



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Proceso De Tercerización En La Calificación De Los  
Expedientes Del D.L.Nº 19990 De La Oficina De  
Normalización Previsional 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO PROFESIONAL DE:**  
**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Prado Quispe, Loida Victoria

**ASESORA:**

Mg. Esquiagola Aranda, Estrella Azucena

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Talento Humano

**PERÚ - 2015**

**Mg. Ángel Salvatierra Melgar**

---

**Presidente**

**Mg. Mercedes Nagamine Miyashiro**

---

**Secretaria**

**Mg. Estrella Esquiagola Aranda**

---

**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mi familia que en este andar por la vida influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que me pone la vida.

## **Agradecimiento**

Se agradece a quienes han contribuido al contenido de la tesis.

## Declaración Jurada

Yo, Loida Victoria Prado Quispe, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 70443942, con la tesis titulada “Proceso De Tercerización En La Calificación De Los Expedientes Del D.L. N° 19990 De La Oficina De Normalización Previsional 2014”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido plagiada; 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 presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Lugar y fecha: Lima, 19 de Diciembre de 2014

-----  
Loida Victoria Prado Quispe

DNI: 70443942

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Proceso De Tercerización En La Calificación De Los Expedientes Del D.L. N° 19990 De La Oficina De Normalización Previsional 2014”, en cumplimiento del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de maestría de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, con motivo de obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

La investigación demostrara la crisis que sufre el Sistema Nacional de Pensiones al tercerizar el proceso de calificación de los expedientes, los cambios continuos de proveedores, la demora en el proceso de calificación, la reducción de costos de los postores, los problemas en la planificación, diseño, evaluación del proceso, el incumplimiento de las bases del concurso, entres otros aspectos que no satisfacen las demandas de los jubilados.

Se analizó los antecedentes del Sistema Nacional de Pensiones, la evolución del Sistema Nacional de Pensiones de Perú y en América Latina, la administración, la Oficina de Normalización Previsional, la tercerización como instrumento de gestión, la tercerización en las actividades del Estado, la tercerización del servicio en la Oficina de Normalización Previsional, el proceso de calificación del expediente, el macroproceso, el proceso y la tercerización del servicio de calificación, en base a la variable tercerización, también se evaluó los indicadores.

La investigación tiene como finalidad proponer una nueva estrategia de Gestión Pública, en cuanto a la administración del Sistema Nacional de Pensiones a cargo de la Oficina de Normalización Previsional, luego de haber efectuado un análisis dentro del proceso de calificación, que es siendo tercerizado, así como también dar a conocer las modificaciones y mejoras que deben emplearse para cumplir con las necesidades protegidas constitucionalmente, como son los derechos pensionarios, que requieren una administración más segura y respetuosa de los derechos que la sociedad peruana necesita.

La autora

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Antecedentes	12
1.2 Marco teórico	17
1.3 Justificación	53
1.4 Problema	54
1.5 Objetivos	55
II. MARCO METODOLÓGICO	56
2.1 Variables	57
2.2 Operacionalización	58
2.3 Metodología	59
2.4 Población, muestra y muestreo	60
2.5 Técnicas de recolección de datos	61
2.6 Métodos de análisis de datos	62
III. RESULTADOS	64
IV. DISCUSION	78
V. CONCLUSIONES	81
VI. RECOMENDACIONES	83
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	85
ANEXOS	

## Resumen

El objetivo del trabajo fue determinar el cumplimiento de las metas establecidas del proceso de tercerización en la calificación de los expedientes del D.L N° 19990 de la Oficina de Normalización Previsional, para ello se seleccionó una muestra de 53,153 expedientes entre los productos, notificación, resolución de reconsideración, resolución de otorgamiento, otras resoluciones, resolución de apelación no pensionistas y resolución de apelación pensionista, durante el periodo de enero a octubre del 2014.

El método utilizado para el desarrollo de la investigación fue descriptivo. El instrumento que se utilizó fue la Base de datos del reporte de calificador mensual, éste se comparó con lo programado por el Plan General de Producción Total del Concurso Público N° 0005-2012-ONP. Los resultados de manera general en cuanto al cumplimiento de las metas programadas por ciclos y por productos demostraron que no se cumplió con lo establecido en las metas. Sin embargo solo en los ciclos de producción 04, 05 y 11, si se logró llegar a la meta establecida en las dimensiones notificación, resolución de reconsideración, resolución de otorgamiento, otras resoluciones, resolución de apelación no pensionista, resolución de apelación pensionista.

Según los resultados obtenidos sobre el cumplimiento de las metas de la calificación de los expedientes en la Tabla 9 y Figura 7 se observó que hay un diferencia que varía entre los 5,04% y 10,61% de metas no cumplidas durante los ciclos de producción 06, 07, 08, 09, 10, 12 y 13. Por tanto la tesis demostró que no se cumplió con las metas programadas para la calificación de expedientes del D.L N° 19990 de la Oficina de Normalización Previsional

Palabras Claves: Tercerización, calificación, notificación, resolución de reconsideración, resolución de otorgamiento, otras resoluciones, resolución de apelación no pensionistas y resolución de apelación pensionista.

## **Abstract**

The aim of the study was determined the fulfillment of the goals established of the process of outsourcing in the qualification of the processes of the D.L N ° 19990 of the Office of Normalization Previsional, for it I select a sample of 53,153 processes between the products, notification, resolution of reconsideration, resolution of grant, other resolutions, resolution of appeal not pensioners and resolution of appeal pensioner.

The method used for the development of the investigation was descriptive. The instrument that was in use was the Database of the report of monthly censor, this I compare with the programmed for the General Plan of Total Production of the Public Contest N° 0005-2012-ONP. The results of a general way as for the fulfillment of the goals programmed by cycles and by products demonstrated that it was not fulfilled by the established in the goals. Nevertheless only in the cycles of production 04, 05, 08 and 11, if I manage pensioner comes to the goal established in the dimensions notification, resolution of reconsideration, resolution of grant, other resolutions, resolution of appeal not, resolution of appeal pensioner.

According to the results obtained on the fulfillment of the goals of the qualification of the processes in the Table 9 and It Figures 7 I observe that there is a difference of 10,61 % of goals not fulfilled during the cycles of production 06, 07, 09, 10, 12 and 13. Therefore the thesis demonstrated that there were not fulfilled by the goals programmed for the qualification of processes of the D.L N ° 19990 of the Office of Normalization Previsional

Key words: Outsourcing, qualification, notification, resolution of reconsideration, resolution of grant, other resolutions, resolution of appeal not pensioners and resolution of appeal pensioner.