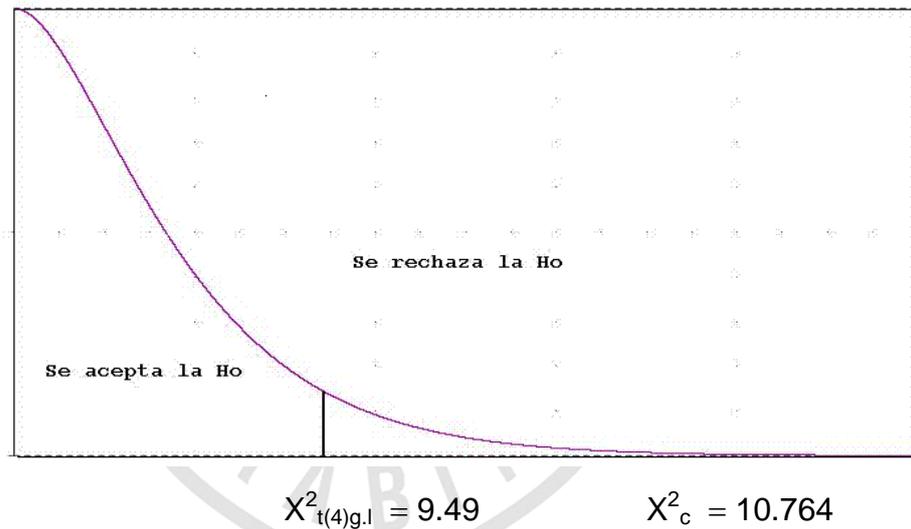
o_i = Valor observado en las encuestas

e_i = Valor esperado mediante las encuestas

χ^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de la encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en el resultado de la prueba estadística.

e. Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla.



Interpretación:

Con un nivel de significación (α) del 5%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir "Si se realiza en forma oportuna el control previo de expedientes, entonces SI se podrá ejecutar un adecuado otorgamiento de pensión de jubilación.

Para tal efecto se presentan las evidencias, consistente en la tabla de contingencia como del resultado de la prueba estadística.

Tabla de contingencia Nº 01

3. ¿Considera usted que el control previo de expedientes es importante para el otorgamiento de una pensión? * VRSUS *9. ¿Considera usted que con un correcto control de calidad de expedientes el proceso de calificación tendría mayor fluidez?

Variables		9. ¿Considera usted que con un correcto control de calidad de expedientes el proceso de calificación tendría mayor fluidez?			
		Si	No	No opina	Total
3. ¿Considera usted que el control previo de expedientes es importante para el otorgamiento de una pensión?	Si	23	9	7	39
	No	11	0	0	11
	No opina	8	0	0	8
	Total	42	9	7	58

Pruebas de Chi-Cuadrado

Estadístico	Valor de la prueba (X^2_c)	Grado de Libertad (gl)	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-Cuadrado de Pearson	10.764	4	.029
Razón de verosimilitudes	15.522	4	.004
Asociación lineal por lineal	7.702	1	.006
Nº de casos válidos	58		

Segunda hipótesis

Si se efectúa eficientemente el sistema informático, entonces será posible planificar adecuadamente el control de calidad de expedientes de jubilación del Decreto ley N°19990.

a. Formular la hipótesis nula (H_0)

Si se efectúa eficientemente el sistema informático, entonces **NO** será posible planificar adecuadamente el control de calidad de expedientes de jubilación del Decreto ley N°19990.

b. Formular la hipótesis alternante (H_A)

Si se efectúa eficientemente el sistema informático, entonces **SI** será posible planificar adecuadamente el control de calidad de expedientes de jubilación del Decreto ley N°19990.

c. Fijar el nivel de significación (α) = 5%, este valor lo obtiene por defecto el software estadístico SPSS, también se encuentra en la tabla Chi-Cuadrado, cuyo valor es el siguiente

$$X^2_{t(k-1), (r-1) gl.} = X^2_{t(4)gl} = 9.49$$

d. Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X^2_c = \sum (oi - ei)^2 / ei$$

$$X^2_c = 11.078$$

Donde:

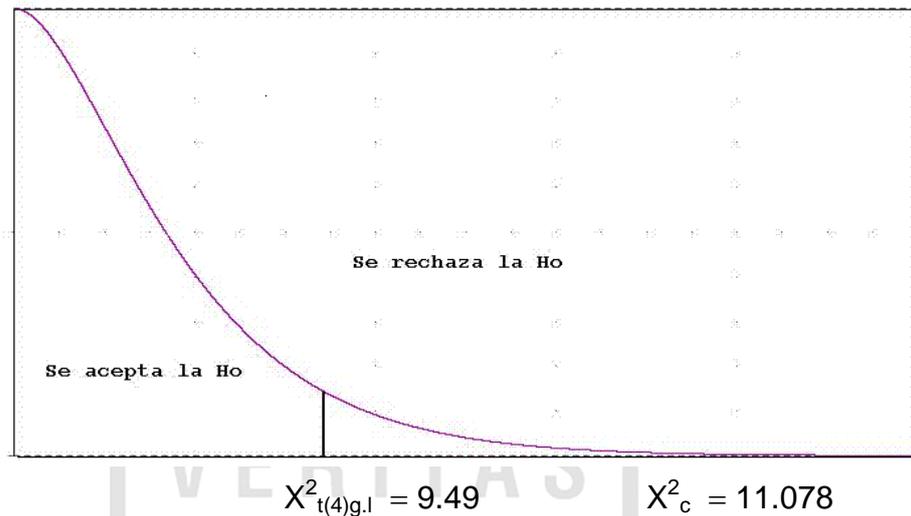
oi = Valor observado en las encuestas

ei = Valor esperado mediante las encuestas

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de la encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en el resultado de la prueba estadística.

e. Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla.



Interpretación:

Con un nivel de significación (α) del 5%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, es decir "Si se efectúa eficientemente el sistema informático, entonces **SI** será posible planificar adecuadamente el control de calidad de expedientes de jubilación del Decreto ley N° 19990.

Para tal efecto se presentan las evidencias, consistente en la tabla de contingencia como del resultado de la prueba estadística.

Tercera hipótesis

Si se formula mejorar el perfil de los profesionales y especialistas entonces será posible que desarrollen un mejor control de calidad de los expedientes de jubilación del Decreto ley N° 19990.

a. Formular la hipótesis nula (H_0)

Si se formula mejorar el perfil de los profesionales y especialistas entonces **NO** será posible que desarrollen un mejor control de calidad de los expedientes de jubilación del Decreto ley N° 19990.

b. Formular la hipótesis alternante (H_A)

Si se formula mejorar el perfil de los profesionales y especialistas entonces **SI** será posible que desarrollen un mejor control de calidad de los expedientes de jubilación del decreto ley 19990.

c. Fijar el nivel de significación (α) = 5%, este valor lo obtiene por defecto el software estadístico SPSS, también se encuentra en la tabla Chi-Cuadrado, cuyo valor es el siguiente

$$X^2_{t(k-1), (r-1) gl.} = X^2_{t(4)gl} = 9.49$$

d. Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X^2_c = \sum (oi - ei)^2 / ei$$

$$X^2_c = 14.540$$

Donde:

oi = Valor observado en las encuestas

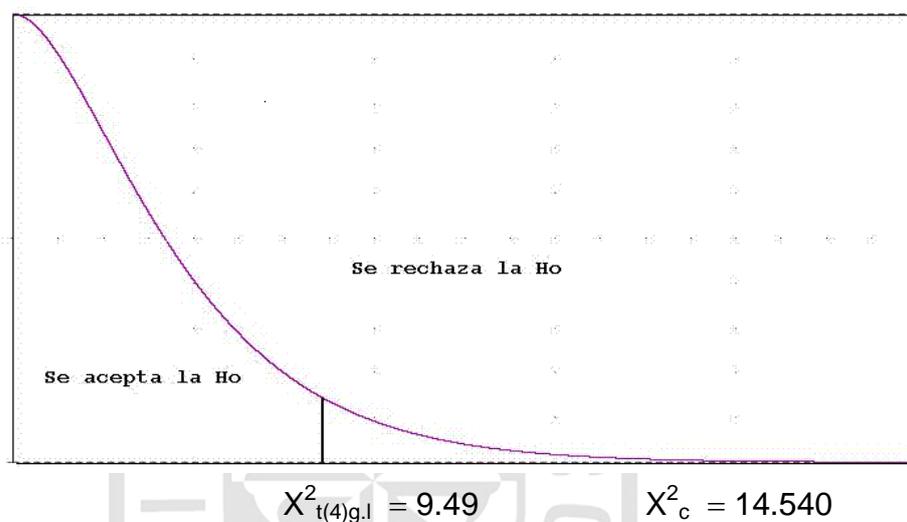
ei = Valor esperado mediante las encuestas

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de la encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, se debe comparar con los valores asociados al

nivel de significación que se indica en el resultado de la prueba estadística.

e. Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla.



Interpretación:

Con un nivel de significación (α) del 5%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, es decir “Si se formula mejorar el perfil de los profesionales y especialistas entonces SI será posible que desarrollen un mejor control de calidad de los expedientes de jubilación del Decreto ley N° 19990.

Para tal efecto se presentan las evidencias, consistente en la tabla de contingencia como del resultado de la prueba estadística.

Tabla de contingencia N° 03

11. ¿Considera usted importante mejorar el perfil de los profesionales y especialistas para obtener un mejor desarrollo de control de calidad de expedientes?*VERSUS * 6. ¿Considera usted que mejorar el perfil de los profesionales y especialistas, influiría en el control de calidad de expedientes de jubilación?

Variables		6. ¿Considera usted que mejorar el perfil de los profesionales y especialistas, influiría en el control de calidad de expedientes de jubilación?			
		Si	No	No opina	Total
11. ¿Considera usted importante mejorar el perfil de los profesionales y especialistas para obtener un mejor desarrollo de control de calidad de expedientes?	Si	36	2	2	40
	No	4	5	1	10
	No opina	5	2	1	8
	Total	45	9	4	58

Pruebas de Chi-Cuadrado

Estadístico	Valor de la prueba (X^2_c)	Grado de Libertad (gl)	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-Cuadrado de Pearson	14.540	4	.006
Razón de verosimilitudes	12.948	4	.012
Asociación lineal por lineal	5.110	1	.024
N° de casos válidos	58		

Cuarta hipótesis

Si se formula establecer líneas de trabajo específicas para cada ejecutor, entonces será posible el manejo adecuado del control de calidad de los expedientes de jubilación del Decreto ley N° 19990.

a. Formular la hipótesis nula (H_0)

Si se formula establecer líneas de trabajo específicas para cada ejecutor, entonces **NO** será posible el manejo adecuado del control de calidad de los expedientes de jubilación del decreto ley 19990.

b. Formular la hipótesis alternante (H_A)

Si se formula establecer líneas de trabajo específicas para cada ejecutor, entonces **SI** será posible el manejo adecuado del control de calidad de los expedientes de jubilación del Decreto ley N° 19990.

c. Fijar el nivel de significación (α) = 5%, este valor lo obtiene por defecto el software estadístico SPSS, también se encuentra en la tabla Chi- Cuadrado, cuyo valor es el siguiente

$$X^2_{t(k-1), (r-1) gl.} = X^2_{t(4)gl} = 9.49$$

d. Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X^2_c = \sum (oi - ei)^2 / ei$$

$$X^2_c = 9.779$$

Donde:

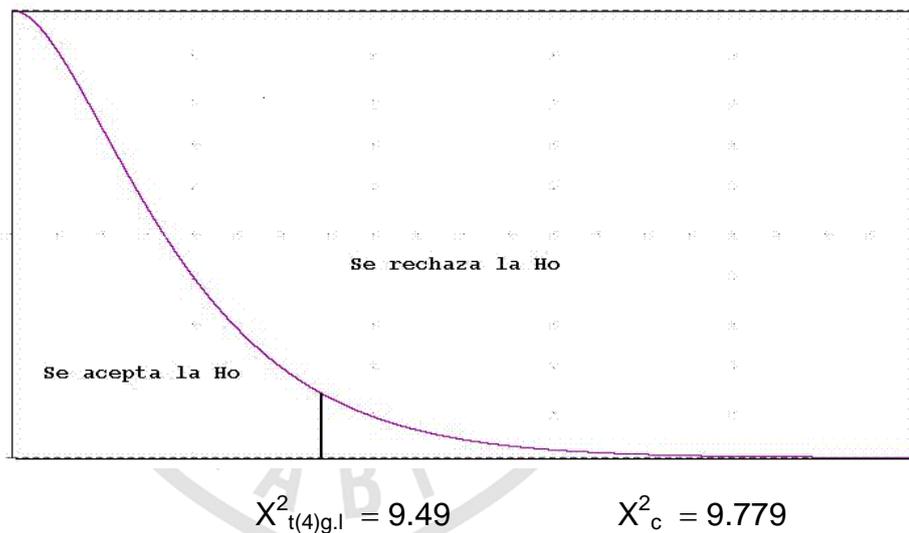
o_i = Valor observado en las encuestas

e_i = Valor esperado mediante las encuestas

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos provenientes de la encuestas y han sido procesados mediante el Software Estadístico SPSS, se debe comparar con los valores asociados al nivel de significación que se indica en el resultado de la prueba estadística.

e. Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla.



Interpretación:

Con un nivel de significación (α) del 5%, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, es decir "Si se formula establecer líneas de trabajo específicas para cada ejecutor, entonces **SI** será posible el manejo adecuado del control de calidad de los expedientes de jubilación del Decreto ley N° 19990.

Para tal efecto se presentan las evidencias, consistente en la tabla de contingencia 04 como del resultado de la prueba estadística.

Tabla de contingencia Nº 04

4. ¿Considera usted, que los sistemas informáticos son importantes para planificar adecuadamente el control de calidad de expedientes?* VERSUS * 8. ¿Usted cree que es necesario efectuar líneas de trabajo específicas para un mayor adecuado control de calidad de expedientes?

Variables		8. ¿Usted cree que es necesario efectuar líneas de trabajo específicas para un mayor adecuado control de calidad de expedientes?			
		Si	No	No opina	Total
4. ¿Considera usted, que los sistemas informáticos son importantes para planificar adecuadamente el control de calidad de expedientes?	Si	40	2	2	44
	No	5	3	1	9
	No opina	3	1	1	5
	Total	48	6	4	58

Pruebas de Chi-Cuadrado

Estadístico	Valor de la prueba (X^2_c)	Grado de Libertad (gl)	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-Cuadrado de Pearson	9.779	4	.044
Razón de verosimilitudes	8.065	4	.089
Asociación lineal por lineal	5.529	1	.019
Nº de casos válidos	58		

4.4. Caso practico

El Señor Juan Merino se apersonó a la plataforma de Orientación y Recepción (OYR) para iniciar su trámite de jubilación dicho administrado cuenta con 65 años de edad y con 30 años de aportes, declara haber laborado para las empresas Gloria, Civa y Backus los cuales acredita su vínculo laboral con boletas de pagos, certificados de trabajo y liquidación de beneficios sociales los cuales serán ingresados por el personal de (OYR) al sistema de trámite documentario (STD) posteriormente serán enviados al control de calidad de oficinas departamentales para la aprobación de dichos empleadores, luego se enviará a la Subdirección de Aportes para la generación de plantillas ello equivale decir realizar labor de campo para levantar las aportaciones realizadas por cada empleador es una de las áreas más críticas se tiene que visitar a las direcciones de los empleadores declaradas por el administrado en las cuales la mayoría de ellos no existe ya que cerraron se liquidaron etc. Con lo cual se tiene que revisar dichas planillas se encuentran en custodia de ONP el cual cuenta con un archivo central de planillas, una vez levantado los aportes se abastecerá al área de precalificación la cual realizará un control previo de toda la documentación presentada si cumple con los requisitos o no, ellos determinarán si el expediente administrativo contiene algún documento fraudulento enviándolo a peritaje para emitir un informe sobre el documento en cuestión posteriormente será enviado al Área de Calificaciones la cual determinaran el producto final a trabajarse llámese otorgamiento, recursos de reconsideración , apelaciones etc. finalmente el Área del Control de Calidad en caso observe dicho producto se convertirá en un reproceso y será devuelto a la línea de calificación para su corrección luego se aprobará en el sistema con lo cual se emitirá una resolución la cual llegará al administrado.

ESTRUCTURA DE COSTOS OPERATIVOS

CASO: JUAN MERINO

EDAD 65 AÑOS

AÑOS DE APORTES: 30

EMPLEADORES:

	Años Trabajados
EMPRESA GLORIA	5
EMPRESA CIVA	15
EMPRESA BACKUS	10

		Control de calidad ineficiente		Control de calidad eficiente	
		Tiempo (días)	Costo x Persona (S/.)	Tiempo (días)	Costo (S/.)
1	Ingreso expediente (plataforma)	7	16,67	1	4,17
2	Control de calidad en oficinas departamentales	60	6,25	7	2,08
3	Subdirección de aportes - verificación	480	187,50	5	31,25
4	Pre calificación del expediente	120	12,71	0	0,00
5	Calificación del expediente	120	83,33	10	29,17
6	Control de calidad final	210	37,50	1	18,75
	Sub total	997	343,96	24	85,42
	Otros gastos generales	2,73	738,20		17,77
	Total gastos		1.082,16		103,19

60.173.731 Presupuesto anual

42121611,45 el 70% del presupuesto es utilizado para el trámite de pensión

155.859 Total de expedientes calificados en un año

270,3 costo por exped anual

738,20 costo por exped anual multiplicado por el tiempo de demora

Con la finalidad de plasmar en cifras sobre el trabajo de investigación se presenta la Estructura de Costos Operativos del otorgamiento de una pensión de jubilación Decreto ley N°19990 en el cual se puede apreciar dos cuadros comparativos que contiene los resultados de un control de calidad eficiente e ineficiente en el cual podemos apreciar que aplicando un control de calidad eficiente logramos reducir nuestros costos operativos llámese gastos de personal y gastos generales: agua luz, mantenimiento, etc., lo fundamental es que logramos disminuir los tiempos de demora en la entrega de resolución de otorgamiento al administrado lo que actualmente se tarda un aproximado de 3 años se reducirá a 1 mes con lo cual se lograra el objetivo trazado por la institución y bienestar de los administrados.



Control de calidad Ineficiente				
PERSONAL ASIGNADO	sueldo mensual	sueldo diario	hora	Costo x Persona
Plataformas (1 persona)	1000	33,33	4,17	16,67
Oficinas departamentales (1 persona)	3000	100	12,5	6,25
Sub dirección de aportes (2 personas)	2000	66,67	8,33	175
	3000	100	12,5	12,5
				187,5
Precalificación (2 personas)	1800	60	7,5	7,5
	2500	83,33	10,417	5,21
				12,71
Calificaciones (2 personas)	2000	66,67	8,333	33,33
	3000	100	12,5	50
				83,33
Control de calidad (2 personas)	3000	100	12,5	12,5
	6000	200	25	25
				37,5
				343,96

Control de calidad eficiente				
PERSONAL ASIGNADO	sueldo mensual	sueldo diario	hora	Costo x Persona
Plataformas (1 persona)	1000	33,33	4,17	4,17
Oficinas departamentales (1 persona)	3000	100	12,5	2,08
Sub dirección de aportes (2 personas)	2000	66,67	8,33	25
	3000	100	12,5	6,25
				31,25
Precalificación (2 personas)	0	0	0	0
	0	0	0	0
Calificaciones (2 personas)	2000	66,67	8,33	16,67
	3000	100	12,5	12,5
				29,17
Control de calidad (2 personas)	3000	100	12,5	6,25
	6000	200	25	12,5
				18,75
				85,42

Gastos operativos	TOTAL
Bienes y servicios	
Compra de bienes	1691459,09
Combustibles y carburantes	34825,8
Materiales y útiles	
De oficina	317623,25
Papelería en general	204189,64
Aseo, limpieza y cocina	
Aseo, limpieza y tocador	11343361
Contratación de servicios de viajes	
Viajes domésticos	465174,91
Pasajes y gastos de transporte	174477,83
Viáticos y asignación por comisión	164724,48
Otros gastos	106972,64
Servicios básicos, comunicaciones, publicidad	
Servicios de suministro de energía eléctrica	1891583,67
Servicios de agua y desagüe	429399,73
Servicios de telefonía móvil	
Servicios de telefonía fija	58525,44
Servicios de internet	85433,11
Servicios de mensajería	1365000,64
Otros servicios de comunicación	3872693,6
Servicios de publicidad	828276,75
Servicios de impresiones y difusión	36948,58
Servicios de limpieza seguridad y vigilancia	
Servicios de limpieza e higiene	1766376,13
Servicios de seguridad y vigilancia	9053523,83
Servicios profesionales y técnicos	
Servicios consultas Ases y similares pers. Jurídicas	1725952,97
Asesorías	1180062,97
Auditorías	358900
Estudios e investigaciones s	187000
Servicio de capacitación y perfeccionamiento	983099,17
Serv. de capac realizado por personas jurídicas	948767,27
Serv. de capac realizado por personas naturales	34331,9
Otros servicios de informática	20336382,59
Contribuciones de Essalud de CAS	528663,65
TOTALES	60173730,64

Fuente de Información: Oficina de Planeamiento y Presupuesto -Unidad de Presupuesto ON

CAPÍTULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

Un Control de Calidad adecuado:

- Hace posible reducir los costos operativos del otorgamiento de una pensión de jubilación Decreto ley N°19990.
- Asegura en alto grado el mantenimiento del sistema informático de la institución para planificar adecuadamente los procesos de calificación.
- Permite tener establecer líneas de trabajo específicas para tener mayor fluidez en la revisión de expedientes de jubilación Decreto ley N°19990.
- Capacita a la institución a operar su proceso de calificación de expedientes más eficientemente porque no debe haber demora en la obtención del otorgamiento de la pensión de jubilación Decreto ley N°19990.

De allí que el Control de Calidad tiene como objeto reducir el nivel de errores que se encuentra en un expediente administrativo, para asegurar el cuidado y la mejora continua en la calidad del proceso de calificación.

Asimismo, el Control de Calidad es una de las actividades que exige una gran atención y tiempo en consecuencia, ya que se trata de manejar cada uno de los procesos de calificación, a fin de alcanzar mayor fluidez en el otorgamiento de pensión de jubilación Decreto ley N°19990 para satisfacción de los administrados.

5.2 Conclusiones

- a) Se ha llegado a la conclusión que por falta de control previo en el proceso de calificación de expedientes aumentan los costos operativos del otorgamiento de pensión de jubilación decreto ley N° 19990.
- b) Se ha llegado a la conclusión que los sistemas informáticos de la institución que se utilizan en el control de calidad de expedientes son limitados ello conlleva al retraso en los procesos de calificación.

- c) Se ha llegado a la conclusión que la falta de líneas de trabajo específicas para cada revisor dificulta un adecuado control de calidad de expedientes.
- d) Se ha llegado a la conclusión que por falta de capacitación al personal de calificaciones se tiene un alto porcentaje de errores en los expedientes lo cual genera demora en el otorgamiento de pensión de jubilación.
- e) Se ha llegado a la conclusión que por falta de mejoras en el proceso de calificación no se podrá reducir los costos operativos del otorgamiento de pensión de jubilación Decreto ley N°19990.

5.3 Recomendaciones

- a) Se recomienda implementar un control previo en el proceso de calificación de expedientes para disminuir los costos operativos del otorgamiento de pensión de jubilación de Decreto ley N° 19990.
- b) Se recomienda diseñar un sistema informático que permita el control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable con los procesos de calificación para garantizar una eficiente y eficaz gestión de los expedientes administrativos para satisfacción de los administrados.
- c) Se recomienda implementar líneas de trabajo específicas para el control de calidad de expedientes y así coadyuvar al cumplimiento de los planes y objetivos de la institución
- d) Se recomienda capacitar al personal de control de calidad en temas previsionales para disminuir los errores en la calificación de expedientes.
- e) Se recomienda establecer mejoras en el proceso de calificación para reducir los costos operativos del otorgamiento de pensión de jubilación Decreto ley N°19990.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias bibliográficas

1. Bueno Campos E. (2007). Introducción a la Organización de Empresas. Editorial Pirámide España.
2. De los Ángeles Gil Estallo M. (2010). Como crear y hacer funcionar una empresa – Editorial ESIC Madrid – Octava Edición Madrid - España.
3. García Manjón J, (2010). Costos Operativos - Innovación Empresarial. Editorial Netbiblio España.
4. Juran JM (2007). Análisis y Planeación de la Calidad - Tercera Edición- Mc Graw-Hill- México.
5. Moreno, J. y Rivas, S. (2003). El Control de Calidad en las empresas Instituto Mexicano de Contadores Públicos - Primera Edición, México.
6. Rueda Pevez, Gregorio (2013). Legislación del Derecho de Seguridad Social Sistema de Pensiones y Jubilación, Editorial Grafica Bernilla, Perú

Referencias hemerográficas

1. Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444
Separata Especial Diario El Peruano
2. Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Oficina de Normalización Previsional (ONP)
Diario Oficial El Peruano

Referencias electrónicas

1. Costos Operativos
<http://www.costosoperativos.com/notas/innovaciónempresarial.html>
2. Gestión de Empresas
<http://www.gestiondeempresas.com/notas/queesgestiondeempresas.html>
3. La Constitución Política del Perú
<http://www.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/Constitu/Cons1993.pdf>
4. La importancia del Control de Calidad
<http://www.gestion.org/economica/gestion-administrativa/3786/la-importancia-del-controldecalidad.html>
5. Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N°27444
<http://www.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/Leyes/27444.pdf>
6. La importancia del Control de Calidad en las Empresas
<http://www.gestion.org/economica/gestion-administrativa/3786/la-importancia-del-controldecalidad.html>
7. Oficina de Normalización Previsional
<http://www.onp.gob.pe>
8. ONP Guía Tributaria SUNAT
<http://www.guiatributaria.sunat.gob.pe/index.php>



ANEXOS

ANEXO N°01

MATRIZ DE CONSISTENCIA: CONTROL DE CALIDAD EN EL PROCESO DE CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES Y SU INCIDENCIA EN LOS COSTOS OPERATIVOS DEL OTORGAMIENTO DE PENSIÓN DE JUBILACIÓN DECRETO LEY N° 19990.

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la aplicación correcta del control de calidad en el proceso de calificación de expedientes contribuye en los costos operativos del otorgamiento de una pensión de jubilación Decreto ley N°19990?	Explicar de qué manera la aplicación correcta del control de calidad en el proceso de calificación de expedientes contribuye en los costos operativos del otorgamiento de una pensión de jubilación Decreto ley N°19990.	Si se ejecuta una aplicación correcta del control de calidad en el proceso de calificación de expedientes, entonces se optimizará los costos operativos del otorgamiento de una pensión de jubilación Decreto ley N°19990.	<p>X: El control de calidad en el proceso de calificación de expedientes.</p> <p>Indicadores</p> <p>X₁: Control previo</p> <p>X₂: Sistemas informático</p> <p>X₃: Perfil de los profesionales</p> <p>X₄: Líneas de trabajo</p> <p>X₅: Mejora de procesos</p>	<p>1. Tipo Investigación Aplicada</p> <p>2. Diseño Descriptivo, explicativo y correlacional</p> <p>3. Población (N), conformada por 205 personas entre administrados y personal de ONP.</p> <p>4. Muestra (n) Conformado por 58 personas entre damas y caballeros involucrados en el proceso de calificación de expedientes.</p> <p>5. Técnicas de recolección de datos. Las Principales técnicas que se utilizaron en la presente tesis fueron: -Entrevistas -Encuestas</p>
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS SECUNDARIAS	<p>Y: Incidencia en los costos operativos del otorgamiento de pensión de jubilación Decreto ley N°19990</p> <p>Indicadores</p> <p>Y₁: Otorgamiento de pensión.</p> <p>Y₂: Planificar el control.</p> <p>Y₃: Optimización de procesos.</p> <p>Y₄: Manejo adecuado del control de calidad.</p> <p>Y₅: Costos operativos.</p>	
a) ¿Cómo influye el control previo en los costos operativos del otorgamiento de pensión de jubilación del Decreto ley N°19990?	a) Establecer cómo influye el control previo en los costos operativos del otorgamiento de pensión de jubilación del Decreto ley N°19990.	a) Si se realiza en forma oportuna el control previo de expedientes, los cuales deben ser contrastados con documentación sustentatoria, entonces se podrá ejecutar un adecuado costo operativo del otorgamiento de pensión de jubilación.		
b) ¿Cómo influye el Sistema Informático de la Institución en el control de calidad de expedientes de jubilación del Decreto ley N°19990?	b) Establecer cómo influye el sistema informático en el control de calidad de expedientes de jubilación del Decreto ley N°19990.	b) Si se efectúa eficientemente el sistema informático de la institución, entonces se podrá planificar adecuadamente el control de calidad de expedientes de jubilación del Decreto ley 19990.		
c) ¿Cómo mejorar el perfil de los profesionales y especialistas que desarrollan el control de calidad de los expedientes de jubilación del Decreto ley N°19990?	c) Precisar el perfil de los profesionales y especialistas que desarrollan el control de calidad de los expedientes de jubilación del Decreto ley N°19990.	c) Si se formula mejorar el perfil de los profesionales y especialistas entonces será posible que desarrollen un mejor control de calidad de los expedientes de jubilación del Decreto ley 19990.		
d) ¿De qué manera se puede establecer líneas de trabajo específicas para cada ejecutor en el control de calidad de expedientes del Decreto ley N°19990?	d) Establecer líneas de trabajo específicas para cada revisor en el control de calidad de expedientes del Decreto ley N°19990.	d) Si se formula establecer líneas de trabajo específicas para cada ejecutor, entonces será posible el manejo adecuado del control de calidad de los expedientes de jubilación del Decreto ley 19990.		
a) ¿De qué manera las mejoras en el proceso de calificación inciden en los costos operativos del otorgamiento de una pensión de jubilación del Decreto ley N°19990?	e) Establecer mejoras en el proceso de calificación y su incidencia en los costos operativos del otorgamiento de una pensión de jubilación del Decreto ley N°19990.	e) Si se realiza mejoras en el proceso de calificación entonces se podrá reducir los costos operativos del otorgamiento de una pensión de jubilación del Decreto ley N° 19990.		

ANEXO N° 02
TÉCNICA DE LA ENCUESTA

La presente técnica tiene por finalidad recabar información importante para el estudio **“CONTROL DE CALIDAD EN EL PROCESO DE CALIFICACIÓN DE EXPEDIENTES Y SU INCIDENCIA EN LOS COSTOS OPERATIVOS DEL OTORGAMIENTO DE PENSIÓN DE JUBILACIÓN DECRETO LEY N°19990”**. Al respecto se le solicita a usted, que con relación a las preguntas que a continuación se presentan, se sirva responder en términos claros, en vista que será de mucha importancia para la investigación que se vienen llevando a cabo. Esta técnica es anónima, se agradecer anticipadamente su gentil participación.

1. ¿Qué opina Usted sobre el tiempo que demora el administrado en obtener su pensión de jubilación?
a. Menos de 3 años () b. De 3 a 5 años () c. Más de 5 años ()
2. ¿Cree usted, que influye el control de calidad en el proceso de calificación de expedientes?
a. Si () b. No () c. No opina ()
3. ¿Considera usted que el control previo de expedientes es importante para el otorgamiento de una pensión?
a. Si () b. No () c. No opina ()
4. ¿Considera usted, que los sistemas informáticos son importantes para planificar adecuadamente el control de calidad de expedientes?
a. Si () b. No () c. No opina ()
5. ¿Usted cree que la demora del otorgamiento de pensión de jubilación se debe por falta de un adecuado control de calidad en los procesos de calificación de expedientes?
a. Si () b. No () c. No opina ()

6. ¿Considera usted que mejorar el perfil de los profesionales y especialistas, influiría en el control de calidad de expedientes de jubilación?
- a. Si () b. No () c. No opina ()
7. ¿Usted cree que estableciendo líneas de trabajo específicas, daría como resultado mayor fluidez en el control de calidad de expediente?
- a. Si () b. No () c. No opina ()
8. ¿Usted cree que es necesario efectuar líneas de trabajo específicas para un mayor adecuado control de calidad de expedientes?
- a. Si () b. No () c. No opina ()
9. ¿Considera usted que con un correcto control de calidad de expedientes el proceso de calificación tendría mayor fluidez?
- a. Si () b. No () c. No responde ()
10. ¿Usted considera que el control previo de expedientes es verificar la calidad del expediente, para no causar perjuicio al proceso de calificación de expedientes?
- a. Si () b. No () c. No opina ()
11. ¿Considera usted importante mejorar el perfil de los profesionales y especialistas para obtener un mejor desarrollo de control de calidad de expedientes?
- a. Si () b. No () c. No opina ()

12. ¿Usted cree que es necesario mayor orientación al administrado en la presentación de documentos para los trámites de su pensión de jubilación?
- a. Si () b. No () c. No opina ()
13. ¿Qué causas cree usted que demoran el otorgamiento de pensión de jubilación?
- a. Falta de capacitaciones al personal ()
b. Falta de un sistema informático idóneo. ()
c. Falta organizar líneas de trabajo ()
14. ¿Cual es su opinión sobre la atención en las plataformas de orientación y recepción al iniciar su trámite de pensión de jubilación ?
- a. Bueno () b. Regular No () c. Mala ()
15. ¿Cree usted que deberían existir a nivel nacional más plataformas de orientación y recepción para tramitar su pensión de jubilación?
- a. Si () b. No () c. No opina ()
16. ¿Considera usted que el horario de atención en las plataformas de orientación y recepción para tramitar su pensión de jubilación es el adecuado?
- a. Si () b. No () c. No opina ()
17. ¿Como califica Usted el grado de conocimiento que tiene el personal de orientación y recepción para la atención al público?
- a. Bueno () b. Regular No () c. Mala ()

18. ¿Cómo calificaría Usted al proceso de jubilación en el Sector Público?

a. Bueno () b. Regular () c. Mala ()

19. ¿Usted cree que la capacitación es un tema de vital importancia para brindar servicios de calidad?

a. Si () b. No () c. No sabe/no opina ()

20. ¿Usted está de acuerdo que la ONP proporciones más profesionales para agilizar los diversos procesos que implica la calificación de expedientes?

a. Si () b. No () c. No sabe/no opina ()

21. ¿Considera Usted que las mejoras en el proceso de calificación de expedientes contribuyen a disminuir los costos operativos de la pensión de jubilación?

a. Si () b. No () c. No sabe/no opina ()

