



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Modificación del sistema privado de pensiones y su impacto en los afiliados
del Perú, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Carlos Daniel Terrones Prado (ORCID: 0000-0002-5914-1655)

ASESOR:

Dr. Carlos Sixto Vega Vilca (ORCID: 0002-2755-8819)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

Este trabajo esta dedicado a mi familia y a cada una de las personas que me apoyaron y que me impulsaron a seguir adelante cada vez que sentía que no podía mas

Agradecimiento

Agradezco a mi madre y a toda mi familia por apoyarme en cada momento de mi vida y sobre todo a Dios por cuidar cada uno de mis pasos

PÁGINA DEL JURADO

Declaratoria de autenticidad

Yo, Carlos Daniel Terrones Prado, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Modificación del sistema privado de pensiones y su impacto en los afiliados del Perú, 2019”, en 40 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 01 de julio de 2020

Carlos Daniel Terrones Prado

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carlos Daniel Terrones Prado', written over a printed name. The signature is stylized and cursive.

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	19
2.1 Tipo y diseño de investigación.	19
2.2 Escenario de estudio	19
2.3 Participantes	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
2.5 Procedimientos	20
2.6 Método de análisis	21
2.7 Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	39
Anexo 1. Instrumento de recolección de datos	39
Anexo 2. Matriz de categorización apriorística	40
Anexo 3. Continuación entrevista Jefe de Atención Pública	41
Anexo 4. .Entrevista de Analista de Proceso	44
Anexo 5. Continuación de las Entrevistas a los Analistas de admisión	46

Anexo 6. Triangulación de la información de los Jefe de Atención Pública	48
Anexo 7. Triangulación de la Información de los Analista de Procesos	51
Anexo 8. Matriz de triangulación de analista de admisión	54
Anexo 9. Matriz de triangulación general	57
Anexo 10. Codificación y categorización de la información recopilada por las entrevistas aplicadas a los participantes	60
Anexo 11. Matriz apriorística	63
Anexo 12. Resultado Turnitin	64
Anexo 13. Carta de Presentación	65

Índice de tablas

Tabla 1	Código de la muestra que corresponde al sujeto de la investigación	Pág. 20
---------	--	------------

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Conceptualización del problema	27
Figura 2 Categorías y sub categorías de la investigación	30

Resumen

La investigación tuvo por objetivo analizar de qué manera la modificación del sistema privado de pensiones genera impacto en los afiliados del Perú, 2019. La teoría se fundamentó en la Ley N° 29903 (2012, s.p.), que establece en su Art. 1 que el sistema privado establecido para la administración de los fondos de pensiones tiene como propósito contribuir tanto al desarrollo como al fortalecimiento del sistema de seguridad social dentro del área de las pensiones. La metodología que se empleó fue interpretativo, de estudio de caso y el método fue inductivo. Los participantes fueron seis colaboradores del Sistema Privado de Pensiones. Quienes participaron en la entrevista con preguntas semiestructuradas. Las conclusiones mencionan que las modificaciones en el sistema privado de pensiones tuvieron un impacto en sus afiliados, por la regularidades en la afiliación, las características e modalidades de régimen y su rentabilidad de las intervenciones, mientras que en las características de afiliación se evidencia en la sujeción en cuanto a la afiliación y regulaciones vigentes, también menciona que la administración del fondo de pensiones no da la seguridad de que los aportes mínimos del beneficiario sean importantes y pueda cubrir las necesidades en un futuro y las modalidades de los aportes se caracterizan por la rentabilidad de estas inversiones, con el compromiso de supervisión y monitoreo por parte de las administradoras de los fondos de pensiones.

Palabras claves: Sistema privado de pensiones, Afiliados, Pensionistas.

Abstract

The purpose of the investigation was to analyze how the modification of the private pension system generates an impact on the affiliates of Peru, 2019. The theory was based on Law No. 29903 (2012, s.p), which establishes in its Article 1 that the The purpose of the private system established for the administration of pension funds is to contribute both to the development and strengthening of the social security system within the area of pensions. The methodology used was interpretive, case study and the method was inductive. The participants were six collaborators from the Private Pension System. Those who participated in the interview with semi-structured questions. The conclusions mention that the modifications in the private pension system had an impact on its affiliates, due to the regularity in the affiliation, the characteristics and modalities of the regime and their profitability of the interventions, while in the characteristics of affiliation it is evident in the subjection regarding the affiliation and current regulations, also mentions that the administration of the pension fund does not give the assurance that the minimum contributions of the beneficiary are important and can cover the needs in the future and the modalities of the contributions are characterized by the profitability of these investments, with the commitment of supervision and monitoring by the administrators of the pension funds.

Keywords: Private pension system, Affiliates, Pensioners..

I. INTRODUCCIÓN

Partiendo de la necesidad de garantizar la seguridad social de la población más vulnerable, en este caso la población que está en edad de jubilación, así como el recibimiento de una pensión digna y justa. Se ha venido estableciendo en muchos países el fondo de ahorro pensional, que no es más que el descuento mensual que le hace el patrono a sus trabajadores, para que este dinero pueda ser regresado una vez que están en edad de retiro y de esta manera las personas puedan continuar cubriendo sus necesidades básicas durante su vejez. Para lo cual cada gobierno ha implementado ciertas regulaciones y políticas que dan forma a esta iniciativa social, que forma parte de unos de los pilares de la sociedad. Sin embargo, con la finalidad de poder reducir el compromiso fiscal del estado ante la gestión de este aseguramiento social, entre los años 1980 y 2000 se generó una ola de privatizaciones de estas pensiones. Es decir, en muchos casos el sistema público de pensiones fue reemplazado por el sistema privado. Bajo este modelo se estaba tratando de gestionar la administración privada de los fondos de pensiones, la cual paso a ser obligatoria para los trabajadores que eran dependientes y como una opción voluntaria para trabajadores independientes (Ortiz, Duran, Urban, Wodsak y Yu, 2019, p.2).

Este sistema de privatización de pensiones ha sido adoptado por diversos países de América Latina, entre ellos se destacan Chile, Perú, Argentina, Uruguay, Nicaragua, Bolivia, Venezuela, México, El Salvador, Costa Rica y Ecuador. Así como muchos países de Europa Occidental como Croacia, Eslovenia, Hungría, Rumania, Rusia, Bulgaria, entre otros. Sin embargo, años después en su mayoría especialmente durante la crisis económica del año 2007 decidieron pasar este sistema de pensiones privada nuevamente a la gestión pública, pues encontraron evidencia del mal manejo de dichos fondos de los trabajadores, los cuales terminaron beneficiando a un grupo minoritario y poniendo en riesgo la seguridad social y económica de un número importante de la población. Señalando que las privatizaciones del sistema de pensiones había fracaso en el 60% de los casos y advirtiendo las consecuencias económicas y sociales que esto atraería. No obstante, muchos países continuaron apostando por el Sistema Privado de Pensiones (SPP) y en

otros casos fueron mejorados, pero no eliminados (Public Services International, 2018, parr.1,2).

Tras las diversas dificultades que ha presentado esta modalidad del sistema de pensiones, sumado a la tendencia del incremento de la población adulta en edad de jubilación y por ende de recibir una pensión; además del interés por la lucha contra la pobreza y el aumento de la calidad de vida de la población más vulnerable, como los adultos mayores. Han dado lugar a la regulación de leyes que permitan la reestructuración de la privatización del sistema de pensiones no solamente en América latina, sino también en Europa donde particularmente poseen altos índices de población envejecidas. Seguido por Estados Unidos, donde se han visto en la necesidad de regular y plantearse serios debates en función de las nuevas reformas que permitan establecer los lineamientos para poder realizar adecuadamente la gestión de la administración de los fondos de ahorro de los contribuyentes y futuros afiliados al sistema de pensiones desde el sector privado (Weidenslaufer y Álvarez 2018, p.3).

Según el Instituto BBVA de pensiones (2019, párr.3-8), en Europa la modalidad del sistema pensionario en la mayoría de los casos, está basado en el ahorro de los fondos de los trabajadores a través de la gestión y administración pública pero aún sobreviven los SPP. Ambos están enmarcados en una serie de regulación y leyes que propician el aseguramiento de estos fondos, que son cotizados durante toda la vida laboral de los empleados pudiendo disfrutar de estos recursos al momento de su jubilación. Sin embargo, en el caso de los Estados Unidos, el caso es muy diferente pues el Estado proporciona solo alguna asesoría básica, pues consideran que no hay mejor ayuda que la que el mismo ciudadano puede darse. Por tanto, su sistema de pensiones es manejada por organizaciones privadas, las cuales debe encargarse de realizar toda la gestión administrativa de dichos fondos y gestionar su adecuada inversión para la generación de sus intereses, respetando ciertas regulaciones del Estado.

En el caso del Estado Peruano, existe una dualidad de dicha modalidad. Es decir, se evidencia tanto el sistema o fondo de ahorro de pensiones privado como públicos. En

lo que respecta al sistema privado de pensiones, se puede señalar que el mismo fue instaurado tras el autogolpe de Fujimori en el año 1992 y promulgado a través de la Ley N°25897. Lo que propicio la creación del sistema privado de administración de fondos de pensiones (AFP), conformado por diversos organismos privados a cargo de su administración. Este nuevo modelo de pensiones desde la administración privada, fue una réplica del sistema que se había implementado en Chile, donde las pensiones debían generarse conforme los aportes de los afiliados a dicho fondo de ahorro el cual estaría influenciado por su rentabilidad en el tiempo de afiliación. Esta iniciativa de negocio fue apoyada por el Gobierno el cual procuró la transferencia de muchos trabajadores a estas AFP, logrando alcanzar rápidamente 1.1 millones de trabajadores, lo que condujo a la creación de la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS) que tenían como función la fiscalización. Poco a poco estas AFP se fueron fusionando y tras la crisis que ha presentado este sector económico, solo quedan en la actualidad las siguientes; Integra, Prima, Profuturo y Hábitat. El sistema privado de pensiones, se enfiló originalmente como un mecanismo que ofrecía mayores ventajas para los contribuyentes, dado que los mismos eran dueños de sus fondos desde el primer momento, por lo que no debían esperar veinte años de acumulación para poder optar al retiro de los mismos; además de ellos, las empresas privadas propusieron la inversión de dichos fondos con lo cual el contribuyente ganaría un interés y aumentaría sus fondos iniciales (La República, 2020, párr.1).

Estas entidades a su vez se encuentran asociadas entre si a través de la Asociación de AFP que es una entidad sin fines de lucro buscamos mejorar la calidad de vida de los afiliados y jubilados del Sistema Privado de Pensiones (SPP), así como también difundir los beneficios y servicios que brindan las AFP en nuestro país (Asociación de AFP, 2020 par. 1)

Sin embargo, a partir de los años 90 este sistema privado de pensiones ha sido objeto de numerosas reformas y leyes que lo regulan y modifican constantemente. Por ejemplo, en el año 2016 se permitió a los afiliados poder realizar el retiro del 95% de los aportes en el momento de su jubilación y emplear hasta un 25% de sus fondos para la adquisición de su vivienda. Actualmente como resultado del problema de la pandemia y

la situación de aislamiento social, el gobierno ha emitido un decreto donde se establece el derecho del contribuyente al retiro de sus fondos de hasta un 25% con motivo de atender sus necesidades durante el estado de emergencia (La República, 2020, párr.5). Toda esta situación ha traído nuevamente a la palestra un debate que se ha dado por años, le conviene al ciudadano contribuir al sistema de pensiones público o al privado; que beneficios representa la privatización del sistema de pensiones, es seguro y de qué manera afectan las últimas reformas realizadas en relación a este sistema. En ese contexto, en la presente investigación se pretende identificar los beneficios que puede obtener el pensionista bajo este régimen privado de pensiones con las últimas modificaciones. En tal sentido se recogerá la opinión de los expertos en la materia, trabajadores y pensionistas de este sistema.

Las investigaciones que se han hecho con anterioridad en el aspecto internacional se tiene en México a Centeno, Campoy y Ángeles (2019 p. 129), quienes concluyeron que el diseño y el modelo de escenarios alternativos para la inversión de los fondos de ahorro acumulados en el sistema de pensiones, debe enfocarse en los sectores que son capaces de promover más eficientemente el crecimiento productivo del país y por ende de la inversión de los fondos, dentro de los escenarios que a su vez son capaces de generar empleo. Asimismo, en Chile Gómez, Zavala, Ganga, Rojas y Álvarez (2016. p. 119), presentaron el estudio donde concluye que las afiliadas se encuentran insatisfechas, ya que las políticas del sistema de pensiones no están bien estructuradas, generando una desigualdad que se evidenciada en los montos de pensiones al momento de su jubilación cuando su contribución en su momento fue muy diferentes dado el ingreso económico que percibían. Mientras que en Colombia Duque y Duque (2016 p. 50), afirmaron que existe un amplio déficit fiscal en el sistema de ahorro de pensiones que imposibilita su existencia, dado que los fondos aportados resultan ser insuficientes para poder pagar los fondos de pensiones en el futuro lo que se creciente dada otra situación, no cuentan con un fondo de reserva que reduzca esta brecha.

Por otro lado, en Colombia Mejía (2020 p.47), concluyó que, de todos los sistemas evaluados, existen coincidencia entre ellos; las cuales se basan en la necesidad de

modificar y ampliar los beneficios del sistema de pensiones hacia los contribuyentes, eliminando una de las barreras principales, la del salario mínimo. Para lo cual se deben ajustar las regulaciones y reglamentaciones del sistema pensionario, en búsqueda de la reestructuración del mismo lo que permitirá adoptar nuevas propuestas que permitan la inversión del fondo de ahorro con una proyección de sostenibilidad del mismo. Barría (2019, párra.3), presentó una investigación donde concluye que la desigualdad económica en la población es bastante notoria, dado que hay un reducido sector de la población que gozan de estabilidad económica mientras que la mayoría viven en condiciones inadecuadas y en precariedad.

En cuanto a los antecedentes nacionales, se cita a Según Bernal (2016, p. 110, 111), mencionó que los gastos públicos en pensiones en América Latina y sus proyecciones al año 2075 destacando la situación de Chile, Perú, Colombia y México. De acuerdo a ello concluye que el crecimiento de los gastos del fondo de pensiones depende no solo de los factores externos que involucran el envejecimiento poblacional sino también de factores interno; en este sentido se plantean dos consideraciones importantes, los países deben colocar más énfasis en relación al procesos de envejecimiento de su población y las consecuencia que esto acarrea para el sistema de pensiones, así como plantear reformas que puedan dar solución al sostenimiento fiscal del sistema pensionario. En el caso de Mesa (2016 p. 58), afirmó que, a pesar de las diversas modificaciones de la reforma del sistema de pensiones en Perú, estas no han logrado resolver los problemas fundamentales que este presenta por lo que no se ha garantizado el aseguramiento social de la población. En este sentido, se plantea que se haga una nueva reforma de las leyes que regulan este sistema, contemplando algunos aspectos que no han podido ser manejados correctamente.

Calderón (2017, p. 72) concluyó que los fondos de los pensionistas no son administrados en favor de los afiliados, sino de las AFP. Por otro lado, Abanto (2018, p.49) concluyó que existe una total incompatibilidad entre la tabla de esperanza del vida del INEI y el de las AFP, el de estos últimos llega a los 110 años, lo cual es beneficioso

para la AFP ya que entrega pensiones pequeñas y tiene mas tiempo de rentabilizar a su favor el dinero de los fondos de pensionistas

Finalmente, De la Vega (2018, p.149) en la investigación acerca de la necesidad de realizar la reforma al sistema previsional en el Perú, alcanzó a concluir que actualmente los trabajadores que se encuentran en edad de jubilación están optando por retirar el 95.5% sus fondos del sistema de pensiones público para llevarlo hasta un sistema financiero privado que genere mayor confianza y seguridad, queda claro que el sistema nacional de pensiones en el Perú está fracasando en su función principal y carece de receptividad por parte de la población.

En cuanto a la teoría que sustenta la investigación, conforme la Ley N° 29903 (2012, s.p.), establece en su Art. 1 que el sistema privado establecido para la administración de los fondos de pensiones (SPP) tiene como propósito contribuir tanto al desarrollo como al fortalecimiento del sistema de seguridad social dentro del área de las pensiones, otorgando la protección de un sistema de seguridad social conforme el área pensiones y administrado por las agencias de fondos de pensiones denominadas Administración de fondos de pensiones (AFP). Para Mendiola, Aguirre, Buendía, Segura, Seguras (2013, p.46), mencionaron que el sistema privado de pensiones es un proceso que se efectúa través de las cuentas de capitalización individual que es administrado por las AFP en un sistema que se sustenta en la capitalización individual de los aportes de los afiliados, de manera que al momento que el asegurado ya no cuente con la edad adecuada para trabajar pueda recibir su pensión de todo lo que ha acumulado durante sus aportes en su vida laboral, los cuales han sido capitalizados a su favor y los cuales deben haber generado intereses tras su inversión en el mercado financiero. Lo cual coincide con lo señalado por Rivadeneira (2017, s.p.), quien afirmó que el sistema privado de pensiones es calificado como la capitalización individual que es el resultado del aporte voluntario y obligatorio del asegurado mediante el financiamiento de su pensión.

Por otro lado, para Miranda y Rodríguez (1997, p.18), señalaron que el sistema privado de pensiones constituye un fondo de pensiones que es administrado por las

instituciones privadas, que no son más que entidades financieras que se encargan de invertir ese dinero recaudado con el propósito de que el mismo genere mayores ingresos y por ende un interés que se acumule al aporte del asegurado. Lo que genera una relación entre el aporte realizado y las cuentas capitalizadas, con el incremento de dichos aportes tras su inversión, lo cual es calculado conforme las reglas del mercado que indican los seguros privados. Mientras que Rojas (2016, p.105), indicó que el sistema de pensiones por lo general invoca algunos esquemas que tienen como propósitos específicos el pago de una renta. Dicha renta es vitalicia para aquellas personas que se retiran del mercado laboral pero que anteriormente estuvieron construyendo una cuenta de capitales a través de sus aportes; este retiro del mercado laboral puede ser en razón de su edad o por problemas de salud (invalidez o discapacidad), y en el cual la participación del estado suele ser de menor importancia que en la seguridad social.

Además de ello, afirma que los problemas que presentan los sistemas de pensiones alrededor del mundo son muchos y dependen de diversas causas, que en resumen se traducen en dos soluciones principales, la necesidad de aumentar la edad de retiro del trabajador con derecho a jubilación y disminuir el monto de las pensiones. Lo cual puede no ser tan beneficioso para el empleado que ya se encuentra en la edad de vejez. En el Perú el sistema de pensiones presenta también dificultades, por lo que es interesante conocer la eficiencia de los sistemas privados de pensiones (SPP) y los administradores de los fondos de pensiones (AFP). Aumentando la eficiencia del sistema, legitimando sus acciones y contribuyendo al bienestar de los beneficiarios.

En cuanto a los factores que influyeron en la creación del sistema privado de pensiones según Tordoya (2011, p.3) indicó que se remonta a las épocas durante las cuales se le dio inicio al sistema nacional de pensiones bajo el manejo del Virreinato de José de la Pezuela, lo que posteriormente se denominó ley de goces durante la época de Ramón Castilla. Cuya ley fue la que promulgo el sistema de administración de pensiones nacionales públicas. Lo cual se mantuvo hasta el año 1997 precedido por dos tipos de sistemas que estuvieron amparados por las leyes; el decreto de Ley N° 19900 que integro a todos los trabajadores del sector privado, es decir, artistas, colaboradores, trabajadores

independientes, maestros, entre otros. Esta ley básicamente reconoció el derecho que tienen los trabajadores a gozar de una pensión de jubilación dada la cesantía de sus actividades labores que los sustenten durante su vejez al no poder continuar en edad productiva.

Este hecho fue seguido por la promulgación de la Ley 25897 durante el gobierno de Alberto Fujimori época que marco el nacimiento de las AFP (Sistema privado de administración de los fondos de pensiones), estableciendo la necesidad de instaurar el fondo de pensiones con una administración privado que consolidara el apoyo y esfuerzo de diversas organización, entidades e individuos. Dándose de esta manera, en forma paralela al sistema nacional de pensiones, el sistema privado de pensiones. Mientras que Morón y Carranza (2003, s.p.) afirman que el origen del sistema privado de pensiones hace algunos años, fue el resultado del mal manejo de los fondos de pensiones por parte del estado, lo cual coincidió con una época de hiperinflación, lo que condujo a que Perú se posicionara como el segundo país en optar por el sistema privado de pensiones lo que podría generar una mayor cobertura en la seguridad social sin involucrar la capacidad fiscal asociada. En este contexto, se podría indicar que entre los factores que motivaron la creación del sistema privado de pensiones en Perú fue la crisis inflacionaria, la incapacidad del estado por el manejo eficiente de los aportes y la necesidad de blindar el sistema que garantizará realmente la seguridad social de los trabajadores del país.

Situación que fue similar en Europa donde también se establecieron los sistemas privados de pensiones en algunos países pertenecientes de la Unión Europea. Donde tres componentes básicamente incidieron de forma significativa a la aparición de este nuevo sistema; a) la regulación de las leyes; b) Los constantes cambios en el mercado financiero que estaba asociados a la inversión de los aportes de las pensiones; c) los contratos de trabajos y por último d) los aportes de la pensión dependiendo de la profesión del trabajador (Bertolotto 2016, p.117). En cuanto a los riesgos financieros de los sistemas privados de pensiones, existen diferentes formas de administrar los activos de los fondos de pensiones privados y las estrategias precisas de sus inversiones, mediante la imposición de ciertos mecanismos de garantía. La gestión de fondos de pensiones europeos,

tradicionalmente, se ha basado estrechamente en inversiones en bonos nacionales. Especialmente en España, Alemania y Francia, hubo desconfianza en la inversión internacional, por ejemplo, debido a preocupaciones sobre la moneda riesgo, liquidez y falta de información.

Hoy en día, aunque la Unión Europea ya ha establecido un amplio conjunto de reglas prudenciales para bancos, compañías de seguros, compañías de inversión y fondos de inversión, organizaciones de fondos de pensiones siguieron siendo el único importante financiero organización que está regulada exclusivamente a nivel nacional (López 2017, p.1). Pero, incluso si no hay reglas prudenciales comunes, aplicables en todos los estados miembros en la UE, algunos fondos de pensiones que están sujetos a autorización o aprobación de una autoridad competente pueden ser identificados.

Estos fondos de pensiones pueden ser reconocidos por Establecer un conjunto de criterios para autorizar o aprobar fondos, como la forma de fondos, la profesionalidad de los administradores, entre otros (Bertolotto 2016, p.120). Además, imponen las reglas de supervisión de fondos de pensiones, el estándar regular informes y jurisdicción de control de la autoridad competente. Al mismo tiempo aprueban las reglas para la política de inversión de la organización de fondos de pensiones. Las inversiones de fondos de pensiones en algunos estados miembros han impuesto restricciones a las formas y métodos de cómo pueden invertir sus activos netos. Algunos estados miembros tienen establecer una variedad de límites regulatorios rígidos en las organizaciones de fondos de pensiones, tales como: a) reglas que requieren una inversión mínima en bonos del gobierno o gobierno proyectos de capital, por ejemplo, en edificios de viviendas. Durante mucho tiempo, Francia ha impuesto una tasa mínima de tenencia de activos de fondos de pensiones en valores sumando a la mitad de ellos; b) reglas para limitar las tenencias de activos con ingresos relativamente volátiles como acciones, bonos, bienes inmuebles y activos extranjeros. Por ejemplo, Alemania tiene Inversión restringida en acciones de las empresas ubicadas en Europa Unión, hasta el 30% de los activos netos (Gestión Mundo, 2020, p.1).

Según Rivadeneira (2017, s.p.), indicó que el sistema privado de pensiones se caracteriza por ser individualista pero no solitario. Un sistema que ayuda al estado a desligarse de la responsabilidad de proteger a su población en edad de jubilación e implementa la protección a sí mismos y asumir los riesgos de la protección de su vida y de su edad adulta. Además de indicar que el empleador tiene la responsabilidad de gestionar que sus trabajadores accedan a la protección del sistema que genera la prestación de sus gastos y prestaciones de eventualidades. Como un sistema privado se basa en la justicia conmutativa, donde las prestaciones se reúnen como la máxima estrategia para poder establecer la capitalización individual de las cuentas, que son del total dominio del trabajador sin embargo no pueden emplearse este dinero para otra cosa que no sea el pago de pensiones.

Así también la ausencia de la solidaridad en el sistema. Se conoce que la solidaridad es un principio esencial en la seguridad social, sin embargo, en un sistema privado de pensiones muy a pesar que se fundamenta en la seguridad social y en enfoque colectivista, mantienen una relación capitalista individual estableciendo que los aportes deben coincidir con los beneficios recibidos en el momento de recibir la pensión. En lo que respecta a la capitalización individual. Los fondos aportados por los afiliados son ingresados al mercado financiero buscando una mayor rentabilidad que aumentará el capital de los fondos y se reflejará en las erogaciones de las pensiones. La afiliación al sistema. La opción de la afiliación es obligatoria para todos los empleados que tengan un cargo. La administración privada. Esta administración es realizada por los fondos de pensiones las cuales están constituidas jurídicamente por diversas sociedades anónimas. Las cuales tienen la responsabilidad de administrar los fondos aportados hasta llegado el momento del retiro del trabajador. En cuanto al rol fiscalizador del Estado. El sistema privado de pensiones debe regirse por las leyes establecidas y debe estar sujetos a la fiscalización y supervisión del estado, el cual tiene la responsabilidad de que las AFP ejecuten eficientemente sus funciones, resguardando los aportes de los trabajadores (Rivadeneira, 2017, s.p.).

Acerca de las prestaciones del sistema privado de pensiones (SPP). Según Mendiola, Aguirre, Buendía, Segura, Seguras (2013, p. 49), indicaron que el sistema privado de pensiones permite la afiliación de todos los trabajadores que así lo deseen a la administración del fondo de pensiones (AP) a través de los cuales, esta personas aporta durante alrededor de 40 a 45 años, con lo cual se asegura que no dependerá de un tercero durante su vida de vejez para poder solventar sus gastos, sino que podrá disponer de una cuenta individual de capitalización que le permitirá acumular un interés durante sus aportes, siendo retribuido en su edad de jubilación; mientras tanto todos estos aportes son invertidos en proyectos dentro del mercado nacional o internacional pudiendo apoyar el desarrollo del país (Mendiola y otros, 2013, p.47). En el caso peruano los empresarios que dominan el sector bancario son a su vez, los mismos responsables de las AFP, lo que evidencia una sinergia en cuanto a los conocimientos del negocio sobre las inversiones y los riesgos, al mismo tiempo que presentan las oportunidades de poder lograr una mayor participación en los gastos asociado a los clientes (Mendiola y otros, 2013, p.48).

Sin embargo, este sistema debe ser mejorado dado la baja rentabilidad que presenta actualmente el sistema, los límites que presenta el SPP en relación a la normativa establecida para ello, entre lo cual se evidencia que la normativa presenta serias barreras para la entrada de los competidores por lo que se puede asumir que el sistema se esté manejando como un monopolio que podría terminar viciando el mismo y perjudicando a la población afiliada (Mendiola y otros, 2013, p.48). En cuanto a las diferencias entre el Sistema privado de pensiones (SPP) y el sistema nacional de pensiones (SNP). Para Profuturo (2020, párra.1), las diferencias entre el Sistema Nacional de Pensiones y el Sistema Privado de Pensiones son muchas dadas las diversas características que así lo evidencian; tales como: La propia de aportes. En el SNP el aporte es de propiedad común mientras en el SPP el aporte es individual y propiedad del afiliado mediante la cuenta de capitalización individual; el límite de las pensiones. En el SNP la pensión tendrá un límite que abarca hasta el 100% de la referencia de la remuneración hasta unos 857 soles mientras que en el SPP el monto de la pensión corresponderá al monto de los aportes realizados, considerando además la rentabilidad que generaron dichos aportes.

En cuanto al aporte obligatorio. Los aportes obligatorios en el SNP se traducen en un 13% de la remuneración mientras que en el SPP alcanza el 10% adicional a la prima; también se tiene la pensión por invalidez. En este caso el SNP reconoce una remuneración del 50% como referencia mientras el SPP puede alcanzar hasta un 70% del promedio de la remuneración que fueron recibidas en los 48 meses anteriores al suceso. Otro de los aspectos es la información sobre los aportes. El afiliado o asegurado solo puede solicitar su reporte de aportes cada cinco años mientras que en el SPP puede hacerlo cuando desee; f) tiempo del aporte. Es imprescindible contar con un tiempo no menor a 20 años de aportes para poder recibir la pensión de jubilación mientras que en algunos AFP estos tiempos pudiera ser menor. Por otro lado, se tiene la jubilación anticipada, la cual se encuentra anclada a la edad y a los aportes mientras que en el SPP solo está asociada a la disponibilidad de recursos con los cuales cuente la cuenta individual de capitalización.

En cuanto a la posibilidad de heredar los fondos, el SNP establece los aportes con propiedad común, es por ello que al no existir la propiedad de los aportes, los mismo mueren con el asegurado eso en los casos de fallecimiento antes de poder disfrutar o llegar a la edad de jubilación; sin embargo, en el SPP estos aportes pueden ser retirados por los beneficiarios que deje el asegurado; i) transferencia de fondos. En el SNP no hay ninguna posibilidad de poder transferir dichos fondos al exterior en caso de un cambio de residencia sin embargo en el SPP si se puede, previo a cumplir algunos requisitos de ley.

La organización de los sistemas privados de pensiones para Wong (2013, p.72) está organizado conforme los servicios que presta, los cuales son jubilación, sepelio, invalidez y sobrevivencia. Lo que ocasiona que sus afiliados puedan optar a cualquiera de las opciones de las modalidades de las pensiones tales como; retiro reprogramado, la renta vitalicia del familiar, renta vitalicia del personal, así como la renta temporal conjuntamente con la renta vitalicia. Esta organización también comprende alguna de sus principales características como, por ejemplo, la capitalización de las cuentas individuales, la afiliación libre y voluntaria, la administración de dichos fondos por entidades privadas que están especialmente dedicadas a ello denominada como

administradoras de fondos de pensiones (AFP) y la supervisión, control y monitoreo por parte del estado a través de las superintendencias de banca y finanzas.

Otorgando entre sus principales beneficios el aseguramiento para los años de vejez de los trabajadores, contemplando un pago digno de pensiones que le permita cubrir sus necesidades básicas de alimentación, vestido y medicamentos; además de ello conforme las opiniones de RPP noticias (2016, párra.3), se menciona que el sistema privado de pensiones cubre las pensiones por invalidez y provee gastos de sepelio, para la tranquilidad familiar; los aportes sufren de ciertos incrementos dado la acumulación de intereses en la cuenta de capitales. El rendimiento de sus aportes va a depender de las inversiones, pudiendo aportar aportes voluntarios que se reflejen en este rendimiento. Para Wong (2013, p.73), otro de los beneficios es la jubilación anticipada para aquellos trabajadores que realizan trabajos con alto riesgo; incorporación de la superintendencia de banca y finanzas; la posibilidad de realizar la transferencia de sus fondos, gozar de un régimen especial de jubilación a los 55 años de edad, la actualización de bonos de reconocimiento, la administración de los fondos múltiples para poder ofrecer diferentes productos.

En el mundo, el sistema privado de pensiones actualmente presenta diversas dificultades basadas en la competencia y la agestión de los activos que están involucrados en la administración de los fondos de las pensiones lo que limita su capacidad y buen desempeño. Estos negocios o mercado privados en el ámbito de las pensiones tienen claros aspectos económicos que los hacen especiales. Por un lado, tienen una demanda significativa, así como una participación individual de los mercados, mientras que por el otro lado de la oferta se suelen observar diversas estructuras económicas que propician los costos de la empresa. Limitando seriamente la posibilidad que tiene la competencia de los retornos netos de dinero. Todo ello ha generado un impacto negativo en las comisiones de las empresas privadas de pensiones y con ello pensiones que pudieran estar por debajo de otros países latinoamericanos (Zeng, 2015, p.2). Muy a pesar de ello, la concentración del poder en el mercado por parte de las AFP se continúa considerando alta pero no se debe

descuidar y continuar mejorando (Altamirano, Bertan, Bosch, Caballero, García, Keller y Silva, 2019, p.6).

Por otro lado, la creación de un sistema estable de seguro de pensiones privado requiere especial atención del gobierno como sector fundamental de la economía. Abordar la financiación de los seguros. Las primas de los ciudadanos asegurados, la inversión de sus ahorros para la jubilación y las reservas de seguros es una prioridad para desarrollo de seguros de pensiones privadas. Además, se debe prestar especial atención al monitoreo continuo actividades de fondos de pensiones no estatales, el establecimiento de control adicional y supervisión de sus actividades como, así como para fortalecer los requisitos por parte de un mega-regulador con respecto a los fondos de pensiones no estatales, que gestiona la parte financiada de la pensión de jubilación de los ciudadanos asegurados (Borisovna, Ivanovna, Vitalievna y Nikolaevich, 2015, p.7).

Según Wong (2013, p.73) la afiliación a las AFP es una acción de carácter jurídico que se da como una relación entre la administración de los fondos de pensiones (AFP) y los trabajadores a través de un contrato de afiliación que así lo demuestra. Este contrato de adhesión donde se indican tanto los deberes como los derechos de los trabajadores, pueden afiliarse tanto trabajadores peruanos como extranjeros. Conforme lo que indica la Ley N° 29903 (2012, s.p.) en su art. 22 indica que la AFP administran todos los fondos recolectados de los asegurados los cuales son invertidos posteriormente conforme las regulaciones y disposiciones de la superintendencia; buscando una gestión eficiente de los recursos, flexibles y oportunas que puedan generar los riesgos financieros basados en reglas que tienen una condición prudencial. Estas inversiones realizarán ocasionaran una rentabilidad que deberá ser informada a los afiliados.

Según Altamirano y otros, (2019, p.8), indicaron que el diseño actual que contempla el Sistema Privado de Pensiones (SPP) es el resultado de un conjunto de reformas que se realizaron durante los años 80 y 90, las cuales se llevaron a cabo buscando la sostenibilidad del sistema y el aseguramiento de la seguridad social de los trabajadores. Dando como resultado los dos sistemas actuales y la configuración de algunos subsistemas

que están sustentados en las reformas y los programas sociales. Estos sistemas son el nacional de pensiones y el privado; en nuestro caso el SPP comprende la capitalización individual y configuración definida para la contribución al sistema. Este esquema este fundamentado en tres pilares esenciales. El primer pilar comprende la pensión a los 65 años, el segundo pilar comprende los regímenes especiales, el SNP y el SPP; mientras que finalmente el tercer pilar refiere un ahorro voluntario.

Según las consideraciones de De la Vega (2018, p.149) comentó que actualmente el sistema privado de pensiones en el Perú se encuentra fragmentado e indiscutiblemente está ausente de una visión integral que se encuentra compuesto por dos regímenes contributivos por la misma población que comprende un objetivo dado un pilar que no es contributivo con un programa social. Mientras el nivel de cobertura es normal, bajo y decreciente de un sistema enfocado fundamental dentro del mercado laboral (Bikker, Steenbeek y Torracchi, 2011, p.2). Además de ello, lo sistema privado de pensiones cuentan con pensiones que son consideradas como ineficientes y desiguales, así como también se desaprovechan las escalas y un mercado que genera la reducción de costos que a su vez ocasionan altas tasas y menores comisiones por parte de los afiliados al mismo tiempo que hace posible altas ganancias para las AFP (Miranda y Rodríguez, 1997, p.19).

En cuanto a las normativas nacionales en relación al sistema privado de pensiones y sus últimas modificaciones, conforme las últimas modificaciones de los decretos y reformas realizadas a nivel del sistema de privado de pensiones. Se tiene la reforma de la ley del sistema privado de pensiones de donde se establece ciertas consideraciones que pueden describirse como las dimensiones del SPP (Texto Único Ordenado de la Ley del SPP, 2016, p.3). Conforme la Ley N° 29903 (2012, s.p.) el sistema privado de pensiones tiene como función el fortalecimiento de la seguridad social de los trabajadores del país, buscando su aseguramiento en la edad de vejez, invalidez o fallecimiento.

Categoría 1. Afiliación. La afiliación al sistema privado de pensiones se refiere al derecho de los trabajadores a pertenecer y aportar al fondo de pensiones, considerando tanto los empleados dependientes, independientes y potestativos. Esta afiliación

comprende el acto de incorporarse al sistema privado de pensiones a través de su suscripción, su incorporación al sistema mediante la capitalización de las cuentas individuales. La afiliación al sistema en el art. 2 de la Ley del sistema privado de administración del fondo de pensiones comprende a todos los trabajadores independientemente de la modalidad que tengan para realizar su trabajo, cuyo sistema funciona conforme la modalidad de cuentas individuales que se capitalizan con el tiempo, es decir, el aporte del afiliado se va acumulando y generando cierto interés según los aportes (Texto Único Ordenado de la Ley del SPP, 2016, p.4). Estas cuentas individuales comprenden los aportes obligatorios como voluntarios.

El aporte obligatorio comprende el 10% de los ingresos del afiliado. La filiación al sistema se realiza conforme las disposiciones de la Superintendencia la cual puede establecer la afiliación de los trabajadores independientes; esta afiliación a una AFP puede ser cambiada a otra, cumplimiento con la solicitud respectiva y presentando frente a la AFP documentos que sustente su deseo de trasladar su cuenta de capitales individuales.

Esta ley también señala que es obligación del empleador que contrate a unos trabajadores de forma independiente que tenga por naturaleza una afiliación como trabajador dependiente, realizar los trámites para el cambio respectivo. Las AFP tienen dentro de sus obligaciones la afiliación de cualquier trabajador que así lo solicite, debido a que su constitución fue creada como sociedades anónimas, que tienen una duración indefinida teniendo como objetivo la administración de los fondos de pensiones (Ley N° 29903, 2012, s.p.).

Categoría 2. Administración del fondo. La administración de fondo es un sistema que tiene por objetivo contribuir al desarrollo y fortalecimiento de la previsión del fondo social de pensiones que está conformado por las entidades de gestión privada. La administración de los fondos incluye la gestión por parte de los agentes involucrados en este caso, las AFP y las obligaciones de los mismos. Es importante destacar que las AFP administran cuatro tipos de fondos de pensiones; a) los fondos de protección de capital. Son aquellos que comprenden los fondos que están asociados al aumento del capital que

tienen los afiliados que cuentan con un crecimiento constante y estable, este tipo de fondo tendrá una obligación especial para personas que cumplan los 65 años, salvo aquellos afiliados que dispongan por escrito establecer los fondos según voluntad al tipo 1 y tipo 2; b) el fondo de preservación de capitales tipo 1. Este tipo de fondo también será señalado para el aumento del patrimonio de los afiliados. Sin embargo, siendo obligatorio para personas mayores de 60 años de edad y menores de 65 años. Salvo que exprese su intención de tener un fondo de tipo 0 y 2; c) Fondo mixto de tipo 2. El cual está indicado para el crecimiento moderado del patrimonio de los afiliados; d) fondo de apreciación del capital. Este fondo está señalado a un alto nivel de orientación en el crecimiento del capital de los afiliados (Ley N° 29903, 2012, s.p.).

Categoría 3. Aportes. Estos aportes comprenden la contribución económica más importantes que realizan los trabajadores independientemente de su nivel de ingresos mensual y de forma voluntaria para aumentar sus fondos de pensiones (Informe Trimestral: Los Sistemas de Pensiones en el Perú, 2004, p.9).

Estos aportes comprenden algunos indicadores esenciales tales como; los aportes mínimos, considerando el nivel de ingreso del afiliado y el pago directo de dichos aportes. En este sentido, los aportes mínimos se pueden contemplar según lo que se establece en el art. 30 donde se indica que el aporte debe corresponder al 10% de los ingresos de los afiliados, los cuales deben ir a la cuenta de capitales. Así como también se consideran los aportes de la remuneración que es asegurable y que llevan por finalidad asegurar las condiciones de invalidez de los afiliados. La ley establece que las AFP están obligadas a realizar la provisión de la retribución de los aportes realizados a la administración de los fondos de pensiones desde el primer momento que reciben el aporte inicial. Mientras que los aportes que realizan los afiliados voluntarios con un fin previsional, tendrán la condición de retiro de acuerdo a la disposición del afiliado, lo cual constituirá un pago directo a diferencia del pago obligatorio que estará asociado al nivel de ingreso del afiliado y al porcentaje del 10% sobre ello (Ley N° 29903, 2012, s.p.).

Acera de la formulación del problema, la pregunta de investigación será: ¿De qué manera la modificación del sistema privado de pensiones genera impacto en los afiliados del Perú, 2019?; así también, los problemas específicos: ¿Cómo se desarrolla la afiliación en el sistema privado de pensiones en el Perú?; ¿Cómo se administra el fondo de los trabajadores del sistema privado de pensiones en el Perú?; ¿Cuáles son las características de la modalidad de aportes en el sistema privado de pensiones en el Perú?. Acerca de la justificación teórica de la investigación, se puede afirmar que todo lo mencionado está sustentando en estudios realizados en los 10 últimos años acerca del sistema privado de pensiones, teniendo como experiencia cercana a Chile y otras experiencias de otros países. En función a ello, los resultados que se obtengan serán validados y constituirán como un aporte al conocimiento y experiencia existente.

En cuanto a la justificación práctica, se puede afirmar que los primeros beneficiarios de este estudio serán todas las personas que se encuentran ligados a una AFP y deseen saber lo que podría pasar si es que se modifica el sistema privado de pensiones. Por lo que se convertirá en un documento de consulta. En el aspecto metodológico, la experiencia que se obtendrá de este estudio servirá como referencia o como una metodología para abordar temas similares o para otras investigaciones tomando como base la metodología empleada en este caso. Por lo tanto, los aportes en esta investigación podrán ser replicados por otros espacios o en situaciones similares.

Sobre el objetivo general: Analizar de qué manera la modificación del sistema privado de pensiones genera impacto en los afiliados del Perú, 2019. Acerca de los objetivos específicos se tiene: Describir las características de la afiliación en el sistema privado de pensiones en el Perú. Describir las características de la administración del fondo de los trabajadores sistema privado de pensiones en el Perú. Analizar las características de la modalidad de aportes en el sistema privado de pensiones en el Perú.

II. MÉTODO

El método apropiado para este tipo de estudio es inductivo, debido a que parte de ideas particular que conllevan a conclusiones generales. Hernández y Mendoza (2018 p. 9), afirmaron que estos estudios requieren de estudios más profundos para poder llegar a conclusiones y si se quiere también plantear hipótesis.

2.1 Tipo y diseño de investigación.

El tipo de investigación es interpretativo, porque las opiniones de las entrevistas que se obtendrán se interpretarán dándoles un sentido uniforme a las impresiones de las personas. Hernández y Mendoza (2018 p. 9), definieron a esta investigación como una forma de interpretar a las impresiones de sentimientos y opiniones de las personas, otorgándoles un significado claro a las mismas.

El diseño será de estudio de caso, porque estudiarás el contexto donde se desarrollan los hechos en el que se encuentran los afiliados del sistema privado de pensiones. Al respecto, Damián, Andrade y Torres (2018 p. 83), afirmaron que el diseño de caso se realiza teniendo en cuenta los aspectos descriptivos y explicativos de los temas relacionados al objeto de estudio, que a su vez emplea información mixta, es decir cualitativa y cuantitativa.

2.2 Escenario de estudio

El escenario de estudio será las oficinas del Sistema Privado de Pensiones, el cual se encuentra ubicado en el distrito de San Isidro en Lima. Esta es una oficina de la AFP Integra, en este espacio se encuentran los especialistas a quienes se les hará la entrevista.

2.3 Participantes

Los participantes serán 06 trabajadores del Sistema Privado de Pensiones quienes cuentan con experiencia en el tema y pueden dar una opinión válida y objetiva sobre modificación del sistema privado de pensiones y su impacto en los afiliados del Perú. Hernández y Mendoza (2018 p. 9), afirmaron que los participantes son sujetos que se les ha elegido

porque tiene una relación con el tema que se va a investigar, además afirma que no necesariamente es representativo de la población.

Tabla 1.

Código de la muestra que corresponde al sujeto de la investigación

Código de la muestra	Descripción
JAP1	Jefe de atención al público 1.
JAP 2	Jefe de atención al público 2
AP 1	Analista de procesos 1
AP 2	Analista de procesos 2
AA1	Analista de admisión 1
AA2	Analista de admisión 2

Fuente. Entrevista a personal de la AFP Integra.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica.

La técnica que se empleará será la entrevista semi estructurada, porque se considera el instrumento apropiado para obtener las opiniones de carácter cualitativo de las personas. Al respecto Hernández y Mendoza (2018 p. 449), opinaron que la entrevista se refiere a la conversación intensificada entre dos personas donde uno de ellos (el entrevistados), tiene un objetivo claro acerca de la información que requiere.

Instrumentos

El instrumento será la ficha de entrevista, que contiene las preguntas abiertas que se van a realizar a los participantes. Elgueta y Palma (2010, p. 253), definieron a la ficha de entrevista como un instrumento indagatorio mediante el cual se capturan y sistematizan los contenidos de la investigación y las fuentes correspondientes.

2.5 Procedimientos

Como primer paso en el procedimiento se confeccionará el cuestionario de la entrevista, posteriormente se validará el cuestionario. Se contactará con los funcionarios de la AFP

Integra vía telefónica y se le informará acerca del objetivo de la investigación. A la aceptación de los informantes se aplicará la entrevista grabando la misma para poder ser transcritas en una hoja de papel.

2.6 Método de análisis

El método de análisis es cualitativo. El cual consiste en obtener las entrevistas grabadas para luego proceder a desgravar o transcribir dichas grabaciones en un documento. Posteriormente se interpretarán las opiniones de los funcionarios y se clasificarán por asuntos parecidos y por diferencias. De allí se obtendrán nuevas categorías y subcategorías.

2.7 Aspectos éticos

Para este estudio se considera los principios éticos para toda investigación los cuales son: Consentimiento informado, respeto al derecho de autor, justicia. Integridad, respeto a las personas y veracidad de la información.

III. RESULTADOS

De acuerdo a los resultados encontrados conforme las entrevistas realizadas a los diferentes sectores de participantes; los cuales fueron los jefes de atención al público, los analistas del proceso y de admisión. en este sentido, los resultados evidenciados para el **objetivo general de la investigación**, el cual fue analizar de qué manera la modificación del sistema privado de pensiones genera impacto en los afiliados del Perú, 2019; se obtuvieron las siguientes consideraciones. Todas las modificaciones que se realicen a nivel del sistema privado de pensiones puede impactar al beneficiario, pues a través de este se establecen las características y aspectos que determinan la rentabilidad o no a las inversiones de las administradoras del fondo de pensiones, lo que puede propiciar que los aportes del beneficiarios efectivamente puedan dar frutos con el tiempo y se alcance el propósito de asegurar una pensión que le cubra sus necesidades, es decir la seguridad financiera del empleado dependiente o independiente una vez que ya se encuentra en edad de retiro laboral. No obstante, esta condición es compleja de asegurar pues los factores que pueden intervenir son muy diversos, dado entra en competencia la normativas y regulaciones de las administradores de los fondos de pensiones; la seguridad que busca el afiliado que está anclado necesariamente a sus intereses personas y percepción acerca de sus aportes, los procedimientos que estandarizan las acciones de modificación y cambios de AFP en caso de alguna solicitud de este tipo; al mismo tiempo los aportes mínimos y su relación con una pensión digna futuro, donde los equilibrio e indicadores económicos del país serán determinantes y las modalidades de dichos aportes, establecidos por los canales de comunicación que emplean las administradores de los fondos de pensiones con los afiliados y la rentabilidad económica que es capaz de generar la inversiones de los fondos de los aportes. Conforme los resultados se pueden describir, los siguientes objetivos específicos.

En cuanto al **primer objetivo específico**, referido a la descripción de las características de la afiliación en el sistema privado de pensiones en el Perú. En relación a este objetivo se establece si hay diferencias normativas en cuanto a los trabajadores dependientes, independientes y potestativos con respecto a la modificación del sistema privado de pensiones. Los entrevistados consideran que no hay diferencias entre los empleados independientes y potestativos en la modificación de la ley relacionada al sistema privado de pensiones, lo que sugiere que tendrán el mismo trato, obligaciones y beneficios que otorga su afiliación sin otra distinción particular además de su régimen laboral.

Además de ello, mencionan que las solicitudes de cambio de las AFP son generadas por el beneficiario que va en búsqueda de mayores beneficios, dado quizás a la desconfianza que ha generado la AFP actual, conforme la afinidad y beneficios que ofrecen otras AFP, aunado a la cantidad de opciones que hay actualmente a nivel nacional. En este sentido, dichos cambios son atendidos de acuerdo a las normativas, leyes y regulaciones; respetando los plazos establecidos para realizar la migración y la transferencia de dichos aportes; el incumplimiento de la norma para procesar los cambios y modificación de la AFP es motivo suficiente para efectuar sanciones para la administración del fondo de pensiones (AFP).

Seguido de los procedimientos reglamentarios y estandarizados que se realizan a nivel administrativo para la devolución del dinero aportado, en caso de retiro, invalidez o muerte del beneficiario; lo cual deberá estar ajustado a las normas vigentes, siguen los plazos y términos de condiciones, dado que en caso contrario el AFP debe enfrentar sanciones por parte el estado. En otras palabras, las características del sistema de administración del fondo de pensiones en el Perú, están diseñadas permitir la afiliación tanto de los empleados dependientes como aquellos que quieran acceder de forma independiente, contribuyendo con el sistema y generando un aporte que se pueda incrementar en el tiempo para asegurar una pensión de invalidez, de retiro o vejez.

El sistema privado de administración de fondos pensionarios se caracterizan según las regulaciones de ley, que entre otros aspectos consideran el régimen laboral del afiliado, permite las modificaciones y cambios de las AFP de acuerdo a los tiempos y procedimientos establecidos, buscando como único objetivo satisfacer las necesidades de seguridad que necesitan los beneficiarios. Además de ello, se consideran los beneficios que sugieren los aportes los cuales deberán satisfacer las necesidades básicas en el futuro del beneficiario, fortaleciendo su seguridad económica y apoyando su mejor interés. Respetando los procedimientos y condiciones de afiliación, lo que evitará caer en sanciones, en cumplimiento con los términos de condiciones establecidos y regulados por el estado, como órgano rector y garante de la ley de administración del fondo de pensiones.

Seguido del **segundo objetivo específico**, el cual describe las características de la administración del fondo de los trabajadores sistema privado de pensiones en el Perú. En este contexto, se procedió a establecer la efectividad de los aportes mínimos que realice el beneficiario, lo cual se podrán asegurar conforme se reciba una pensión digna que coincida con su estándar y estilo de vida, durante su vida laboral. Considerando, dicho planteamiento los jefes de atención a los usuarios señalaron que los aportes de los afiliados no siempre van a garantizar una pensión que pueda cubrir sus necesidades en el futuro, dado que la economía y las inversiones son muy fluctuantes y ello incide directamente en la rentabilidad de las inversiones que realizan las administradoras del fondo de pensiones y por consiguiente en la rentabilidad de las mismas, que serán en reflejo de las pensiones en el futuro. Mientras que los analistas de proceso, coinciden con estos; señalando que indiscutiblemente gozar de una pensión que cubra las necesidades mínimas en el futuro, depende en gran medida de que la rentabilidad de las inversiones se mantenga constante; mientras que los analistas de admisión afirman que definitivamente no se puede asegurar dado que las inversiones pueden tener altos y bajos, mientras la proyección o simulación del comportamiento a futuro de las pensiones se calculan en base a simuladores que se sustentan en parámetros e indicadores financieros que se mantienen en condiciones favores sin ningún tipo de desviación, lo que en la práctica no es estable como se simula.

Bajo estas condiciones, lamentablemente los aportes mínimos de los beneficiarios no pueden garantizar el goce de una pensión digna en el futuro, que pueda cubrir sus necesidades básicas; sin embargo, la idea es poder propiciar un salario mínimo a los beneficiarios, que conforme la economía actual cubra su canasta básica. No obstante, esto será muy relativo de acuerdo a la economía y nivel inflacionario del país con el paso del tiempo, además cabe notar que las personas de la tercera edad que es cuando precisamente se llega al retiro laboral, involucran por lo general un gasto médico tanto en asistencias como en tratamientos médicos, por tanto, suelen requerir un mayor ingreso económico, que vaya más allá de la canasta alimentaria. En otras palabras, todos los entrevistados afirman que los aportes mínimos de los afiliados no pueden garantizar el disfrute de una pensión que cubra las necesidades básicas y mantenga su estatus económico. El aseguramiento es casi imposible, dado que las proyecciones se realizan en base a simulaciones que tienen valores económicos constantes y de mantenerse estables estas darán el comportamiento esperado, sin embargo, en la práctica conocemos que los elementos que influyen en el comportamiento de la son muchos y por demás inconstantes y variables.

En cuanto a la cobertura del sistema peruano de pensiones, los jefes de atención del público, indican que la cobertura del sistema de pensiones es al 100%, sin embargo, señalan que esto depende, de la rentabilidad de las inversiones de los fondos de pensiones. En el caso de los analistas de proceso, los entrevistados no pudieron definir adecuadamente la cobertura del sistema privado de pensiones, pues le dan diversos enfoques donde podría llegar a ser suficiente e insuficiente, dependiendo de los indicadores económicos fluctuantes. Conforme los entrevistados, la inversión y los aportes de los afiliados a las AFP, están garantizadas por la solidez de las empresas que manejan y administran estos fondos; además señalan que las mismas son supervisadas, reguladas y monitoreadas por el estado, lo que le dan cierta seguridad a su cobertura. En este sentido, se puede indicar que la cobertura del sistema privado de pensiones puede tener una cobertura del 100% de las necesidades de sus beneficiarios; dado que las inversiones de sus aportes tienen una rentabilidad garantizada y una seguridad adecuada,

debido a la solidez económica que tienen las organizaciones que respaldan esta administración. Sin embargo, los entrevistados ante esta situación tienen dudas en cuanto a la garantía de los aportes conforme los indicadores financieros, que si pudieran variar. Sin embargo, la cobertura del sistema de administración de los fondos de pensiones, no sugieren tantos reclamos; como el monto de las comisiones que suelen cobrar las administradoras del AFP y el retraso en la emisión de las boletas de pago. En resumen los aspectos que caracterizan la administración de los fondos de pensiones, se traducen en los aportes que hacen los beneficiarios, pues mientras más aporten podrán asegurar una mayor retribución y por ende una pensión digna que sustente su poder adquisitivo y necesidades en el momento de percibirla; que pueda manejar los desequilibrios que se puedan presentar dado los diversos indicadores económicos que determinan el nivel inflacionario de una país y el precio de los bienes y servicios. Así como la atención de los reclamos que hace en beneficiario, en cuanto a los montos de comisiones y comprobantes de pago, para poder monitorear sus aportes.

Finalmente se presentan los resultados del **tercer objetivo específico**, donde se realizó un análisis de las características de la modalidad de aportes en el sistema privado de pensiones en el Perú. En este sentido, se evaluó cual es el mecanismo que emplean las administradoras de los fondos de pensiones para poder dar la información a los beneficiarios acerca de las modalidades de sus aportes. Todos los entrevistados coinciden que en la actualidad los sistemas privados de pensiones, han incorporados las herramientas tecnológicas de comunicación e información para poder propiciar la difusión de la información de las AFP y los aportes de los usuarios, a todos sus beneficiarios. Sin dejar de utilizar los mecanismos tradicionales. No obstante, las nuevas aplicaciones móviles han generado que el afiliado obtenga información oportuna de forma más cómoda. Mientras señalan, que la rentabilidad de las inversiones del fondo de pensiones han sido favorable para sus beneficiarios y la contribución de sus aportes, en estos últimos años; sin embargo hay que destacar que la recesión económica como resultado de la pandemia, ha afectado la economía mundial, no genera una buena proyección para las próximas inversiones durante algún tiempo, lo cual seguramente pasará factura a los interés de los aportes;esto

sin contar que el retiro de dicho AFP que realizaron algunas personas para poder atender sus necesidades económicas durante la pandemia y el aislamiento social, lo cual afectará también su proyección a futuro. Conforme lo que exponen los analistas de admisión, la cartera de las inversiones del sistema privado de pensiones, ha podido ser reflejado en sus afiliados conforme el crecimiento de los últimos tiempos. Mientras que los encargados de la atención de los usuarios, la rentabilidad de las inversiones del AFP en el año 2019 fue muy rentables, lo cual va en mejora de los aportes de los beneficiarios; Lo cual ha quedado en evidencia tras los indicadores financieros. Sin embargo, este año el tema de la pandemia ha afectado la proyección positiva de dichas inversiones. Finalmente los información que genera el SPP para el afiliado de acuerdo a la modalidad de la administración de sus aportes está comprendida conforme las opiniones de los encargados de la atención de los usuarios como los mecanismos que emplea el sistema privado de pensiones para poder informar a sus usuarios, es la vía electrónica, telefónica, informes, páginas web, reportes, entre otros canales de comunicación que permitan difundir información importante al afiliado de forma tanto colectiva como individual.

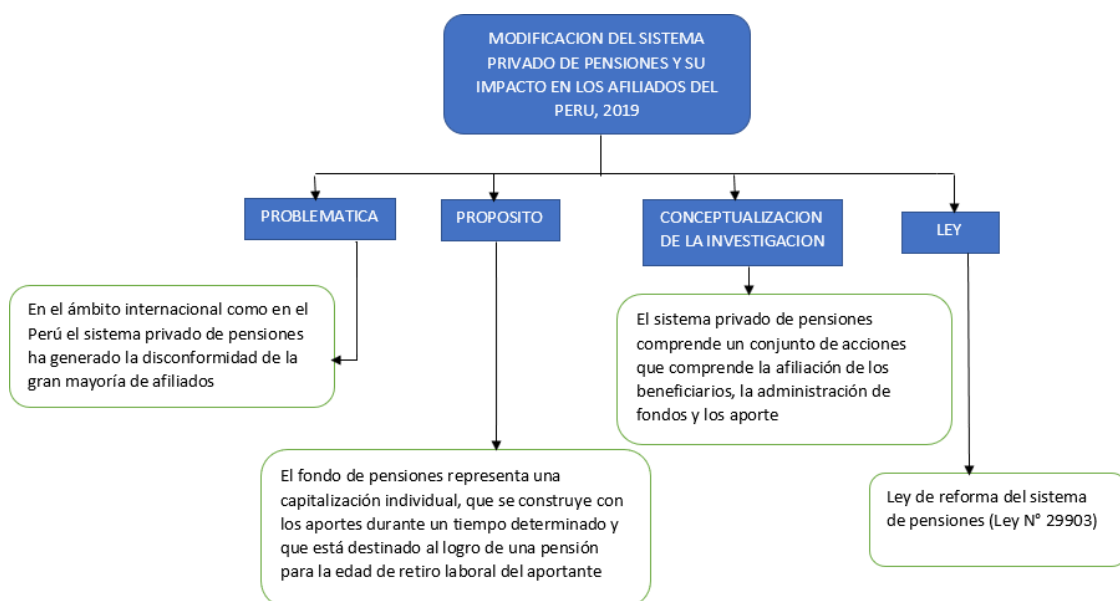


Fig. 1 Conceptualización del problema

IV. DISCUSIÓN

Conforme los resultados de la investigación, el **primer objetivo específico** indica la descripción de las características para la afiliación en el sistema privado de pensiones en el Perú. Las características que condicionan la afiliación de los beneficiarios al sistema privado de pensiones están sujeto a la normativa y regulaciones vigente en relación al caso, donde se consideran el régimen laboral, el procedimiento para las modificaciones y cambios de las AFP al mismo tiempo que impone las sanciones en casa de irregularidades por parte de la administración del fondo de pensiones. En este sentido, la afiliación del sistema privado de pensiones puede ser realizado por un trabajador tanto dependiente como independiente, lo cual no incidirá en sus beneficios o desventajas al respeto, pues se le aplica la misma normativa no evidenciando diferencias significativas en el aporte, inversión de sus fondos o tasa de interés asociada. Lo cual coincide con lo establecido en el art. 4 acerca de la incorporación al SPP donde se señala que la inclusión al SPP se realizará de forma voluntaria u obligatoria tanto en trabajadores dependientes o independientes, pero sin perjuicio de su condición laboral (Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, 2018). Además de ello, se evidencia que las acciones que deben considerar las administradoras de los fondos de pensiones, ante la solicitud de modificación y cambio de AFP son generados por el beneficiario que va busca mayores beneficios, dado quizás a la desconfianza o cambio de interés del afiliado. En este sentido, se establece el procedimiento reglamentario y los plazos para realizar la migración de la cuenta de capitalización individual AFP. Esta realidad, fue considerado por Mejía (2020 p. 47) quien consideró en el trabajo de investigación que se debe eliminar la barrera que supone que la pensión debe ajustarse al salario mínimo, señalando que conforme los aportes de los beneficiarios pueden merecer incluso una pensión que supere el mismo, generando mayores beneficios económicos para el afiliado y permitiendo que este continúe con el estatus económico que tuvo durante su vida laboral. Esto coincide con lo expuesto en el Art. 1 de la Ley N° 29903 (2012, s.p.) donde se señaló que el propósito del fondo de pensiones es contribuir con el fortalecimiento y desarrollo de la seguridad social del beneficiario.

Seguido del **segundo objetivo específico** el cual, señala que la administración del fondo de pensiones se caracteriza porque no puede garantizar que el aporte mínimo del beneficiario les puede ser retribuido en una pensión digna que cubra su estatus económico y necesidades en el futuro; pues esto dependerá de indicadores financieros que a su vez serán influenciados por la rentabilidad de las inversiones. En este sentido se puede inferir que la pensión no sería no debe ser visualizada como un aseguramiento de todas las necesidades del beneficiario en su edad de retiro, sin embargo, el estado y las administradoras de estos fondos de pensiones siempre estará en la mejor disposición de que así lo sean, pero hay aspectos que no pueden controlar sino hasta una seguridad razonable, como lo es la inflación. Este planteamiento, es similar a lo que expusieron Zavala, Ganga, Rojas y Álvarez (2016 p. 119) donde se mencionaron que los beneficiarios se encontraban insatisfechos con la desigualdad percibida al monto de recibir la pensión en relación a los montos y aportes cotizados. Destacando que no representaba el mismo ingreso económico y desmejoraba su nivel de vida. Mientras Duque y Duque (2016 p. 50) explican que esta situación puede deberse a déficit fiscales en el sistema de ahorro de pensiones que limitan la existencia de los fondos aportados, aunado a que no cuentan con un fondo de reserva que pueda reducir esta brecha. Esta situación es considerada por Mendiola, Aguirre, Buendía, Segura, Seguras (2013, p.48), quienes afirman que el sistema de pensiones debe estar diseñado para que las cuentas de capitalización individual puedan asegurar una pensión digna para el afiliado una vez que no esté en edad de laborar, lo cual debe ser el resultado de la acumulación de dichos aportes y los intereses que estos hayan generado tras ser invertidos todos los años de contribución al fondo de pensiones, sugiriendo que la rentabilidad de la inversión debe dar esa seguridad y tranquilidad al afiliado, lo cual es contrario a la realidad. Por lo que hay desviaciones que deben ser atendidas.

Por su parte el **tercer objetivo específico**, indica que las características de la modalidad de aportes en el sistema privado de pensiones en el Perú. Señalan dos aspectos importantes, la rentabilidad de las inversiones lo cual puede o no favorecer a los beneficiarios, las cuales depende de las habilidades de la evaluación, la responsabilidad y

compromiso de la administradora de los fondos de pensiones, de las regulaciones y por consiguiente de la supervisión y monitoreo por parte del estado. En cuanto a la rentabilidad de las inversiones Centeno, Campoy y Ángeles (2019 p. 50) mencionaron que la inversión de los fondos de ahorro acumulados en el sistema va a depender de la capacidad que tenga la administradora de dicho fondo en enfocar su inversión en los sectores más productivos del país. Según Rivadeneira (2017, s.p.), indicó que el sistema de fondo de pensiones se caracteriza por ser individualista pero no solitario, lo que sugiere que los aportes son considerados de forma individual pero los beneficios deben maximizarse en las inversiones. En este sentido se puede señalar que las modificaciones del sistema privado de pensiones generan siempre un impacto en los afiliados del Perú, dado que las mismas vienen dotadas de lineamientos y políticas en cuanto a las características y condiciones de la afiliación, las modalidades de los aportes, los mecanismos de las restricciones dichas acciones, entre otros aspectos que pueden dirigir y repercutir en el curso de los beneficios sociales resultado de los montos de las pensiones.

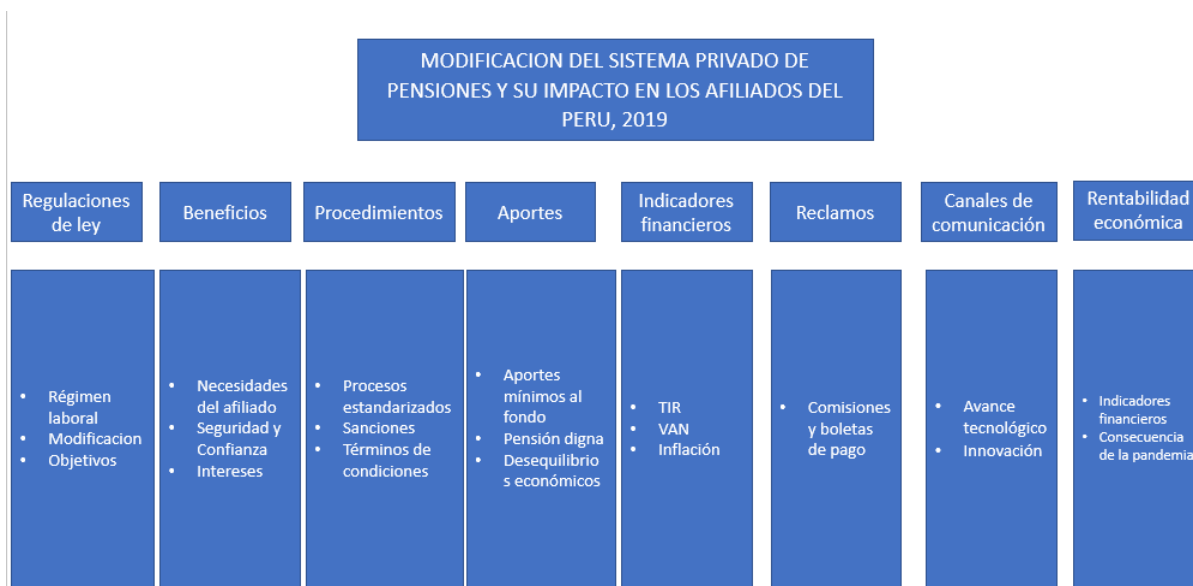


Fig. 2 Categorías y sub categorías de la investigación

V. CONCLUSIONES

Primero. En relación al objetivo general se concluye que las modificaciones del sistema privado de pensiones impacto en sus afiliados, dado las regulaciones en cuanto a la afiliación, las características y modalidades del régimen laboral y la rentabilidad de las inversiones.

Segundo. En relación al objetivo específico se concluye que las características de la afiliación del fondo privado de pensiones, se evidencia en la su sujeción a las normativas y regulaciones vigentes, el régimen laboral de los beneficiarios, la posibilidad de modificar y cambiar la AFP, los plazos y procedimientos estandarizados y finalmente, las sanciones impuestas tras el incumplimiento de la ley.

Tercero. En relación al objetivo específico se concluye que la administración del fondo de pensiones no asegura que los aportes mínimos del beneficiario pueden significar en el futuro una pensión que pueda cubrir sus necesidades básicas, por lo que no se garantiza que pueda mantener su estatus y nivel de vida, sin embargo, si se busca que dicha pensión alcance un salario mínimo que en teoría debería cubrir la canasta básica, sin embargo, esto en pasar en condiciones financieramente ideales, las cuales en la práctica son muy complejas y variables.

Cuarto. En relación al objetivo específico se concluye que las modalidades de los aportes están caracterizadas por la rentabilidad de las inversiones, las regulaciones de ley y el compromiso de monitoreo, supervisión por parte del estado a las administradoras de los fondos de pensiones. El cual debe garantizar que los fondos y aportes de todos los peruanos están respaldado por una economía sólida y esté en manos de las mejores financieras.

VI. RECOMENDACIONES

Primero. Se recomienda procurar que las modificaciones al sistema privado de pensiones sean difundidas entre los beneficiarios del sistema, para que ellos sepan y estén siempre informados sobre cada característica que va adquiriendo su fondo de pensión.

Segundo. Se recomienda instar a la afiliación de un mayor número de beneficiarios, tras la reducción de las comisiones y planes de retribución que fomenten la conservación de los beneficiarios al AFP.

Tercero. Se recomienda procurar la confiabilidad de las inversiones de los fondos de pensiones, los cuales deben ser comunicados a los afiliados; permitiendo que estos den sugerencias al respecto, para que los afiliados también se sientan escuchados ya que al fin de cuentas es su dinero para su jubilación.

Cuarto. Se recomienda establecer un plan de acción, para procurar la rentabilidad de la inversión luego de la pandemia, pudiendo fomentar mejores intereses tras la caída de la recesión económica.

REFERENCIAS

- Altamirano, A; Bertan, S. Bosch, M. Caballero, G. García, M. Keller, L. y Silva, M. (2019). Diagnóstico del sistema de pensiones peruano y avenida de reformas. Banco Interamericano de Desarrollo. División de mercados laborales. Recuperado de https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Diagn%C3%B3stico_del_sistema_de_pensiones_peruano_y_avenidas_de_reforma_es.pdf
- Asociacion de AFP: Nosotros Recuperado de <https://www.asociacionafp.pe/asociacion/nosotros/>
- Barría, C. (2019). Desigualdad en América Latina: los países en los que más ha disminuido (y la paradoja del que más la ha reducido). *News mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-50255301>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Prentice Hall. Recuperado de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bernal, N. (2016). Los gastos públicos en pensiones en América Latina y sus proyecciones al año 2075: evidencia de Chile, Perú, Colombia y México. *Revistas Apuntes 2016, vol.43 (79), pp.79-128*. DOI: <http://dx.doi.org/10.21678/apuntes.79.867>. Recuperado de <https://bit.ly/2XMpVR9>.
- Bertolotto, J. (2016). . Cálculo de pensiones de jubilación en el Sistema Privado de Pensiones: destapando la caja negra. *360: Revista De Ciencias De La Gestión, 1 (1), 116-134*. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/360gestion/article/view/14873>
- Borisovna, N. Ivanovna, G. Vitalievna, M. y Nikolaevich, A. (2015). Place of Private Pension Funds in the Financial Market. Published by Canadian Center of Science and Education 11 (14), 161-168. DOI: 10.5539 / ass.v11n14p161. Recuperado de <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ass/article/view/49116>

- Bikker, J. Steenbeek, O. y Torracchi, F. (2011). The Impact of Scale, Complexity, and Service Quality on the Administrative Costs of Pension Funds: A CrossCountry Comparison. *Revista the journal of risk and insurance* 79 (2), 477-514. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1539-6975.2011.01439.x>. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1539-6975.2011.01439.x>
- Centeno, L. Campoy, P. y Ángeles, G. (2019). Impacto económico de alternativas de inversión para el sistema de pensiones en México. *Ensayos Revista economía*, 38 (1),87-134. DOI: <http://dx.doi.org/10.29105/ensayos38.1-4>. Recuperado de <http://ensayos.uanl.mx/index.php/ensayos/article/view/127/123>.
- Cristela, M. y Thalassinós, E. (2016). Private Pension Plans: An Important Component of the Financial Market. *International Journal in Economics and Business Administration* 6 (1), pp. 110-115. DOI: 10.1007/978-3-319-13814-5_2. Recuperado de <https://bit.ly/2ZzAqXE>
- Damián, E; Andrade, D; y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Aéreas
- De la Vega, D. (2018). La necesaria reforma del sistema previsional en el Perú. *Revista Internacional de la Protección Social*, 3 (1), 135-149. DOI: <http://dx.doi.org/10.12795/e-RIPS.2018.i02.07>. Recuperado de <https://institucional.us.es/revistapsocial/index.php/erips/article/view/172/162>
- Calderón, P. (2017). El perjuicio del afiliado a la AFP en su jubilación en el sistema privado de pensiones en el Perú en los años 2010 - 2015. *Repositorio Universidad Cesar Vallejo*. DOI: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24762>. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24762>
- Abanto, L. (2018). El fondo sin retorno del sistema privado de pensiones en el Perú, al 2018. *Repositorio Universidad Cesar Vallejo*. DOI: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33695> Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33695>

- Duque, N. y Duque, S. (2016). El derecho fundamental a una pensión y el principio de sostenibilidad financiera: un análisis desde el régimen de prima media con prestación definida en Colombia. Colombia. *Revista Justicia Juris*, Vol. 12 (1), pp. 40-55. DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rj.v12i1.886>. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5716422>
- Elgueta, F. y Palma, E. (2010). *La investigación en ciencias sociales jurídicas*. Centro de Pedagogía Universitaria y Didáctica del Derecho. Universidad de Chile. Chile.
- Gestión Mundo. (2020). ¿En qué consiste la reforma de pensiones que Macron busca implementar en Francia?. *El comercio*. <https://gestion.pe/mundo/francia-en-que-consiste-la-reforma-de-pensiones-que-macron-busca-implementar-en-francia-noticia/>
- Gómez, C. Zavala, G. Ganga, C. Rojas, W. y Álvarez, S. (2016). Jubilación en Chile: Vivencias y percepciones de mujeres jubiladas por el sistema privado de pensiones. *Psicoperspectivas* Vol. 15 (3), pp. 112-122. DOI: 10.5027/PSICOPERSPECTIVAS-VOL15-ISSUE3-FULLTEXT-825. Recuperado de <https://bit.ly/3ajdyYA>
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Informe Trimestral: Los Sistemas de Pensiones en el Perú (2004). *Los sistemas de pensiones en Perú*. Dirección General de Asuntos Económicos y Sociales- MEF. Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2KMuFig>
- Instituto BBVA de pensiones (2016). Cómo se ahorra en otros países: Estados Unidos. Mi jubilación. Recuperado de <https://www.jubilaciondefuturo.es/es/blog/como-se-ahorra-para-la-jubilacion9-en-un-modelo-privado-estados-unidos.html>

- La República (2020). AFP: origen y reformas del sistema privado de pensiones. Economía. Lima, Perú. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/2020/04/01/afp-origen-y-reformas-del-sistema-privado-de-pensiones-spp-atmp/>
- Ley N° 29903 (2012). *Ley de reforma del sistema privado de pensiones*. Diario Oficial Bicentenario El Peruano. Lima, Perú. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/prensa/boletines/reforma_spp/Ley29903.pdf
- López, J. (2017). *Aplicación de las normas prudenciales bancarias a las empresas de inversión*. <http://todosonfinanzas.blogspot.com/2017/01/aplicacion-de-las-normas-prudenciales.html>
- Mejía, J. (2020). Sistema pensional en Colombia y organismos económicos multilaterales: algunas perspectivas de reforma. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, Vol. 50 (132), p. 29-49. Colombia. DOI: <http://dx.doi.org/10.18566/rfdcp.v50n132.a02>. Recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/article/view/9273>
- Mendiola, A. Aguirre, C. Buendía, D. Segura, M. Seguras, M. (2013). *Análisis del sistema privado de pensiones: propuesta de reforma y generación de valor*. Serie Gerencia para el Desarrollo 29. Esan Ediciones. Lima, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2W80UxD>
- Mesa, C. (2016). Sugerencias para la re-reforma de pensiones en el Perú. *Revista Apuntes* vol.43 (78), pp.41-60. Lima, Perú. DOI: http://dx.doi.org/10.21678/0252-1865-00430078_2. Recuperado de <https://bit.ly/34VPhxT>
- Miranda, E. y Rodríguez, E. (1997). *Análisis del sistema del fondo de pensiones. Perspectivas e interrogantes*. Editorial jurídica de Chile. Chile. Recuperado de <https://bit.ly/2VMeyHJ>

- Morón, E. y Carranza, E. (2003). Diez años del sistema privado de pensiones (1993-2003) avances, retos y reformas. Universidad del pacifico. Lima, Perú. Recuperado de <https://es.slideshare.net/asociacionafp/historia-del-sistema-privado-de-pensiones-10-aos>
- Ortiz, I. Duran, F. Urban, S. Wodsak, V. y Yu, Z. (2019). La reversión de la privatización de las pensiones: Reconstruyendo los sistemas públicos de pensiones en los países de Europa Oriental y América Latina (2000-2018). Organización internacional del trabajo. Recuperado de <https://bit.ly/3evccnL>
- Tordoya, H. (2011). La oficina de normalización previsional y la administradora de fondo de pensiones con las jubilaciones. Universidad Nacional del Callao, Perú. Recuperado de https://unac.edu.pe/images/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/2011/Octubre/IF_TORDOYA%20ROMERO_FCC.pdf
- RPP noticias (2016). ¿Qué beneficios incluye afiliarse a una AFP?. Guía de ahorro. Recuperado de <https://rpp.pe/campanas/branded-content/que-beneficios-incluye-afiliarse-a-una-afp-noticia-1067687>.
- Public Services international (2018). Estudio de la OIT revela quiebra de pensiones por privatización. Acciones Latinoamérica. Recuperado de <https://www.worldpsi.org/es/estudio-de-la-oit-revela-quiebra-de-pensiones-por-privatizacion>
- Profuturo (2020). Diferencias entre el SNP y el SPP. Lima, Perú. Recuperado de <https://www.profuturo.com.pe/Personas/Tu-Aportes/Conociendo-el-Sistema-Privado-de-Pensiones/diferencias-entre-el-snp-y-el-spp>
- Rivadeneira, C. (2017). *Aquí se fabrican pobres. El sistema privado de pensiones chileno*. LOM Ediciones. Santiago de Chile, Chile. Recuperado de <https://bit.ly/2ycvgH5>
- Rojas, J. (2016). *El sistema privado de pensiones en el Perú*. Fondo editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/3c161Gk>

- Texto Único Ordenado de la Ley del SPP (2016). Texto único ordenado de la ley del sistema privado de administración de fondos de pensiones. Lima, Perú. Recuperado de https://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/leyes_spp/20160819_tuo_ley_spp_11-08-2016.pdf
- Weidenslaufer, C. Álvarez, P. (2018). *Sistemas previsionales 2019: legislación comparada*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, Asesoría Técnica Parlamentaria. https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/27422/2/BCN_Comparado_Sistemas_Previsionales_2019.pdf
- Wong, Z. (2013). Sistema privado de pensiones. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 21 (40), 71-79. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C6CF018C69CED6E405257D330074A6D6/\\$FILE/Quipukamayoc08v21n40_2013.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C6CF018C69CED6E405257D330074A6D6/$FILE/Quipukamayoc08v21n40_2013.pdf)
- Zeng, N. (2015). Monetary Stability and Stock Returns: A Bivariate Generalized Autoregressive Conditional Heteroscedasticity Modelling Study. *Business and Economic Research Macrothing institute* 5 (2), 1-346. China. DOI: doi:10.5296/ber.v5i2.7623. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.5296/ber.v5i2.7623>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos.

Ficha de entrevista	
Tema de investigación: Modificación del Sistema Privado de Pensiones y su impacto en los afiliados del Perú, Comas 2019.	
Fecha de la entrevista:	
Nombre del Entrevistado:	
Ítem	Preguntas de la entrevista.
1	¿Existe alguna diferencia entre los trabajadores dependientes, independientes y potestativos con respecto a la modificación del SPP?
2	¿Qué acciones toman con respecto a las solicitudes de cambio de AFP de los afiliados?
3	¿Cuál es su opinión con relación en la manera como se establecen las reservas técnicas de retiro, muerte e invalidez en el SPP?
4	¿De acuerdo al aporte mínimo que hace un afiliado, asegura que la pensión que recibirá cumpla con el estándar social que tenía en su etapa laboral?
5	¿La cobertura del SPP a la población laboral peruana, en su opinión, es adecuada, considerando los aportes adicionales que hace el afiliado?
6	¿Qué tipo de reclamos de parte de los afiliados recibe en relación a la administración de su fondo de pensión?
7	¿De qué manera el SPP informa al afiliado acerca de la modalidad de administración de sus aportes?
8	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad actual que las AFP le dan a los aportes de los afiliados mediante las inversiones?

Fuente. Instrumento para la aplicación de las entrevistas a los participantes.

Anexo 2. Matriz de categorización apriorística

Ámbito temático	Problema de investigación	Pregunta general	Objetivo general	Objetivos específicos	Categoría	Subcategorías	Suj	Suj	Suj
							1	2	3
Reforma y Modernización del Estado	Modificación del sistema privado de pensiones y su impacto en los afiliados del Perú, 2019.	¿De qué manera la modificación del sistema privado de pensiones genera impacto en los afiliados del Perú, 2019?	Analizar de qué manera la modificación del sistema privado de pensiones genera impacto en los afiliados del Perú, 2019.	<p>Describir las características de la afiliación en el sistema privado de pensiones en el Perú.</p> <p>Describir las características de la administración del fondo de los trabajadores sistema privado de pensiones en el Perú.</p> <p>Analizar las características de la modalidad de aportes en el sistema privado de pensiones en el Perú.</p>	<p>Afiliación.</p> <p>Administración de fondos.</p> <p>Aportes adicionales</p>	<p>Trabajadores incorporados al SPP</p> <p>Capitalización del aporte</p> <p>Derecho de afiliación o cambio de AFP.</p> <p>Medidas de previsión</p> <p>Aporte mínimo</p> <p>Aporte voluntario</p>			

Anexo 3. Entrevista Jefe de Atención Pública.

Ficha de entrevista		
Tema de investigación: Modificación del Sistema Privado de Pensiones y su impacto en los afiliados del Perú, Comas 2019.		
Fecha de la entrevista: 10 de junio de 2020		
Nombre del Entrevistado: Jefe de Atención Pública # 1 (JAP1) Paulo Tupac R. - Profuturo		
ítem	Preguntas de la entrevista.	Respuesta
1	¿Existe alguna diferencia entre los trabajadores dependientes, independientes y potestativos con respecto a la modificación del SPP?	No existen mayores diferencias.
2	¿Qué acciones toman con respecto a las solicitudes de cambio de AFP de los afiliados?	Se proceden a ejecutar de acuerdo a lo que solicita cada usuario afiliado, ya que esto está regido por ley; lo cual en un plazo determinado, se debe cumplir con la solicitud del usuario afiliado. Generalmente los cambios entre las AFP se deben a la recomendación entre los mismos afiliados. Lo que se puede ver cuando se cambian a la ONP es que el motivo principal es para poder obtener una pensión de sueldo mínimo, ya que si siguen con el sistema de la AFP tendrían un ingreso menor al sueldo mínimo vital.
3	¿Cuál es su opinión con relación en la manera como se establecen las reservas técnicas de retiro, muerte e invalidez en el SPP?	Estos procesos son eficientes, ya que cumplen con los estándares legales que pide la ley.
4	¿De acuerdo al aporte mínimo que hace un afiliado, asegura que la pensión que recibirá cumpla con el estándar social que tenía en su etapa laboral?	No se puede asegurar esto, ya que el fondo del usuario va a sufrir subidas y bajadas a lo largo del tiempo y también depende del fondo en el que se está invirtiendo. Si se mantiene un fondo constante a lo largo de la vida laboral, si se llega a cubrir la canasta básica familiar, a través de las APP de la AFP existe una simulación de pensión y se puede ver cuánto será la pensión manteniendo los aportes. La seguridad es algo por lo que siempre va a trabajar la AFP y los riesgos varían de acuerdo al riesgo que es capaz de asumir cada uno de los afiliados.

Fuente. Instrumento para la aplicación de las entrevistas a los participantes.

Anexo 3. Continuación entrevista Jefe de Atención Pública.

Ficha de entrevista		
Tema de investigación: Modificación del Sistema Privado de Pensiones y su impacto en los afiliados del Perú, Comas 2019.		
Fecha de la entrevista: 10 de julio de 2020		
Nombre del Entrevistado: Jefe de Atención Pública # 1 (JAP1) - Paulo Tupac R. - Profuturo		
ítem	Preguntas de la entrevista.	Respuesta
5	¿La cobertura del SPP a la población laboral peruana, en su opinión, es adecuada, considerando los aportes adicionales que hace el afiliado?	Como todo Sistema tiene fallas, estos a su vez se van corrigiendo; Sin embargo, desde su implementación los errores se han ido corrigiendo. Esta cobertura está sustentada dado que cada AFP tiene un staff de gente especializada en la inversión de los fondos, por ende, se infiere que son personas debidamente capacitadas, para poder brindar la seguridad que los aportes de los afiliados, los cuales requieren sentirse seguros y en las mejores manos.
6	¿Qué tipo de reclamos de parte de los afiliados recibe en relación a la administración de su fondo de pensión?	Generalmente reclaman por las comisiones que se le cargan en el fondo mixto. En la actualidad, hacen el reclamo de sus aportes para poder atender las necesidades sociales y económicas durante la pandemia. A través del acatamiento de las normas emitidas por el gobierno, por ejemplo, el SPP apoyo con el retiro del 25% para pago de créditos hipotecarios, esto ayudo a muchos de los usuarios a cumplir el sueño de la casa propia.
7	¿De qué manera el SPP informa al afiliado acerca de la modalidad de administración de sus aportes?	Existen diferentes modos, el principal modo es a través del envío de un estado de cuenta mensual donde se ve cada uno de los aportes del mes por parte del empleador y también donde se ve la rentabilidad de cada fondo. Estos generalmente llegan al email de cada afiliado y en muy poca medida de manera física trimestralmente. También el usuario lo puede ver a través de la APP de celular y de la página web de la AFP, con su clave de usuario. Si el usuario generando su clave web puede ver sus saldos.
8	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad actual que las AFP le dan a los aportes de los afiliados mediante las inversiones?	En los últimos años se han visto buena rentabilidad, al cierre del año 2019 la rentabilidad de las AFP en el Perú, fueron unas de las más altas a nivel región. En interés o rentabilidad es de acuerdo al riesgo que asume cada usuario (fondo) esto a su vez es regido de acuerdo a las inversiones y la rentabilidad de las inversiones generadas.

Fuente. Instrumento para la aplicación de las entrevistas a los jefes de atención al público.

Anexo 3. Continuación entrevista Jefe de Atención Pública.

Ficha de entrevista		
Tema de investigación: Modificación del Sistema Privado de Pensiones y su impacto en los afiliados del Perú, Comas 2019.		
Fecha de la entrevista: 15 de junio 2020		
Nombre del Entrevistado: Jefe de Atención Pública # 2 (JAP2) Sandra Renteria – afp integra		
Ítem	Preguntas de la entrevista.	Respuesta
1	¿Existe alguna diferencia entre los trabajadores dependientes, independientes y potestativos con respecto a la modificación del SPP?	La única diferencia que existe es el régimen laboral que tiene cada uno de ellos.
2	¿Qué acciones toman con respecto a las solicitudes de cambio de AFP de los afiliados?	Los cambios de AFP están regulados por ley, así que se debe proceder de acuerdo a ley. Al existir varias AFP a nivel nacional y la ONP existen un abanico de opciones, si el afiliado luego de investigar encuentra una opción que le convenga va a proceder a hacerlo, básicamente es por conveniencias.
3	¿Cuál es su opinión con relación en la manera como se establecen las reservas técnicas de retiro, muerte e invalidez en el SPP?	Al todo esto estar regulado por ley, se cumplen procesos y estándares, pero dentro de todos estos lineamientos es de manera correcta.
4	¿De acuerdo al aporte mínimo que hace un afiliado, asegura que la pensión que recibirá cumpla con el estándar social que tenía en su etapa laboral?	No se puede asegurar, se debe recordar que toda inversión es fluctuante, por ejemplo, con el retiro de 25% de la AFP el proyectado va a variar.
5	¿La cobertura del SPP a la población laboral peruana, en su opinión, es adecuada, considerando los aportes adicionales que hace el afiliado?	La cobertura se basa es al 100% de los trabajadores formales en el país. Si hay aportes constantes si debería de cubrir la canasta básica.
6	¿Qué tipo de reclamos de parte de los afiliados recibe en relación a la administración de su fondo de pensión?	Se reciben reclamos por motivo de las comisiones cobradas y por no recibir sus estados de cuenta. Conforme se van modificando las leyes de regulación, estas se van a haciendo más sociales, por ende, benefician al afiliado, como por el ejemplo el retiro del 25% para que el afiliado pueda afrontar la pandemia que vivimos.
7	¿De qué manera el SPP informa al afiliado acerca de la modalidad de administración de sus aportes?	Vía web, internet, telefónica y vía de reporte que se envía de manera física o virtual al email del afiliado.
8	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad actual que las AFP le dan a los aportes de los afiliados mediante las inversiones?	Mi opinión es que la rentabilidad de las AFP es buena hoy por hoy. Hasta antes de comenzar la pandemia era buena la tasa y se calcula que las tasas volverán a aumentar, a mi parecer es conveniente ya que estos intereses se van capitalizando. Como en toda empresa, se busca contar con los mejores profesionales para poder rentabilizar, pero sobre todo el tener una buena imagen hace que la empresa se fortalezca ante los ojos del afiliado.

Fuente. Instrumento para la aplicación de las entrevistas a los jefes de atención al público.

Anexo 4. Entrevista de Analista de Proceso.

Ficha de entrevista		
Tema de investigación: Modificación del Sistema Privado de Pensiones y su impacto en los afiliados del Perú, Comas 2019.		
Fecha de la entrevista: 12 de junio		
Nombre del Entrevistado: Analista de Proceso # 1 (API). NN – Prima AFP		
Ítem	Preguntas de la entrevista.	Respuesta
1	¿Existe alguna diferencia entre los trabajadores dependientes, independientes y potestativos con respecto a la modificación del SPP?	No hay diferencias entre los empleados dependientes e independientes, cuando se ha modificado la ley.
2	¿Qué acciones toman con respecto a las solicitudes de cambio de AFP de los afiliados?	Las acciones deben ser inmediatas, donde que las mismas deben ser procesadas y ejecutadas conforme los plazos que estipula la ley.
3	¿Cuál es su opinión con relación en la manera como se establecen las reservas técnicas de retiro, muerte e invalidez en el SPP?	Todos estos procesos están regidos por ley y a mi parecer están bien hechos, quizás acortar los tiempos de entrega del dinero al beneficiario sería mejor para estos.
4	¿De acuerdo al aporte mínimo que hace un afiliado, asegura que la pensión que recibirá cumpla con el estándar social que tenía en su etapa laboral?	En realidad, considero que no puede asegurar ello, dado que la proyección se realiza bajo simulaciones de indicadores financieros que están sujetos a modificaciones conforma la situación económica y política del país; la cual cambia constantemente.
5	¿La cobertura del SPP a la población laboral peruana, en su opinión, es adecuada, considerando los aportes adicionales que hace el afiliado?	Considero que la cobertura es insuficiente; debería ser mayor con el aporte mínimo. Sin embargo, considero que para ello se debería mejorar la administración de los recursos y el curso de las inversiones de los aportes.
6	¿Qué tipo de reclamos de parte de los afiliados recibe en relación a la administración de su fondo de pensión?	Los reclamos son el resultado del monto de las comisiones.
7	¿De qué manera el SPP informa al afiliado acerca de la modalidad de administración de sus aportes?	Actualmente se apoya en las plataformas y aplicaciones digitales.
8	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad actual que las AFP le dan a los aportes de los afiliados mediante las inversiones?	La rentabilidad es una de las mejores de la región.

Fuente. Instrumento para la aplicación de las entrevistas a los analistas de procesos.

Anexo 4. Continuación en la entrevista de los analistas de los procesos.

Ficha de entrevista		
Tema de investigación: Modificación del Sistema Privado de Pensiones y su impacto en los afiliados del Perú, Comas 2019.		
Fecha de la entrevista: 12 de junio 2020		
Nombre del Entrevistado: Analista de Proceso # 2 (AP2) NN Prima AFP		
Ítem	Preguntas de la entrevista.	Respuesta
1	¿Existe alguna diferencia entre los trabajadores dependientes, independientes y potestativos con respecto a la modificación del SPP?	No veo ninguna diferencia al respecto.
2	¿Qué acciones toman con respecto a las solicitudes de cambio de AFP de los afiliados?	Generalmente los beneficiarios solicitan un cambio de AFP por afinidad y/o por referencias personales; cuyas solicitudes deben ser atendidas en el plazo que comprende la ley y conforme el procedimiento establecido.
3	¿Cuál es su opinión con relación en la manera como se establecen las reservas técnicas de retiro, muerte e invalidez en el SPP?	Estas reservas son establecidas adecuadamente; en coincidencia con las normas y leyes que regulan las inversiones y afiliaciones.
4	¿De acuerdo al aporte mínimo que hace un afiliado, asegura que la pensión que recibirá cumpla con el estándar social que tenía en su etapa laboral?	Si podría asegurarse, en las medidas que se mantenga todo constante en el tema de rentabilidad y aportes mensuales.
5	¿La cobertura del SPP a la población laboral peruana, en su opinión, es adecuada, considerando los aportes adicionales que hace el afiliado?	Si es correcta la cobertura.
6	¿Qué tipo de reclamos de parte de los afiliados recibe en relación a la administración de su fondo de pensión?	Generalmente se quejan por las comisiones cargadas.
7	¿De qué manera el SPP informa al afiliado acerca de la modalidad de administración de sus aportes?	Se acerca la información a todos los afiliados a través de los canales alternativos como las aplicaciones móviles, página web, etc.
8	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad actual que las AFP le dan a los aportes de los afiliados mediante las inversiones?	Actualmente con la pandemia que ha ralentizado la economía y por consiguiente la rentabilidad de las inversiones, se estima que los aportes no sigan con la misma proyección que el año pasado.

Fuente. Instrumento para la aplicación de las entrevistas a los analistas de procesos.

Anexo 5. Entrevista Analista de admisión.

Ficha de entrevista		
Tema de investigación: Modificación del Sistema Privado de Pensiones y su impacto en los afiliados del Perú, Comas 2019.		
Fecha de la entrevista: 14 junio de 2020		
Nombre del Entrevistado: Analista de Admisión # 1 (AA1) NN Prima AFP		
ítem	Preguntas de la entrevista.	Respuesta
1	¿Existe alguna diferencia entre los trabajadores dependientes, independientes y potestativos con respecto a la modificación del SPP?	Básicamente solo existe el régimen laboral al que pertenecen.
2	¿Qué acciones toman con respecto a las solicitudes de cambio de AFP de los afiliados?	Se les da el tratamiento respectivo ya que si no se procede debidamente nos caen multas. En líneas generales se para el sistema nacional porque ven que su fondo no les va a dar para recibir un sueldo mínimo.
3	¿Cuál es su opinión con relación en la manera como se establecen las reservas técnicas de retiro, muerte e invalidez en el SPP?	Por estar de acuerdo a ley cumplen con los estándares establecidos. En principio siempre mantiene al tanto de la evolución de las inversiones al público en general, detrás de todo esto está un grupo humano con experiencia en el rubro inversiones.
4	¿De acuerdo al aporte mínimo que hace un afiliado, asegura que la pensión que recibirá cumpla con el estándar social que tenía en su etapa laboral?	Es muy probable que no reciba el monto igual al que recibía en su etapa laboral, pero si algo aproximado. Hoy en día, los afiliados que cobran su pensión y que en su época laboral aportaron ininterrumpidamente cuenta con un ingreso que cubre sus necesidades en la canasta básica ampliamente.
5	¿La cobertura del SPP a la población laboral peruana, en su opinión, es adecuada, considerando los aportes adicionales que hace el afiliado?	El SPP es un sistema al que todo trabajador formal debe estar afiliado obligatoriamente, por ende, si cubre a la población laboral. Al igual que las entidades financieras, las AFP son entidades supervisadas al milímetro por la SBS, por consiguiente, todo afiliado debe contar con la seguridad que sus fondos están en buenas manos por parte de las AFP y bien supervisados por la SBS.
6	¿Qué tipo de reclamos de parte de los afiliados recibe en relación a la administración de su fondo de pensión?	Generalmente es por las comisiones que se les cobra.
7	¿De qué manera el SPP informa al afiliado acerca de la modalidad de administración de sus aportes?	Con el avance de la tecnología el usuario puede ver en tiempo real su inversión, tiene los medios digitales que son los que te dan la información al instante tan solo con tener tu clave digital. Las AFP en general brindan charlas, conferencias para informar sobre sus fondos.
8	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad actual que las AFP le dan a los aportes de los afiliados mediante las inversiones?	La tasa de interés se da de acuerdo a los movimientos que hay en el mercado, pero en promedio son buenas. La rentabilidad es buena, ya que ha tenido crecimiento en los últimos tiempos.

Fuente. Instrumento para la aplicación de las entrevistas a los analistas de admisión.

Anexo 5. Continuación de las Entrevistas a los Analistas de admisión.

Ficha de entrevista		
Tema de investigación: Modificación del Sistema Privado de Pensiones y su impacto en los afiliados del Perú, Comas 2019.		
Fecha de la entrevista: 9 de junio 2020		
Nombre del Entrevistado: Analista de Admisión # 2 (AA2). Priscila Bustamante – afp habitat		
ítem	Preguntas de la entrevista.	Respuesta
1	¿Existe alguna diferencia entre los trabajadores dependientes, independientes y potestativos con respecto a la modificación del SPP?	Todos son iguales, ya que todos tienen el mismo tratamiento.
2	¿Qué acciones toman con respecto a las solicitudes de cambio de AFP de los afiliados?	Las solicitudes son procesadas de acuerdo a ley y solucionadas en el plazo respectivo. Generalmente es por afinidad y por recomendaciones.
3	¿Cuál es su opinión con relación en la manera como se establecen las reservas técnicas de retiro, muerte e invalidez en el SPP?	Todos estos procesos están regulados por ley, son procesos estandarizados.
4	¿De acuerdo al aporte mínimo que hace un afiliado, asegura que la pensión que recibirá cumpla con el estándar social que tenía en su etapa laboral?	Es difícil confirmar esta premisa, bajo el concepto de una simulación podría ser posible, pero siempre y cuando se mantenga los parámetros de la simulación. En el caso que se cumpla con el aporte constante e ininterrumpido si se cubre la canasta básica.
5	¿La cobertura del SPP a la población laboral peruana, en su opinión, es adecuada, considerando los aportes adicionales que hace el afiliado?	Si es adecuada, ya que se está cobertura a todos los trabajadores formales del país. La seguridad está garantizada ya que estas entidades están respaldadas por grandes corporaciones financieras y supervisadas por la SBS.
6	¿Qué tipo de reclamos de parte de los afiliados recibe en relación a la administración de su fondo de pensión?	Principalmente es por las comisiones que se cargan en su boleta de pago.
7	¿De qué manera el SPP informa al afiliado acerca de la modalidad de administración de sus aportes?	El afiliado tiene diversas formas de informarse, desde esperar su estado de cuenta que le llegue a su hogar, hasta descargar una app en su celular y ver en cualquier lugar y momento su fondo.
8	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad actual que las AFP le dan a los aportes de los afiliados mediante las inversiones?	Las AFP de acuerdo a su cartera de inversión ha sido rentable y esto se ha visto reflejado en sus afiliados.

Fuente. Instrumento para la aplicación de las entrevistas a los analistas de admisión.

Anexo 6. Triangulación de la información de los Jefe de Atención Pública.

Objetivos específicos	Preguntas	Jefe de Atención Pública # 1 (JAP1)	Jefe de Atención Pública # 2 (JAP2).	Comparación		Interpretación de participantes
				Semejanzas	Diferencias	
Describir las características de la afiliación en el sistema privado de pensiones en el Perú.	¿Existe alguna diferencia entre los trabajadores dependientes, independientes y potestativos con respecto a la modificación del SPP?	No existen mayores diferencias.	La única diferencia que existe es el régimen laboral que tiene cada uno de ellos.	Todos los entrevistados coinciden que no hay diferencias entre ellos, más allá del régimen laboral en relación a la modificación del Sistema Privado de Pensiones.		En realidad, no existen diferencias entre estos beneficiarios, más allá de su régimen laboral.
	¿Qué acciones toman con respecto a las solicitudes de cambio de AFP de los afiliados?	Se proceden a ejecutar de acuerdo a lo que solicita cada usuario afiliado, ya que esto está regido por ley; lo cual, en un plazo determinado, se debe cumplir con la solicitud del usuario afiliado. Generalmente los cambios entre las AFP se deben a la recomendación entre los mismos afiliados. Lo que se puede ver cuando se cambian a la ONP es que el motivo principal es para poder obtener una pensión de sueldo mínimo, ya que si siguen con el sistema de la AFP tendrían un ingreso menor al sueldo mínimo vital.	Los cambios de AFP están regulados por ley, así que se debe proceder de acuerdo a ley. Al existir varias AFP a nivel nacional y la ONP existen un abanico de opciones, si el afiliado luego de investigar encuentra una opción que le convenga va a proceder a hacerlo, básicamente es por conveniencias.	Todo el proceso relacionado con el cambio de AFP, están regulado por la Ley. Determinando un plazo, los requerimientos y mecanismos a seguir para ello.	Dado la cantidad de AFP que existente a nivel nacional, los beneficiarios tienen muchas opciones; básicamente los cambios entre unas a otra, viene dado a conveniencia de cada uno conforme sus necesidades y expectativas.	Las solicitudes del cambio de AFP se realizan de acuerdo al requerimiento de los beneficiarios, siguiendo la normativa y reglamento que señala la ley y el estado. Estos cambios son el resultado de la variedad de AFP que están actualmente disponibles a nivel nacional y que por consiguiente generan un gran abanico de oportunidades.
	¿Cuál es su opinión con relación en la manera como se establecen las reservas técnicas de retiro, muerte e invalidez en el SPP?	Estos procesos son eficientes, ya que cumplen con los estándares legales que pide la ley.	Al todo esto estar regulado por ley, se cumplen procesos y estándares, pero dentro de todos estos lineamientos es de manera correcta.	Los mecanismos y estrategias que se emplean para poder establecer las reservas de retiro, muerte e invalidez son correctas y están conforme la ley.		Los procesos que se llevan a cabo, son muy eficientes y apegados a lo que establece las leyes en materia del sistema de pensiones privada.

Fuente. Triangulación de la información aportada por la entrevista dirigida a los jefes de atención pública (JAP).

Anexo 6. Continuación de Triangulación de la Información de los Jefe de Atención Pública.

Objetivos específicos	Preguntas	Jefe de Atención Pública # 1 (JAP1)	Jefe de Atención Pública # 2 (JAP2).	Comparación		Interpretación de participantes	
				Semejanzas	Diferencias		
Describir las características de la administración del fondo de los trabajadores sistema privado de pensiones en el Perú.	¿De acuerdo al aporte mínimo que hace un afiliado, asegura que la pensión que recibirá cumpla con el estándar social que tenía en su etapa laboral?	No se puede asegurar esto, ya que el fondo del usuario va a sufrir subidas y bajadas a lo largo del tiempo y también depende del fondo en el que se está invirtiendo. Si se mantiene un fondo constante a lo largo de la vida laboral, si se llega a cubrir la canasta básica familiar, a través de las APP de la AFP existe una simulación de pensión y se puede ver cuánto será la pensión manteniendo los aportes. La seguridad es algo por lo que siempre va a trabajar la AFP y los riesgos varían de acuerdo al riesgo que es capaz de asumir cada uno de los afiliados.	No se puede asegurar, se debe recordar que toda inversión es fluctuante, por ejemplo, con el retiro de 25% de la AFP el proyectado va a variar.	Ambos entrevistados coinciden que no se puede asegurar que dichos aportes sean suficientes para poder garantizar al afiliado una pensión que cubra las necesidades básicas y sociales de los beneficiarios.	Consideran que las inversiones son muy fluctuantes, las cuales inciden sobre la pensión y sus montos; así mismo, destacan que el retiro del 25% de AFP otorgado por el tema de la pandemia, será un condicionante que podrá generar una variación en los montos pensionarios.	Los aportes de los afiliados no siempre van a garantizar una pensión que pueda cubrir sus necesidades en el futuro, dado que la economía y las inversiones son muy fluctuantes y ello incide directamente en la rentabilidad de las inversiones.	
	¿La cobertura del SPP a la población laboral peruana, en su opinión, es adecuada, considerando los aportes adicionales que hace el afiliado?	Como todo Sistema tiene fallas, estos a su vez se van corrigiendo; Sin embargo, desde su implementación los errores se han ido corrigiendo. Esta cobertura está sustentada dado que cada AFP tiene un staff de gente especializada en la inversión de los fondos, por ende, se infiere que son personas debidamente capacitadas, para poder brindar la seguridad que los aportes de los afiliados, los cuales requieren sentirse seguros y en las mejores manos.	La cobertura se basa es al 100% de los trabajadores formales en el país. Si hay aportes constantes si debería de cubrir la canasta básica.	La cobertura del sistema privado de pensiones es el 100% y está basado en el personal que tienen las AFP, los cuales son personas capacitadas para poder propiciar una adecuada inversión de los fondos.			La cobertura del sistema de pensiones es al 100%; sin embargo, esto podría depender de la habilidad para la inversión de los fondos públicos.
	¿Qué tipo de reclamos de parte de los afiliados recibe en relación a la administración de su fondo de pensión?	Generalmente reclaman por las comisiones que se le cargan en el fondo mixto. En la actualidad, hacen el reclamo de sus aportes para poder atender las necesidades sociales y económicas durante la pandemia. A través del acatamiento de las normas emitidas por el gobierno, por ejemplo, el SPP apoyo con el retiro del 25% para pago de créditos hipotecarios, esto ayudo a muchos de los usuarios a cumplir el sueño de la casa propia.	Se reciben reclamos por motivo de las comisiones cobradas y por no recibir sus estados de cuenta. Conforme se van modificando las leyes de regulación, estas se van a haciendo más sociales, por ende, benefician al afiliado, como por el ejemplo el retiro del 25% para que el afiliado pueda afrontar la pandemia que vivimos.	Los reclamos están enfocados generalmente a las comisiones que se cobran al beneficiario por el servicio de afiliación y administración de las pensiones privadas.	Sin embargo, cada modificación de la ley ha sido diseñada para disminuir la cantidad y frecuencia de los reclamos; Debido a modificaciones en la normativa, durante la pandemia los beneficiarios pudieron realizar el retiro del 25% de su AFP con la finalidad de atender sus necesidades.	Los beneficiarios hacen sus reclamos, debido a los montos de comisiones cobradas; otros reclaman, la información y reportes de estado de cuenta de forma oportuna; durante la pandemia, los reclamos se enfocaron en el retiro del 25% de sus aportes, la demora del proceso de solicitud y cobro.	

Fuente. Triangulación de la información aportada por la entrevista dirigida a los jefes de atención pública (JAP).

Anexo 6. Continuación de Triangulación de la Información de los Jefe de Atención Pública.

Objetivos específicos	Preguntas	Jefe de Atención Pública # 1 (JAP1)	Jefe de Atención Pública # 2 (JAP2).	Comparación		Interpretación de participantes
				Semejanzas	Diferencias	
Analizar las características de la modalidad de aportes en el sistema privado de pensiones en el Perú.	¿De qué manera el SPP informa al afiliado acerca de la modalidad de administración de sus aportes?	Existen diferentes modos, el principal modo es a través del envío de un estado de cuenta mensual donde se ve cada uno de los aportes del mes por parte del empleador y también donde se ve la rentabilidad de cada fondo. Estos generalmente llegan al email de cada afiliado y en muy poca medida de manera física trimestralmente. También el usuario lo puede ver a través de la APP de celular y de la página web de la AFP, con su clave de usuario. Si el usuario generando su clave web puede ver sus saldos.	Vía web, internet, telefónica y vía de reporte que se envía de manera física o virtual al email del afiliado.	El sistema privado de pensiones tiene entre sus modalidades para informar proceder a los afiliados, los correos electrónicos, vía telefónica, por la página web, los reportes a los usuarios que llegan directamente a sus cuentas. Los beneficiarios pueden acceder fácilmente, con sus claves.		Los mecanismos que emplea el sistema privado de pensiones para poder informar a sus usuarios, es la vía electrónica, telefónica, informes, páginas web, reportes, entre otros canales de comunicación que permitan difundir información importante al afiliado de forma tanto colectiva como individual.
	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad actual que las AFP le dan a los aportes de los afiliados mediante las inversiones?	En los últimos años se han visto buena rentabilidad, al cierre del año 2019 la rentabilidad de las AFP en el Perú, fueron unas de las más altas a nivel región. En interés o rentabilidad es de acuerdo al riesgo que asume cada usuario (fondo) esto a su vez es regido de acuerdo a las inversiones y la rentabilidad de las inversiones generadas.	Mi opinión es que la rentabilidad de las AFP es buena hoy por hoy. Hasta antes de comenzar la pandemia era buena la tasa y se calcula que las tasas volverán a aumentar, a mi parecer es conveniente ya que estos intereses se van capitalizando. Como en toda empresa, se busca contar con los mejores profesionales para poder rentabilizar, pero sobre todo el tener una buena imagen hace que la empresa se fortalezca ante los ojos del afiliado.	La rentabilidad de las inversiones y aportes de los beneficiarios de las AFP, han sido rentables; lo cual ha sido determinado por los indicadores financieros de acuerdo a ciertas inversiones.	Sin embargo, durante los meses de pandemia y actualmente cuando la economía aún comienza a activarse; la rentabilidad de las inversiones es bajas y el riesgo es bastante alto, por lo que las inversiones deben realizarse con sumo cuidado.	La rentabilidad de las inversiones del AFP en el año 2019 fue muy rentable, lo cual va en mejora de los aportes de los beneficiarios; Lo cual ha quedado en evidencia tras los indicadores financieros. Sin embargo, este año el tema de la pandemia ha afectado la proyección positiva de dichas inversiones.

Fuente. Triangulación de la información aportada por la entrevista dirigida a los jefes de atención pública (JAP).

Anexo 7. Triangulación de la Información de los Analista de Procesos.

Objetivos específicos	Preguntas	Analista de proceso # 1 (AP1)	Analista de proceso # 2 (AP2)	Comparación		Interpretación de participantes
				Semejanzas	Diferencias	
Describir las características de la afiliación en el sistema privado de pensiones en el Perú.	¿Existe alguna diferencia entre los trabajadores dependientes, independientes y potestativos con respecto a la modificación del SPP?	No hay diferencias entre los empleados dependientes e independientes, cuando se ha modificado la ley.	No veo ninguna diferencia al respecto.	No hay diferencias en cuanto a la modificación de la ley, de acuerdo al régimen laboral.		Los entrevistados no aprecian diferencias en relación a los trabajadores independientes y potestativos de acuerdo a la modificación de la ley.
	¿Qué acciones toman con respecto a las solicitudes de cambio de AFP de los afiliados?	Las acciones deben ser inmediatas, donde que las mismas deben ser procesadas y ejecutadas conforme los plazos que estipula la ley.	Generalmente los beneficiarios solicitan un cambio de AFP por afinidad y/o por referencias personales; cuyas solicitudes deben ser atendidas en el plazo que comprende la ley y conforme el procedimiento establecido.	Las solicitudes de cambios son realizadas por los beneficiarios, de acuerdo a sus preferencias y conveniencias.	Las mismas deben ser atendidas de acuerdo a los plazos que establece la ley, siguiendo el procedimiento reglamentario y con un alto desempeño y objetividad de parte de los encargos de la administración de dichos aportes.	Las solicitudes de cambio de AFP están reguladas por la ley, por tanto, se establece el procedimiento y los plazos para ello. En este sentido, los beneficiarios pueden acceder a otra AFP haciendo la migración de sus aportes de acuerdo a sus preferencias y necesidades.
	¿Cuál es su opinión con relación en la manera como se establecen las reservas técnicas de retiro, muerte e invalidez en el SPP?	Todos estos procesos están regidos por ley y a mi parecer están bien hechos, quizás acortar los tiempos de entrega del dinero al beneficiario sería mejor para estos.	Estas reservas son establecidas adecuadamente; en coincidencia con las normas y leyes que regulan las inversionesy afiliaciones.	Los procedimientos y regulaciones para manejar dichas reservas, en el caso de retiro, muerte o invalidez son eficiente y efectiva. Esta en coincidencia con la normativa.	Se podría mejorar los tiempos de entrega de dichos aportes.	El procedimiento para el retiro de los aportes, por motivo de invalidez, muerte o cese del beneficiario a la AFP; está de acuerdo a la normativa y el procedimiento que allí se establece, sin embargo, los plazos y tiempo de entrega del dinero debería ser reducido.

Fuente. Triangulación de la información aportada por la entrevista dirigida a los analistas de procesos (AP).

Anexo 7. Continuación triangulación de analista de procesos.

Objetivos específicos	Preguntas	Analista de proceso # 1 (AP1)	Analista de proceso # 2 (AP2).	Comparación		Interpretación de participantes
				Semejanzas	Diferencias	
Describir las características de la administración del fondo de los trabajadores sistema privado de pensiones en el Perú.	¿De acuerdo al aporte mínimo que hace un afiliado, asegura que la pensión que recibirá cumpla con el estándar social que tenía en su etapa laboral?	En realidad, considero que no puede asegurar ello, dado que la proyección se realiza bajo simulaciones de indicadores financieros que están sujetos a modificaciones conforma la situación económica y política del país; la cual cambia constantemente.	Si podría asegurarse, en las medidas que se mantenga todo constante en el tema de rentabilidad y aportes mensuales.	Los aportes mínimos que realizan los contribuyentes al SPP no garantizan una pensión digna en el futuro.	Algunos consideran que si garantizan una pensión que pueda cubrir las necesidades, siempre y cuando se mantenga constante la rentabilidad de las inversiones.	Indiscutiblemente si gozar de una pensión que cubra las necesidades mínimas, depende en gran medida de que la rentabilidad de las inversiones se mantenga constante; definitivamente no se puede garantizar dado que las inversiones pueden tener altos y bajos.
	¿La cobertura del SPP a la población laboral peruana, en su opinión, es adecuada, considerando los aportes adicionales que hace el afiliado?	Considero que la cobertura es insuficiente; debería ser mayor con el aporte mínimo. Sin embargo, considero que para ello se debería mejorar la administración de los recursos y el curso de las inversiones de los aportes.	Si es correcta la cobertura.	La cobertura es insuficiente desde el punto de vista de la retribución.	La cobertura es adecuada de acuerdo al aporte, sin determinar las condiciones económicas del futuro.	Las entrevistas no saben definir adecuadamente la cobertura del sistema privado de pensiones, pues le dan diversos enfoques donde podría llegar a ser suficiente e insipiente, dependiendo de los indicadores económicos fluctuantes del país.
	¿Qué tipo de reclamos de parte de los afiliados recibe en relación a la administración de su fondo de pensión?	Los reclamos son el resultado del monto de las comisiones.	Generalmente se quejan por las comisiones cargadas.	Los reclamos son por las comisiones.		La causa más frecuente de los reclamos de los beneficiarios, son los montos de las comisiones que se les cobra por el servicio.

Fuente. Triangulación de la información aportada por la entrevista dirigida a los analistas de procesos (AP).

Anexo 7. Continuación triangulación de analista de procesos.

Objetivos específicos	Preguntas	Analista de proceso # 1 (AP1)	Analista de proceso # 2 (AP2).	Comparación		Interpretación de participantes
				Semejanzas	Diferencias	
Analizar las características de la modalidad de aportes en el sistema privado de pensiones en el Perú.	¿De qué manera el SPP informa al afiliado acerca de la modalidad de administración de sus aportes?	Actualmente se apoya en las plataformas y aplicaciones digitales.	Se acerca la información a todos los afiliados a través de los canales alternativos como las aplicaciones móviles, página web, etc.	Existen muchos canales de comunicación con los afiliados, a través de las Tecnologías de comunicación e información.		Los canales de comunicación han sido modernizados gracias a la incorporación de los avances tecnológicos. Los cuales ha generado y posibilitado la constitución de otros canales de difusión e información.
	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad actual que las AFP le dan a los aportes de los afiliados mediante las inversiones?	La rentabilidad es una de las mejores de la región.	Actualmente con la pandemia que ha ralentizado la economía y por consiguiente la rentabilidad de las inversiones, se estima que los aportes no sigan con la misma proyección que el año pasado.	Los entrevistados señalan que la rentabilidad es muy buena, incluso considera que pueda ser una de las mejores.	Durante la pandemia la rentabilidad de las inversiones del AFP se han ralentizado.	La rentabilidad de las AFP antes de llegar, era muy buena y favorecía a los beneficiarios; no obstante, con el declive económico la rentabilidad también se ha visto afectado lo que generará una proyección desfavorable para los beneficiarios del SPP.

Fuente. Triangulación de la información aportada por la entrevista dirigida a los analistas de procesos (AP).

Anexo 8. Matriz de triangulación de analista de admisión.

Objetivos específicos	Preguntas	Analista de Admisión # 1 (AA1)	Analista de Admisión # 2 (AA2)	Comparación		Interpretación de participantes
				Semejanzas	Diferencias	
Describir las características de la afiliación en el sistema privado de pensiones en el Perú.	¿Existe alguna diferencia entre los trabajadores dependientes, independientes y potestativos con respecto a la modificación del SPP?	Básicamente solo existe el régimen laboral al que pertenecen.	Todos son iguales, ya que todos tienen el mismo tratamiento.	En realidad, no hay diferencias entre los trabajadores independientes en relación a la modificación del sistema privado de pensiones, más allá del régimen laboral que tiene cada uno.		No se aprecian diferencias entre los empleados independientes y aquellos que son potestativos en cuanto a la modificación del sistema privado de pensiones.
	¿Qué acciones toman con respecto a las solicitudes de cambio de AFP de los afiliados?	Se les da el tratamiento respectivo ya que si no se procede debidamente nos caen multas. En líneas generales se para el sistema nacional porque ven que su fondo no les va a dar para recibir un sueldo mínimo.	Las solicitudes son procesadas de acuerdo a ley y solucionadas en el plazo respectivo. Generalmente es por afinidad y por recomendaciones.	Las solicitudes de cambio de AFP se deben realizar de forma oportuna, de acuerdo a la ley y en coincidencia con el requiriendo del beneficiario, sin caen en desviaciones para evitar las multas y sanciones que puede aplicar el estado como ente regulador de dichas acciones.	Los cambios o solicitudes para pasar a otra AFP, se realizan por lo general porque el beneficiario percibe que sus aportes no serán suficientes para poder alcanzar durante el tiempo de pensión un sueldo mínimo. Lo que genera inseguridad, incertidumbre y desconfianza en la AFP.	Todas las solicitudes de cambios son atendidas conforme lo que pide el beneficiario, pero sin contradecir las leyes y normas que se relacionan. Dado que la infracción de las mismas, puede traducirse en multas y sanciones para la administradora de los aportes.
	¿Cuál es su opinión con relación en la manera como se establecen las reservas técnicas de retiro, muerte e invalidez en el SPP?	Por estar de acuerdo a ley cumplen con los estándares establecidos. En principio siempre mantiene al tanto de la evolución de las inversiones al público en general, detrás de todo esto está un grupo humano con experiencia en el rubro inversiones.	Todos estos procesos están regulados por ley, son procesos estandarizados.	Los procesos que están relacionados con los mecanismos de las reservas técnicas que están involucradas al retiro, muerte e invalidez están debidamente ejecutados y son procesados conforme la ley y procedimientos estandarizados.	Inicialmente se mantienen siempre la divulgación de la información que demuestra las inversiones realizadas. Las cuales están a cargo de personas especializadas en dicha materia.	Todos los procesos que están relacionados al retiro de fondos del sistema privado de pensiones por retiro, muerte o invalidez, están ajustados al correcto funcionamiento, sujeto a la normativa y plazos establecidos. Empleando procedimientos estandarizados y personal capacitado para su ejecución.

Fuente. Triangulación de la información generada por la aplicación de las entrevistas de los analistas de admisión.

Anexo 8. Continuación Triangulación de Analista de Admisión.

Objetivos específicos	Preguntas	Analista de Admisión # 1 (AA1)	Analista de Admisión # 2 (AA2)	Comparación		Interpretación de participantes
				Semejanzas	Diferencias	
Describir las características de la administración del fondo de los trabajadores sistema privado de pensiones en el Perú.	¿De acuerdo al aporte mínimo que hace un afiliado, asegura que la pensión que recibirá cumpla con el estándar social que tenía en su etapa laboral?	Es muy probable que no reciba el monto igual al que recibía en su etapa laboral, pero si algo aproximado. Hoy en día, los afiliados que cobran su pensión y que en su época laboral aportaron ininterrumpidamente cuenta con un ingreso que cubre sus necesidades en la canasta básica ampliamente.	Es difícil confirmar esta premisa, bajo el concepto de una simulación podría ser posible, pero siempre y cuando se mantenga los parámetros de la simulación. En el caso que se cumpla con el aporte constante e ininterrumpido si se cubre la canasta básica.	Los aportes mínimos de los beneficiarios no pueden garantizar que estos puedan generar una pensión que cubra las necesidades básicas del afiliado en el futuro, aun cuando sus aportes se realizaran de forma ininterrumpida. Dado que dicha premisa, siempre es evaluada en base a una simulación donde se establecen ciertas condiciones y parámetros económicos y/o financieros que podrían cambiaren el tiempo.	Sin embargo, en la actualidad la pensión que reciben los beneficiarios, se ajusta al sueldo mínimo. Lo cual cubre su canasta básica.	Lamentablemente los aportes mínimos de los beneficiarios no pueden garantizar el goce de una pensión digna en el futuro, que pueda cubrir sus necesidades básicas; sin embargo, la idea es poder propiciar un salario mínimo a los beneficiarios, que conforme la economía actual alcanza para la canasta básica. No obstante, esto será muy relativo de acuerdo a la economía y nivel inflacionario del país.
	¿La cobertura del SPP a la población laboral peruana, en su opinión, es adecuada, considerando los aportes adicionales que hace el afiliado?	El SPP es un sistema al que todo trabajador formal debe estar afiliado obligatoriamente, por ende, si cubre a la población laboral. Al igual que las entidades financieras, las AFP son entidades supervisadas al milímetro por la SBS, por consiguiente, todo afiliado debe contar con la seguridad que sus fondos están en buenas manos por parte de las AFP.	Si es adecuada, ya que se está coberturando a todos los trabajadores formales del país. La seguridad está garantizada ya que estas entidades están respaldadas por grandes corporaciones financieras y supervisadas por la SBS.	El sistema privado de pensiones está sustentado en grandes corporaciones inversoras; además es un sistema que ha sido señalado como obligatorio para todos los empleados formales del país y de carácter voluntario para los y trabajadores independientes, a los cuales se les ha diseñado los mecanismos para poder acceder a su contribución.	Para poder apoyar y asegurar los fondos de los peruanos; las AFP son supervisadas constantemente por las autoridades competentes.	Conforme los entrevistados, la inversión y los aportes de los afiliados a las AFP, están garantizadas por la solidez de las empresas que manejan y administran estos fondos; además señalan que las mismas son supervisadas, reguladas y monitoreadas por el estado.
	¿Qué tipo de reclamos de parte de los afiliados recibe en relación a la administración de su fondo de pensión?			Principalmente es por las comisiones que se cargan en su boleta de pago.	Los reclamos de los beneficiarios se centran en las comisiones que se les cobra y en la emisión de la boleta de pagos.	

Fuente. Triangulación de la información generada por la aplicación de las entrevistas de los analistas de admisión.

Anexo 8. Continuación de la triangulación de los Analistas de Admisión.

Objetivos específicos	Preguntas	Analista de Admisión # 1 (AA1)	Analista de Admisión # 2 (AA2)	Comparación		Interpretación de participantes
				Semejanzas	Diferencias	
Analizar las características de la modalidad de aportes en el sistema privado de pensiones en el Perú.	¿De qué manera el SPP informa al afiliado acerca de la modalidad de administración de sus aportes?	Con el avance de la tecnología el usuario puede ver en tiempo real su inversión, tiene los medios digitales que son los que te dan la información al instante tan solo con tener tu clave digital. Las AFP en general brindan charlas, conferencias para informar sobre sus fondos.	El afiliado tiene diversas formas de informarse, desde esperar su estado de cuenta que le llegue a su hogar, hasta descargar una app en su celular y ver en cualquier lugar y momento su fondo.	El avance tecnológico ha propiciado mecanismos más simples y cómodos para que el afiliado este informado de sus inversiones.	No obstante, a la par de algunas aplicaciones tecnológicas que permiten al usuario hacer el monitoreo de sus aportes desde las plataformas digitales. Se continúan empleando los correos, reportes que llegan mensualmente en la residencia del afiliado, como mecanismo tradicional.	Actualmente los sistemas privados de pensiones, han incorporados las herramientas tecnológicas para poder propiciar la difusión de la información de las AFP y los aportes de los usuarios, a todos sus beneficiarios. Sin dejar de utilizar los mecanismos tradicionales. No obstante, las nuevas aplicaciones móviles han generado que el afiliado obtenga información oportuna de forma más cómoda.
	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad actual que las AFP le dan a los aportes de los afiliados mediante las inversiones?	La tasa de interés se da de acuerdo a los movimientos que hay en el mercado, pero en promedio son buenas. La rentabilidad es buena, ya que ha tenido crecimiento en los últimos tiempos.	Las AFP de acuerdo a su cartera de inversión ha sido rentable y esto se ha visto reflejado en sus afiliados.	La rentabilidad ha sido buena y depende de las tasas de interés y movimientos financieros que sean capaz de ejecutarse.	La cartera de las inversiones del sistema privado de pensiones, ha podido ser reflejado en sus afiliados conforme el crecimiento de los últimos tiempos.	La rentabilidad de las inversiones de las AFP ha sido favorable para sus beneficiarios y la contribución de sus aportes, sin embargo hay que destacar que la recesión económica como resultado de la pandemia ha afectado la buena proyección que traían dichas inversiones.

Fuente. Triangulación de la información generada por la aplicación de las entrevistas de los analistas de admisión.

Anexo 9. Matriz de triangulación general.

Objetivos específicos	Preguntas	Interpretación de los jefes de atención al público.	Interpretación de los analistas de procesos.	Interpretación de los analistas de admisión	Interpretación general
<p>Describir las características de la afiliación en el sistema privado de pensiones en el Perú.</p>	<p>¿Existe alguna diferencia entre los trabajadores dependientes, independientes y potestativos con respecto a la modificación del SPP?</p>	<p>En realidad, no existen diferencias entre estos beneficiarios, más allá de su régimen laboral.</p>	<p>Los entrevistados no aprecian diferencias en relación a los trabajadores independientes y potestativos de acuerdo a la modificación de la ley.</p>	<p>No se aprecian diferencias entre los empleados independientes y aquellos que son potestativos en cuanto a la modificación del sistema privado de pensiones.</p>	<p>Consideran que hay evidencia de diferencias entre los empleados independientes y potestativos en la modificación de la ley relacionada al sistema privado de pensiones, lo que sugiere que tendrán el mismo trato, obligaciones y beneficios que otorga su afiliación sin otra distinción particular además de su régimen laboral.</p>
	<p>¿Qué acciones toman con respecto a las solicitudes de cambio de AFP de los afiliados?</p>	<p>Las solicitudes del cambio de AFP se realizan de acuerdo al requerimiento de los beneficiarios, siguiendo la normativa y reglamento que señala la ley y el estado. Estos cambios son el resultado de la variedad de AFP que están actualmente disponibles a nivel nacional y que por consiguiente generan un gran abanico de oportunidades.</p>	<p>Las solicitudes de cambio de AFP están reguladas por la ley, por tanto, se establece el procedimiento y los plazos para ello. En este sentido, los beneficiarios pueden acceder a otra AFP haciendo la migración de sus aportes de acuerdo a sus preferencias y necesidades.</p>	<p>Todas las solicitudes de cambios son atendidas conforme lo que pide el beneficiario, pero sin contradecir las leyes y normas que se relacionan. Dado que la infracción de las mismas, puede traducirse en multas y sanciones para la administradora de los aportes.</p>	<p>Las solicitudes de cambio de las AFP son generadas por el beneficiario que va en búsqueda de mayores beneficios, dado quizás la desconfianza que ha generado la AFP actual, conforme la afinidad y beneficios que ofrecen otras AFP, aunado a la cantidad de opciones que hay actualmente a nivel nacional. En este sentido, dichos cambios son atendidos de acuerdo a las normativas, leyes y regulaciones; respetando los plazos establecidas para realizar la migración y la transferencia de dichos aportes.</p>
	<p>¿Cuál es su opinión con relación en la manera como se establecen las reservas técnicas de retiro, muerte e invalidez en el SPP?</p>	<p>Los procesos que se llevan a cabo, son muy eficientes y apegados a lo que establece las leyes en materia de los sistemas de pensiones privada.</p>	<p>El procedimiento para el retiro de los aportes, por motivo de invalidez, muerte o cese del beneficiario a la AFP; está de acuerdo a la normativa y el procedimiento que allí se establece, sin embargo, los plazos y tiempo de entrega del dinero debería ser reducido.</p>	<p>Todos los procesos que están relacionados al retiro de fondos del sistema privado de pensiones por retiro, muerte o invalidez, están ajustados al correcto funcionamiento, sujeto a la normativa y plazos establecidos. Empleando procedimientos estandarizados y personal capacitado para su ejecución.</p>	<p>Los procedimientos reglamentarios y estandarizados que se realizan a nivel administrativo para la devolución del dinero aportado según el retiro, invalidez o muerte del beneficiario, está ajustado a las normas vigentes, siguen los plazos y términos de condiciones, dado que en caso contrario el AFP debe enfrentar sanciones por parte del estado.</p>

Fuente. Triangulación de la información generada por la aplicación de las entrevistas a los participantes.

Anexo 9. Continuación de la matriz de triangulación general.

Objetivos específicos	Preguntas	Interpretación de los jefes de atención al público.	Interpretación de los analistas de procesos.	Interpretación de los analistas de admisión	Interpretación general
<p>Describir las características de la administración del fondo de los trabajadores sistema privado de pensiones en el Perú.</p>	<p>¿De acuerdo al aporte mínimo que hace un afiliado, asegura que la pensión que recibirá cumpla con el estándar social que tenía en su etapa laboral?</p>	<p>Los aportes de los afiliados no siempre van a garantizar una pensión que pueda cubrir sus necesidades en el futuro, dado que la economía y las inversiones son muy fluctuantes y ello incide directamente en la rentabilidad de las inversiones.</p>	<p>Indiscutiblemente si gozar de una pensión que cubra las necesidades mínimas, depende en gran medida de que la rentabilidad de las inversiones se mantenga constante; definitivamente no se puede garantizar dado que las inversiones pueden tener altos y bajos.</p>	<p>Lamentablemente los aportes mínimos de los beneficiarios no pueden garantizar el goce de una pensión digna en el futuro, que pueda cubrir sus necesidades básicas; sin embargo, la idea es poder propiciar un salario mínimo a los beneficiarios, que conforme la economía actual alcanza para la canasta básica. No obstante, esto será muy relativo de acuerdo a la economía y nivel inflacionario del país.</p>	<p>Los aportes mínimos de los afiliados no pueden garantizar el disfrute de una pensión que cubra las necesidades mínimas. El aseguramiento es casi imposible, dado que las proyecciones se realizan en base a simulaciones que tener valores económicos constantes y de mantenerse estables están darán el comportamiento esperado, sin embargo, en la práctica conocemos que los elementos que pueden incidir en la economía son muchos y por demás inconstantes y cambiantes.</p>
	<p>¿La cobertura del SPP a la población laboral peruana, en su opinión, es adecuada, considerando los aportes adicionales que hace el afiliado?</p>	<p>La cobertura del sistema de pensiones es al 100%; sin embargo, esto podría depender de la habilidad para la inversión de los fondos públicos.</p>	<p>Las entrevistas no saben definir adecuadamente la cobertura del sistema privado de pensiones, pues le dan diversos enfoques donde podría llegar a ser suficiente e insuficiente, dependiendo de los indicadores económicos fluctuantes del país.</p>	<p>Conforme los entrevistados, la inversión y los aportes de los afiliados a las AFP, están garantizadas por la solidez de las empresas que manejan y administran estos fondos; además señalan que las mismas son supervisadas, reguladas y monitoreadas por el estado.</p>	<p>Los jefes de la atención al público consideran que la cobertura del sistema privado de pensiones puede ser Considerada al 100% de las necesidades de sus beneficiarios; dado que las inversiones de sus aportes tienen una rentabilidad garantizada y una seguridad adecuada, debido a la solidez económica que tienen las organizaciones que respaldan esta administración. Sin embargo, los entrevistados ante esta situación tienen dudas en cuanto a la garantía de los aportes conforme los indicadores financieros.</p>
	<p>¿Qué tipo de reclamos de parte de los afiliados recibe en relación a la administración de su fondo de pensión?</p>	<p>En la mayoría de los casos los beneficiarios hacen sus reclamos, debido a los montos de comisiones que se les cobra; otros reclaman, la información y reportes de estado de cuenta de forma oportuna; En tiempo de pandemia, los reclamos se enfocaron en el retiro del 25% de sus aportes y a la demora del proceso de solicitud y cobro.</p>	<p>La causa más frecuente de los reclamos de los beneficiarios, son los montos de las comisiones que se les cobra por el servicio.</p>	<p>Estos reclamos realizados por los beneficiarios son en la mayoría de los casos, por el monto de las comisiones que deben cancelar a la AFP y las boletas de pagos que no son emitidas oportunamente.</p>	<p>Los reclamos son en su mayoría por el monto de las comisiones que le cobra el AFP a los afiliados y por la emisión oportuna de las boletas de pago, las cuales son el mejor comprobante de sus aportes.</p>

Fuente. Triangulación de la información generada por la aplicación de las entrevistas a los participantes.

Anexo 9. Continuación de la matriz de triangulación general.

Objetivos específicos	Preguntas	Interpretación de los jefes de atención al público.	Interpretación de los analistas de procesos.	Interpretación de los analistas de admisión	Interpretación general
<p>Analizar las características de la modalidad de aportes en el sistema privado de pensiones en el Perú.</p>	<p>¿De qué manera el SPP informa al afiliado acerca de la modalidad de administración de sus aportes?</p>	<p>Los mecanismos que emplea el sistema privado de pensiones para poder informar a sus usuarios, es la vía electrónica, telefónica, informes, páginas web, reportes, entre otros canales de comunicación que permitan difundir información importante al afiliado de forma tanto colectiva como individual.</p>	<p>Los canales de comunicación han sido modernizados gracias a la incorporación de los avances tecnológicos. Los cuales ha generado y posibilitado la constitución de otros canales de difusión e información.</p>	<p>Actualmente los sistemas privados de pensiones, han incorporados las herramientas tecnológicas de comunicación e información para poder propiciar la difusión de la información de las AFP y los aportes de los usuarios, a todos sus beneficiarios. Sin dejar de utilizar los mecanismos tradicionales. No obstante, las nuevas aplicaciones móviles han generado que el afiliado obtenga información oportuna de forma más cómoda.</p>	<p>En estos momentos las AFP gozan de diversos canales de comunicación para sus beneficiarios, dado que los mismos pueden ser informados vía las plataformas digitales, por sus cuentas de usuarios, de forma rápida con las aplicaciones móviles que les permiten realizar consultas. Vía telefónica, con reportes y correos enviados a sus residencias, como parte del mecanismo de comunicación tradicional; pues hay clientes que prefieren continuar con los canales regulares, mientras otros prefieren innovar.</p>
	<p>¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad actual que las AFP le dan a los aportes de los afiliados mediante las inversiones?</p>	<p>La rentabilidad de las inversiones del AFP en el año 2019 fue muy rentable, lo cual va en mejora de los aportes de los beneficiarios; Lo cual ha quedado en evidencia tras los indicadores financieros. Sin embargo, este año el tema de la pandemia ha afectado la proyección positiva de dichas inversiones.</p>	<p>La rentabilidad de las AFP antes de llegar, era muy buena y favorecida a los beneficiarios; no obstante, con el declive económico la rentabilidad también se ha visto afectado lo que generará una proyección desfavorable para los beneficiarios del SPP.</p>	<p>La rentabilidad de las inversiones de las AFP ha sido favorable para sus beneficiarios y la contribución de sus aportes, sin embargo hay que destacar que la recesión económica como resultado de la pandemia ha afectado la buena proyección que traían dichas inversiones.</p>	<p>La rentabilidad de las inversiones de los aportes del AFP fueron muy buenas durante el año pasado, lo cual se reflejó en la suma de intereses de los aportes de los afiliados; no obstante, lo que va de este año dichas inversiones no han continuado con la misma proyección dado las consecuencias económicas de la pandemia. Las cuales han desestabilizado la economía a nivel mundial.</p>

Fuente. Triangulación de la información generada por la aplicación de las entrevistas a los participantes.

Anexo 10. Codificación y categorización de la información recopilada por las entrevistas aplicadas a los participantes.

Objetivos	Preguntas	Interpretación	Frases codificadas	Categorías y subcategorías	Códigos
Describir las características de la afiliación en el sistema privado de pensiones en el Perú.	¿Existe alguna diferencia entre los trabajadores dependientes, independientes y potestativos con respecto a la modificación del SPP?	Consideran que hay evidencia de diferencias entre los empleados independientes y potestativos en la modificación de la ley relacionada al sistema privado de pensiones, lo que sugiere que tendrán el mismo trato, obligaciones y beneficios que otorga su afiliación sin otra distinción particular además de su régimen laboral.	Evidencia de diferencias entre los empleados independientes y potestativos en la modificación de la ley relacionada al sistema privado de pensiones.	Diferencias según régimen laboral, modificación de la ley.	1
	¿Qué acciones toman con respecto a las solicitudes de cambio de AFP de los afiliados?	Las solicitudes de cambio de las AFP son generadas por el beneficiario que va en búsqueda de mayores beneficios, dado quizás la desconfianza que ha generado la AFP actual, conforme la afinidad y beneficios que ofrecen otras AFP, aunado a la cantidad de opciones que hay actualmente a nivel nacional. En este sentido, dichos cambios son atendidos de acuerdo a las normativas, leyes y regulaciones; respetando los plazos establecidas para realizar la migración y la transferencia de dichos aportes.	Beneficios, desconfianza que ha generado la AFP actual, afinidad y beneficios que ofrecen otras AFP, aunado a la cantidad de opciones que hay actualmente a nivel nacional.	Beneficios de los afiliados al SPP; Afinidad a la AFP; Diversidad de AFP.	2, 3, 4
	¿Cuál es su opinión con relación en la manera como se establecen las reservas técnicas de retiro, muerte e invalidez en el SPP?	Los procedimientos reglamentarios y estandarizados que se realizan a nivel administrativo para la devolución del dinero aportado según el retiro, invalidez o muerte del beneficiario, está ajustado a las normas vigentes, siguen los plazos y términos de condiciones, dado que en caso contrario el AFP debe enfrentar sanciones por parte del estado.	Los procedimientos reglamentarios y estandarizados que se realizan a nivel administrativo; las normas vigentes; los plazos y términos de condiciones; sanciones por parte del estado.	Procedimientos; regulaciones de ley; plazos; términos de condiciones; sanciones por parte del estado por el incumplimiento de ley.	5,6,7,8,9

Fuente. Interpretación de la información recolectada en las entrevistas, generando la codificación y categorización.

Anexo 10. Continuación de la codificación y categorización de la información recopilada por las entrevistas aplicadas a los participantes.

Objetivos	Preguntas	Interpretación	Frases codificadas	Categorías y subcategorías	Códigos
Describir las características de la administración del fondo de los trabajadores sistema privado de pensiones en el Perú.	¿De acuerdo al aporte mínimo que hace un afiliado, asegura que la pensión que recibirá cumpla con el estándar social que tenía en su etapa laboral?	Los aportes mínimos de los afiliados no pueden garantizados el disfrute de una pensión que cubra las necesidades mínimas. El aseguramiento es casi imposible, dado que las proyecciones se realizan en base a simulaciones que tener valores económicos constantes y de mantenerse estables están darán el comportamiento esperado, sin embargo en la práctica conocemos que los elementos que pueden incidir en la economía son muchos y por demás inconstantes y cambiantes.	Los aportes mínimos de los afiliados no pueden garantizados el disfrute de una pensión que cubra las necesidades mínimas; proyecciones se realizan en base a simulaciones que tener valores económicos constantes; elementos que pueden incidir en la economía son muchos y por demás inconstantes y cambiantes.	Aporte mínimo; pensión digna; indicadores económicos.	10,11
	¿La cobertura del SPP a la población laboral peruana, en su opinión, es adecuada, considerando los aportes adicionales que hace el afiliado?	Los jefes de la atención al público consideran que la cobertura del sistema privado de pensiones puede ser Considerada al 100% de las necesidades de sus beneficiarios; dado que las inversiones de sus aportes tiene una rentabilidad garantizada y una seguridad adecuada, debido a la solidez económica que tienen las organizaciones que respaldan esta administración. Sin embargo, los entrevistados ante esta situación tienen dudas en cuanto a la garantía de los aportes conforme los indicadores financieros.	Necesidades de sus beneficiarios; dado que las inversiones de sus aportes tiene una rentabilidad garantizada y una seguridad adecuada; solidez económica que tienen las organizaciones que respaldan esta administración; indicadores financieros de la economía.	Necesidades de los beneficiarios; rentabilidad de los aportes y su inversiones; solidez económica de las AFP; indicadores financieros.	12,13,14,15
	¿Qué tipo de reclamos de parte de los afiliados recibe en relación a la administración de su fondo de pensión?	Los reclamos son en su mayoría por el monto de las comisiones que le cobra el AFP a los afiliados y por la emisión oportuna de las boletas de pago, las cuales son el mejor comprobante de sus aportes.	Monto de las comisiones que le cobra el AFP a los afiliados; emisión oportuna de las boletas de pago.	Monto de las comisiones; emisión de boletas.	16,17

Fuente. Interpretación de la información recolectada en las entrevistas, generando la codificación y categorización.

Anexo 10. Continuación de la codificación y categorización de la información recopilada por las entrevistas aplicadas a los participantes.

Objetivos	Preguntas	Interpretación	Frases codificadas	Categorías y subcategorías	Códigos
Analizar las características de la modalidad de aportes en el sistema privado de pensiones en el Perú.	¿De qué manera el SPP informa al afiliado acerca de la modalidad de administración de sus aportes?	En estos momentos las AFP gozan de diversos canales de comunicación para sus beneficiarios, dado que los mismos pueden ser informados vía las plataformas digitales, por sus cuentas de usuarios, de forma rápida con las aplicaciones móviles que les permiten realizar consultas. Vía telefónica, con reportes y correos enviados a sus residencias, como parte del mecanismo de comunicación tradicional; pues hay clientes que prefieren continuar con los canales regulares, mientras otros prefieren innovar.	Canales de comunicación para sus beneficiarios; mecanismo de comunicación tradicional; avance de la tecnología.	Canales de comunicación; avance de las tecnologías de comunicación e información.	19, 20.
	¿Cuál es su opinión sobre la rentabilidad actual que las AFP le dan a los aportes de los afiliados mediante las inversiones?	La rentabilidad de las inversiones de los aportes del AFP fueron muy buenas durante el año pasado, lo cual se reflejó en la suma de intereses de los aportes de los afiliados; no obstante, lo que va de este año dichas inversiones no han continuado con la misma proyección dado las consecuencias económicas de la pandemia. Las cuales han desestabilizado la economía a nivel mundial.	La rentabilidad de las inversiones; suma de intereses de los aportes de los afiliados; consecuencias económicas de la pandemia.	Rentabilidad de las inversiones; consecuencias económicas de la pandemia.	21, 22.

Fuente. Interpretación de la información recolectada en las entrevistas, generando la codificación y categorización.

Anexo II. Matriz apriorística.

Matriz Apriorística												
Ámbito temático	Problema de investigación	Pregunta General	Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Subcategoría	Información de:					
							JAP1	JAP2	AP1	AP2	AA1	AA2
Reforma y Modernización del Estado	Modificación del sistema privado de pensiones y su impacto en los afiliados del Perú, 2019.	¿De qué manera se modificó el sistema privado de pensiones genera impacto en los afiliados del Perú, 2019?	Analizar de qué manera se modificó el sistema privado de pensiones genera impacto en los afiliados del Perú, 2019.	Describir las características de la afiliación en el sistema privado de pensiones en el Perú.	Regulaciones de ley	Régimen laboral						
						Modificaciones						
						Objetivos						
					Beneficios	Necesidades del afiliado						
						Seguridad y confianza						
						Intereses						
					Procedimientos	procesos estandarizados						
						Sanciones						
						Términos de condiciones.						
				Aportes	Aportes mínimos al fondo.							
					Pensión digna							
					Desequilibrios económicos.							
				Indicadores financieros	TIR							
					VAN							
					Inflación							
Reclamos	comisiones y boletas de pago											
Canales de comunicación	Avance tecnológico											
	Innovación											
Rentabilidad económica	Indicadores financieros											
	Consecuencia de la pandemia											

Fuente. Categorías y subcategorías de la investigación.