

## RESUMEN

Autor [Flores Yanqui, S.](#)

Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación](#)

Título **Análisis de los procesos de mejora en un área operativa de la Oficina de Normalización Previsional ONP**

Impreso Lima : UNALM, 2018

### Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	<a href="#">E20. F4679 - T</a>	USO EN SALA
Descripción	51 p. : 13 fig., 16 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Monográfico (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Facultad : Economía y Planificación	
Sumario	Sumario (Es)	
Materia	<a href="#">JUBILACIONES</a> <a href="#">GOBIERNO CENTRAL</a> <a href="#">GESTION</a> <a href="#">ADMINISTRACION</a> <a href="#">EVALUACION</a> <a href="#">PERU</a> <a href="#">PROCESOS DE MEJORA</a> <a href="#">BONOS DE RECONOCIMIENTO</a> <a href="#">OFICINA DE NORMALIZACION PREVIONAL</a> <a href="#">ONP</a>	
N° estándar	PE2019000039 B / M EUV E20	

El trabajo a presentar, tiene como finalidad ampliar los conocimientos sobre procesos de mejora en áreas operativas de una institución pública. En este caso referido a la Línea Bonos, perteneciente a la dirección de producción de la OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL (O.N.P), durante el periodo enero de 2016 a marzo de 2017, área encargada de reconocer, declarar, calificar, verificar y otorgar el derecho al Bono de Reconocimiento (BDR). El problema sobre el cual se centra el trabajo, es analizar en qué medida las propuestas de mejora tuvieron impacto en uno de los puntos más neurálgicos que afronta la institución: la acumulación de solicitudes de derechos pensionarios pendientes de solución, que a lo largo de sus más 20 años de

existencia fueron agravándose y convirtiéndola en objeto de múltiples quejas, críticas y controversias. Los principales componentes para desarrollar la evaluación serán: a) la situación actual de las instituciones públicas; y b) la evolución de solicitudes atendidas a medida que se van implementando los procesos de mejora. Se emplearon los métodos de Investigación TRANSVERSAL - DESCRIPTIVO, y se realizará con el diseño NO EXPERIMENTAL, así mismo se utilizarán Técnicas e instrumentos de recolección de datos, entre ellas; Fuentes Primarias y Secundarias, usando como Métodos; la observación, entrevista, a través de encuestas o cuestionarios al personal de las áreas ya mencionadas que laboran en la institución.

## **ABSTRACT**

The work to be presented is intended to expand knowledge about improvement processes in operational areas of a public institution. In this case referred to the Bonds Line, belonging to the production management of the OFFICE OF PREVISIONAL NORMALIZATION (ONP), during the period January 2016 to March 2017, area in charge of recognizing, declaring, qualifying, verifying and granting the right to the Recognition Bonus (BDR). The problem on which the work is focused is to analyze to what extent the improvement proposals had an impact on one of the most neuralgic points that the institution faces: the accumulation of requests for pension rights pending solution, which throughout its more than 20 years of existence were getting worse and making it the object of multiple complaints, criticisms and controversies. The main components to develop the evaluation will be: a) the current situation of public institutions; and b) the evolution of requests attended as the improvement processes are implemented. The TRANSVERSAL - DESCRIPTIVE Research methods were used, and it will be carried out with the NON-EXPERIMENTAL design, likewise techniques and data collection instruments will be used, among them; Primary and Secondary Sources, using as Methods; the observation, interview, through surveys or questionnaires to the personnel of the aforementioned areas that work in the institution.