



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Programa de capacitación del sistema previsional a
calificadores de la ONP del Decreto Ley N° 19990 en el
desempeño sobre calificación de expedientes
pensionarios durante el año 2013**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTION PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Mario Ernesto Urbina Vera

ASESOR:

M. Sc. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2015

Mgtr. Estrella Esquiagola Aranda
Presidente

Mgtr. Miluska Rosario Vega Guevara
Secretario

M. Sc Abner Chavez Leandro
Vocal

Dedicatoria

A Dios por mostrarme siempre un camino de luz en etapas muy difíciles, a mi recordada y entrañable madre que desde el cielo ve culminado mis estudios, a mi hermosa familia que son mi razón de vivir; a mi amada esposa, mis adorables hijos, que sin su ayuda, comprensión, amor y tolerancia, me permitieron quitarles una parte de su tiempo para alcanzar los logros trazados y culminar satisfactoriamente mi maestría.

Asimismo, a mi padre y hermanos, que me mostraron que detrás de cada logro hay un nuevo desafío.

Agradecimiento

En primer lugar a nuestra casa de estudio, la Universidad César Vallejo, por la apertura que nos brinda para el conocimiento y la investigación.

Asimismo, agradezco al M.Sc. Abner Chávez Leandro por su apoyo y recomendaciones respecto a esta investigación, así como a mis compañeros de la maestría por su apoyo incondicional.

Finalmente, mi profundo agradecimiento a todas a aquellas personas que compartieran sus conocimientos y anhelos conmigo, para que siga adelante y hacer posible la culminación de mi trabajo de investigación

Gracias a todos ellos.

Declaratoria de autenticidad

Yo Mario Ernesto Urbina Vera, estudiante del programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 07063486, con la tesis titulada “Programa de capacitación del sistema previsional a calificadoros de la ONP del Decreto Ley N° 19990 en el desempeño sobre calificación de expedientes pensionarios durante el año 2013”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi auditoria.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto la tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presente en la tesis se constituirán en aportes en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a los autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación) representar las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se derivan, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 de Mayo de 2015

DNI N° 07063486
Mario Ernesto Urbina Vera

Presentación

Señor Presidente.

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos 2015 para optar el grado de Magister en Gestión Pública de la Universidad Privada “César Vallejo” sede en Lima Norte, ponemos a disposición de los miembros del jurado la presente tesis titulada Programa de capacitación del sistema previsional a calificadores de la ONP del Decreto Ley N° 19990 en el desempeño sobre calificación de expedientes pensionarios durante el año 2013.

Esperando que el contenido del siguiente trabajo de investigación atienda las expectativas puestas en toda la estructura y planificación de acciones ejecutadas en este estudio de carácter no experimental, se ha podido determinar los efectos del programa de capacitación en el desempeño de los calificadores de la ONP, sobre calificación de expedientes pensionarios en el periodo de julio a diciembre de 2013.

Para lograr los objetivos propuestos, el estudio se ha dividido en cuatro capítulos: El capítulo I, que contiene el planteamiento del problema, justificación, relevancias contribución, preguntas de investigación, objetivos generales y específicos. En el capítulo II se hace referencia al marco referencial, donde se incluye los antecedentes nacionales e internacionales, el marco teórico, que sustenta la perspectiva teórica. El capítulo III, comprende la hipótesis y las variables, además la identificación y descripción de variables así como la operacionalidad de las variables. El capítulo IV, comprende el marco metodológico de la investigación, considerando tipo de investigación, población, técnicas e instrumentos y procedimientos de recolección de datos así como también método de análisis de datos. En el capítulo V se considera el trabajo de campo que considera la presentación de los resultados, así como su interpretación, y la contrastación de las hipótesis y por último el capítulo VI, se

presenta la discusión, en la cual se consideran las conclusiones y recomendaciones, así como las referencias bibliográficas.

Esperamos señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv
 CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Realidad problemática	19
1.2. Formulación del problema	23
1.3. Justificación, relevancia y contribución	24
1.3.1. Teórica	24
1.3.2. Práctica	24
1.3.3. Metodológica	25
1.3.4. Social	25
1.4. Objetivos	26
1.4.3. Objetivo general	26
1.4.4. Objetivos específicos	26
 CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL	
2.1. Antecedentes	29
2.1.1. Antecedentes nacionales	29
2.1.2. Antecedentes internacionales	33
2.2. Marco teórico	36
2.2.1. Programa de capacitación para entidades públicas	36
2.2.2. Variable 1: Programa de capacitación del sistema previsional ONP	37

2.2.3. Variable 2: Desempeño sobre calificación de expedientes pensionarios en el periodo de julio a diciembre de 2013	47
2.2.4 Dimensiones de la variable 2	57

CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis	63
3.1.1. Hipótesis general	63
3.1.2. Hipótesis específicas	63
3.2. Identificación de variables	64
3.3. Descripción de variables	64
3.3.1. Definición conceptual	64
3.3.2. Definición operacional	65
3.4. Operacionalización de variables	65

CAPITULO IV: MARCO METODOLOGICO

4.1. Tipo de investigación	67
4.2. Población, muestra y muestreo	69
4.3. Criterios de selección	69
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	70
4.5. Procedimientos de recolección de datos	70
4.6. Métodos de análisis e interpretación de datos	71
4.7. Consideraciones éticas	72

CAPITULO V: RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos	74
5.1.1. Por expedientes calificados	74
5.1.2. Por expedientes aprobados	75
5.1.3. Por expedientes observado de forma	76
5.1.4. Por expedientes observado de fondo	78
5.2. Resultados inferenciales	79
5.2.1. Por expedientes calificados	79

5.2.2. Por expedientes aprobados	81
5.2.3. Por expedientes observado de forma	83
5.2.4. Por expedientes observado de fondo	85
5.3. Resultados de tendencia	87

CAPITULO VI: DISCUSION

DISCUSION	92
------------------	----

CONCLUSIONES	95
---------------------	----

RECOMENDACIONES	98
------------------------	----

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	101
----------------------------------	-----

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia	109
---------------------------------	-----

Anexo 2. Base de datos por exp. calificados y observados 2012	111
---	-----

Anexo 3. Base de datos por exp. calificados y observados 2013	112
---	-----

Anexo 3. Base de datos ingresados al software SPSS v.21 - 2012	113
--	-----

Anexo 3. Base de datos ingresados al software SPSS v.21 - 2013	114
--	-----

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variable	65
Tabla 2. Expedientes calificados (POST) y (PRE) del programa de capacitación en la ONP, periodo de Julio a Diciembre 2012-2013	74
Tabla 3. Expedientes aprobados (POST) y (PRE) por desempeño del calificador de la ONP, periodo de Julio a Diciembre 2012-2013	75
Tabla 4. Expedientes observados de forma (POST) y (PRE) por desempeño del calificador de la ONP, periodo de Julio a Diciembre 2012-2013	77
Tabla 5. Expedientes observados de fondo (POST) y (PRE) por desempeño del calificador de la ONP, periodo de Julio a Diciembre 2012- 013	78
Tabla 6. Prueba t-Student de expedientes calificados (POST) y (PRE) por programa. de capacitación/ONP, periodo de Julio a Diciembre 2012-2013	80
Tabla 7. Prueba t-Student de expedientes aprobados (POST) y (PRE) por desempeño del calificador/ONP, periodo de Julio a Diciembre 2012-2013	82
Tabla 8. Prueba t-Student de expedientes observados de forma (POST) y (PRE) por desempeño del calificador, periodo de Julio a Diciembre 2012-2013	84
Tabla 9. Prueba t-Student de expedientes observados de fondo (POST) y (PRE) por desempeño del calificador, periodo de Julio a Diciembre 2012-2013	86

Índice de figuras

Figura 1. Teorías que han influido en las corrientes de la capacitación	41
Figura 2. Esquema del Proceso de Calificación	43
Figura 3. Ciclo para la acción motivación- desempeño	49
Figura 4. Estructura del programa de capacitación para calificadores de la ONP	57
Figura 5. Diseño ex-post facto	68
Figura 6. Resultados del análisis de tendencia mensual de expedientes calificados en la ONP antes y después de la capacitación	87
Figura 7. Resultados del análisis de tendencia mensual de expedientes aprobados en la ONP antes y después de la capacitación	88
Figura 8. Resultados del análisis de tendencia mensual de expedientes observados de forma en la ONP antes y después de la capacitación	89
Figura 9. Resultados del análisis de tendencia mensual de expedientes observados de fondo en la ONP antes y después de la capacitación	90

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar los efectos del programa de capacitación del sistema previsional a calificadoros de la ONP de la sede Lima del Decreto Ley N° 19990, en el mejoramiento del desempeño sobre expedientes calificados en el periodo de julio a diciembre del 2013.

La investigación realizada fue de un enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental, también conocida como investigación ex-post facto. La población está comprendida por 124 calificadoros de Lima de la ONP, la muestra fue intencional, escogiéndose un grupo de 40 calificadoros para la presente investigación.

Se concluye que el programa de capacitación genera efectos positivos en el mejoramiento del desempeño de la calificación de expedientes pensionarios, según los resultados obtenidos con la aplicación de la prueba t-Student y el programa estadístico SPSS versión 21, que corrobora que existe diferencia significativa en los resultados encontrados en los dos semestres analizados de julio a diciembre del 2012 y 2013, respecto a la relación de las 04 dimensiones investigadas (número de expedientes calificados, aprobados, observados de forma y observado de fondo), donde $p=0.000$ (significancia bilateral) < 0.05 (margen de error máximo), donde se muestra que se acepta la hipótesis alterna, con un nivel de confianza del 95%.

Los resultados también generan efectos positivos, en el aspecto social, toda vez que los asegurados se verían beneficiados al ser indirectamente atendidos sus solicitudes y expedientes pensionarias con una mayor rapidez de procesamiento y sin observaciones de por medio en su calificación.

Palabras clave: programa de capacitación, desempeño, ONP, sistema previsional, asegurado, pensionista, calificador, calificación y expedientes.

Abstract

The present investigation was aimed at the general to determine the effects of the training program of the pension system qualifiers ONP Lima headquarters of Decree Law No. 19990, on improving the performance of skilled in the period July to December 2013 records.

The investigation was of a quantitative approach with a non-experimental research design, also known as ex-post facto research. The population is comprised of 124 qualifiers ONP Lima, the sample was intentional, choosing a group of 40 qualifiers for this investigation.

It concludes that the training program generates positive effects on improving the performance of qualifying pensioners records, according to the results obtained by applying the Student t test and SPSS version 21, which confirms that there is significant difference in the results found in the two semesters analyzed from July to December 2012 and 2013, about the relationship of the dimensions investigated 04 (number of files qualified, approved and observed observed so deep), where $p = 0.000$ (bilateral significance) < 0.05 (maximum error margin), which shows that the alternative hypothesis is accepted, with a confidence level of 95%.

The results also generate positive effects in the social aspect, since policyholders would benefit indirectly being served their applications and files pensionarias with faster processing without observations to be made in your score.

Keywords: training program, performance, ONP, pension system, insured, pensioner, qualifying, qualifying and records.

Introducción

El siguiente informe final de investigación se titula: “Programa de capacitación del sistema previsional a calificadoros de la ONP del Decreto Ley N° 19990 en el desempeño sobre calificación de expedientes pensionarios durante el año 2013”, el mismo que comprendió una población compuesta por 124 calificadoros de Lima de la ONP, la misma que toma una muestra conformada por 40 calificadoros, con los cuales se llevó a cabo el programa de capacitación.

Una de las principales funciones de la Oficina de Normalización Previsional – ONP, es reconocer, declarar, calificar, verificar, otorgar, liquidar, pagar derechos pensionarios con arreglo a ley, del Sistema Nacional de Pensiones a que se refiere el Decreto Ley N° 19990, así como reducir el tiempo de procesamiento de solicitudes de derechos pensionarios de los regímenes previsionales que se le encarguen o hayan encargado, ¿pero qué pasa cuando el personal calificador que tiene la tarea de calificar las solicitudes como los expedientes pensionarios, adolece de deficiencias de conocimientos técnica – normativa legal en su formación para realizarla?, entonces el proceso falla y se hace necesario replantear la existencia de la misma y de cada uno de sus componentes, comparando el rendimiento idealizado con el real y estableciendo las causas de las “fracturas o distorsiones”, con la finalidad de proponer correcciones y establecer un nuevo rumbo acorde a las necesidades actuales y proyectadas de la organización.

La corrección se introduce mediante un programa de capacitación del sistema previsional, que permita cubrir los vacíos identificables en el conocimiento previsional desarrollado en la calificación y con ello iniciar el proceso de transformación, a fin de que los cambios introducidos se consoliden y por ende eleve el rendimiento de los calificadoros para el beneficio de la entidad y de los asegurados y/o pensionista, como por ejemplo la reducción del tiempo de procesamiento de sus solicitudes de derechos pensionarios, lo que significa que

el programa de capacitación procure la eficiencia en el servicio de los asegurados y/o pensionista.

Por otro lado, el objetivo general que se persigue es determinar los efectos del programa de capacitación del sistema previsional a calificadoros de la ONP de la sede de Lima, del Decreto Ley N° 19990 en el mejoramiento del desempeño sobre expedientes calificados en el periodo de julio a diciembre del 2013.

En tal sentido, el informe final de investigación está dividido en seis capítulos: en el primer capítulo se trata del planteamiento del problema, donde se consigna la realidad problemática de la investigación, su formulación, la justificación de la tesis, así como su relevancia y contribución, además por último la redacción del objetivo general y los específicos.

En el segundo capítulo se presenta el marco referencial aquí se describe las citas de los antecedentes tanto nacionales como internacionales, presentando una alternativa de solución a la fundamentación teórica y el propósito de la investigación, asimismo el marco teórico el cual se abordan contenidos disciplinarios relacionados con las variables de estudio: Variable 1: Programa de capacitación del sistema previsional de la ONP y Variable 2: Desempeño sobre calificación de expedientes pensionarios, durante el periodo de julio a diciembre del 2013.

En el tercer capítulo está referido a la presentación de la hipótesis y variables, donde se demuestra la hipótesis general y específicas, así como la identificación, descripción de las variables tanto en su definición conceptual como operacional y concluyendo con la operacionalización de variables.

En el cuarto capítulo está referido a la presentación del marco metodológico, en donde se muestra el tipo de investigación utilizado, procedimientos de recolección de datos, la población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis e interpretación de datos y consideraciones éticas.

En el quinto capítulo, se presentan los resultados de la investigación, los mismos que se han obtenido mediante el análisis estadístico, según pautas recomendadas para un trabajo de enfoque cuantitativo de tipo sustantivo, estableciéndose dicho análisis con el apoyo del programa informático SPSS versión 21 y la prueba t Student, para posteriormente realizar las pruebas de hipótesis respectivas.

Finalmente, en el sexto capítulo se presentan la discusión, como las conclusiones y recomendaciones del caso, así como también las referencias bibliográficas, consultadas en este estudio y por último los anexos que contienen la matriz de consistencia, y la data de la base de datos analizados para este tema propuesto.

Asimismo, en todo el contexto de esta investigación, llamaremos “Asegurado”, a la persona que recién va iniciar su trámite de jubilación y “Pensionista”, aquel que ya goza de una pensión de jubilación o de invalidez; así como también definiremos los términos “Pre” al antes de la capacitación y “Post” al después de la capacitación.