

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y  
GESTIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA UNA EXITOSA  
ADMISTRACIÓN DE CONTROL DE TIEMPOS DE TRABAJO  
EN LA EMPRESA CIFARMA AÑO 2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORES:**

**GARGATE ROSADO, ESLIA RUTH GUTIÉRREZ AMASIFUEN,  
JUAN AVELINO DÍAZ ROBLES, ZENAIDA TERESA**

**ASESOR:**

**MG. MARÍA ELIZABETH PUELLES BULNES**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO DE PLANES  
ESTRATÉGICOS Y DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**LIMA, PERÚ  
SETIEMBRE - 2017**

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA UNA  
EXITOSA ADMISTRACIÓN DE CONTROL DE TIEMPOS  
DE TRABAJO EN LA EMPRESA CIFARMA AÑO 2016**

Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales -  
Escuela Profesional de Administración y Gestión de  
Empresas, para optar el Título de Licenciado en  
Administración y Gestión de Empresas, en la Universidad  
Peruana de las Américas.

**APROBADO POR:**

**Dr. JAIME FLORES SORIA**

-----

**Presidente**

**CPC. LUIS ALBERTO GIL PASQUEL**

-----

**Secretario**

**DR. DOMINGO HERNANDEZ CELIS**

-----

**Vocal**

**FECHA: 01/09/2017**

## **AGRADECIMIENTO**

Expresamos nuestro Agradecimiento:

A Dios y a nuestros padres por el apoyo desinteresado e incondicional, siempre estuvieron ahí en los buenos y malos instantes. Siendo hoy que culminamos una etapa muy importante de nuestras vidas, logrando el título anhelado.

A todos los profesores de la Universidad Peruana de las Américas, por habernos transmitido sus conocimientos y experiencias durante el curso de actualización, de esta manera obtendremos el título anhelado, enseñanzas imborrables que nos servirán toda la vida.

## **DEDICATORIA**

A mí padre Moisés y a mí madre Isidora, pues ellos fueron el principal soporte de motivación para concluir con esta importante etapa. Gracias Dios por concederme los mejores papás.

Eslía Gargate Rosado

A mi madre María, a mis hermanos Polo y Meche a mi hijo Juan Sebastian y a mis sobrinos que siempre estuvieron apoyándome y uno en especial a mi padre Fidel que siempre lo tengo presente para todos los retos que en la vida me proponga.

Juan Gutiérrez Amasifuen

A mí madre, quién me apoyó para concluir mis estudios, ya que estuvo siempre presente física y espiritualmente desde el primer día de esta aventura hasta hoy.

Zenaida Díaz Robles

## RESUMEN

Con el pasar de los tiempos a raíz de las actuales necesidades empresariales propias del mercado el presente trabajo optimiza los procesos para el control de tiempos y una buena administración de personal, está relacionado con el área de recursos humanos y las relaciones laborales, brindando un buen servicio al cliente interno, calidad y mejora continua en las labores encomendadas.

Para cumplir con esta práctica es indispensable que todos los trabajadores hayan pasado por una inducción, de esta manera estarán afianzados a las políticas corporativas, para evitar posibles contingencias.

Así obtendremos marcaciones confiables que permiten visualizar las horas adicionales con posterioridad a la jornada diaria de trabajo como son las denominadas horas extras después de concluidas habituales jornadas diarias de trabajo, los horarios y turnos, marcación de ingreso y salida, trabajos extraordinarios al 25% ,35% y 100%, a través de este sistema web el usuario y administrador interactúan, enviando una correcta información al área de Gestión de Recursos Humanos para realizar sus pagos correspondientes.

Teniendo una adecuada Administración de los Recursos Humanos en las Relaciones Laborales a través del control de tiempos para una buena administración de personal dentro una organización nos ayudara a conseguir objetivos deseados, que están alineados con los negocios de la organización, en tal sentido podemos concluir que las empresas de hoy en día buscan optimizar el desarrollo de procesos a través de un sistema que brinda alternativas de solución, satisfaciendo las necesidades del cliente interno como de las organizaciones. Esto nos ayudará a conseguir variables como son los indicadores cuantitativos que ayudan a medir la productividad dentro de las organizaciones.

## **ABSTRACT**

With the passing of time as a result of the current business needs of the market, the present work streamlines processes for the control and a good personnel management is related to the area of human resources and labour relations, providing a good service to the internal customer, quality and continuous improvement in the assigned work.

To comply with this practice, it is essential that all workers have gone through an induction, in this way they will be entrenched corporate policies to prevent possible contingencies.

Thus we will obtain reliable marking allowing to visualize the additional hours subsequent to the day of work as they are the so-called overtime, after concluded regular daily working hours, schedules and shifts, marking of entrance and exit, extra work at 25%, 35%, and 100% through this web system the user and manager interact, sending accurate information to the area of human management resources to make their payments.

Having a proper management of the human resources in industrial relations through the control of times for a good administration of personnel within an organization will help us to achieve desired objectives that are aligned with the business of the organization, in such sense we can conclude that today's companies seek to optimize processes through a system that offers alternative solutions, satisfying the needs of the internal customer as well as the organization. This will help us to get variables such as quantitative indicators that help to measure the productivity within organizations.

# DESARROLLO DE TESIS

## TABLA DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Planteamiento del Problema .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Formulación del Problema .....</b>	<b>3</b>
1.2.1. Problema general .....	3
1.2.2. Problemas específicos .....	3
<b>1.3. Objetivos de la investigación .....</b>	<b>4</b>
1.3.1. Objetivo general .....	4
1.3.2. Objetivo específico .....	4
<b>1.4. Casuística .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5. Justificación de la investigación. ....</b>	<b>9</b>
1.5.1. Justificación práctica: .....	10
1.5.2. Justificación legal: .....	11
1.5.3. Justificación Social: .....	11
1.5.4. Justificación Tecnológica: .....	12
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Antecedentes de la Investigación.....</b>	<b>13</b>
2.1.1 Tesis Nacional 01 .....	13
<b>2.1.2 Tesis Nacionales 02 .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1.3 Tesis Nacionales 03 .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1.4 Tesis Internacionales 01 .....</b>	<b>25</b>
<b>2.1.5 Tesis Internacionales02 .....</b>	<b>28</b>
<b>2.1.6 Tesis Internacionales 03 .....</b>	<b>32</b>

2.2 Bases teóricas.....	35
2.3 Definición de términos básicos .....	37
CAPÍTULO III. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN .....	40
3.1 De Acuerdo al problema General .....	40
3.2 Problemas específicos. ....	44
3.2.1. Problema Especifico 1 .....	44
3.2.2. Problema específico 2.....	44
3.2.3. Problema específico 3.....	44
CONCLUSIONES .....	40
RECOMENDACIONES.....	41
ANEXO 1 .....	46
ANEXO 2.....	47
ANEXO 3.....	48
ANEXO 4.....	49
ANEXO 5.....	50
ANEXO 6.....	51
ANEXO 7.....	52
ANEXO 8.....	53
ANEXO 9.....	54
ANEXO 10.....	55
ANEXO 11 .....	56
ANEXO 12.....	57
ANEXO 13.....	58
ANEXO 14.....	59
ANEXO 15.....	60
ANEXO 16.....	61
ANEXO 17 .....	62



ANEXO 18 .....	63
ANEXO 19 .....	64
ANEXO 20 .....	65
ANEXO 21 .....	66

## **Introducción**

La Gestión de los Recursos Humanos hoy en día ha ido evolucionando con los conocimientos, habilidades, capacidades de los individuos, pues, tienen un valor económico en las organizaciones, las empresas de ningún modo existirían sin las personas que le dan vida, iniciativa e imaginación. La Dirección de Recursos Humanos, consiste en desarrollar gran variedad de actividades, análisis competitivo diseño de puestos de trabajo, implementando estrategias para vencer a la competencia, es necesario seleccionar personas adecuadas para esos puestos de trabajo, el desarrollo de políticas de compensación competitivas para retenerlos y liderar la organización en el futuro. La Gestión de Recursos Humanos realiza actividades operativas, transaccionales y de control para una exitosa administración de personal que permiten mejorar la admisión, compensación, aplicación, mantenimiento de las condiciones laborales, desarrollo y monitoreo de las personas, estableciendo políticas éticas y desarrollo socialmente responsables.

Los cambios y transformaciones en el escenario mundial son desafíos del tercer milenio, el nuevo papel en la función de Recursos Humanos hace énfasis en la eficiencia calidad de mejora continua, capacidad razonable para generar cambio, innovación tecnológica fija y permanente, no puede llevarse a cabo una planeación de Recursos Humanos que vaya en dirección distinta de lo que la empresa quiere lograr. Ambos tienen que ir por una misma dirección plan de negocios y plan estratégico de Recursos Humanos.

La Gestión de Recursos Humanos actúa sobre la Administración y racionalización del Tiempo de Trabajo y su incidencia en las conductas productivas y en las condiciones de trabajo de los trabajadores de las empresas dependiendo del diseño organizativo en el cual se inscriben o se hallan insertas las empresas acorde con una nueva lógica productiva en la ciudad de Lima.

La Empresa CIFARMA se fundó en el siglo XVIII, Tiene una larga y exitosa trayectoria empresarial, tiene como punto de partida la adecuada optimización, gestión, control de tiempos de los Recursos Humanos que laboran al interior de las organizaciones empresariales privadas con la finalidad de maximizar y rentabilizar la adecuada administración de responsabilidades de trabajo en los flujos e intervalos de tiempos en los cuales es necesario incrementar los volúmenes de productividad, teniendo en cuenta los picos productivos de carácter quincenal, mensual, trimestral y anual a los que se ven sujetas las empresas, para utilizar este mecanismo denominado en su momento: "**banco de horas**", tanto para las empresas privadas, como en su debido momento trasladar dicha experiencia al sector público y estatal. Siendo actualmente utilizados con predilección por una serie de empresas privadas, tal como: CIFARMA, Belcorp, Alicorp entre otras.

A raíz de las actuales necesidades empresariales propias del mercado, las empresas crecen y se ven en la necesidad de llegar progresivamente a distintos mercados,

Gracias a los productos de buena calidad y el excelente trato comercial que puedan brindar. Por consiguiente; muchas empresas se ven en la necesidad de utilizar sus propios recursos humanos que se encuentran actualmente en la planilla de la Empresa, con la finalidad de aprovechar su valiosa experiencia, la ductilidad laboral con que cuentan y poseen los mismos, sirve para utilizarlos como horas adicionales con posterioridad a la jornada diaria de trabajo, como son las denominadas horas extras, es decir, después de concluidas las habituales jornadas diarias de trabajo.

El siglo XXI representa en la actualidad una serie de grandes retos para las empresas privadas de nuestro país; ya que estas implican y buscan continuar liderando las preferencias naturales entre todos y cada uno de sus respectivos clientes. Para ello durante el año 2016 se decidió implementar el proyecto de control de tiempos para la buena administración de personal, siendo una de las primeras experiencias, las realizadas por la empresa CIFARMA; las mismas que están siendo replicadas por otros tipos de organizaciones empresariales privadas tales como: El Banco de Crédito del Perú, Alicorp, Belcorp entre otras, las cuales actualmente reúnen a una serie de empresas ubicadas tanto en el Perú como en el extranjero, las mismas actualmente también cuentan con una variedad de sucursales y filiales en diferentes países de la región donde están presentes y afincadas para crear a nivel regional una identidad propia (original) y lograr una adecuada optimización de tiempos de trabajo, gracias a la eficiente gestión de los Recursos Humanos dentro del marco normativo del sistema de relaciones laborales.

Actualmente, este mecanismo de control de tiempos y de gestión de Recursos Humanos en relaciones laborales, esta progresivamente calando en la mentalidad de las organizaciones empresariales como una nueva forma de innovar el mercado, teniendo en cuenta que las empresas de hoy en día no pueden supeditarse a un espacio o franja de tiempo limitado vinculado a una única jornada de horario de trabajo de tan solo 8 horas diarias o tan solo 48 horas semanales de labor, si no que se ven muchas veces precisadas e incluso a veces presionadas comercial e industrialmente para poder suministrar sus bienes, productos o proveer sus servicios a sus clientes y/o potenciales usuarios, con la misma calidad de cuidado de atención con que se brindan en las jornadas normales y habituales de Tiempo de Trabajo.

Los requerimientos de competitividad obligan muchas veces a extender en demasía, la atención total e inclusive global, teniendo en cuenta no solamente las franjas horarias, sino también incluso los horarios globales; dado que muchas veces las empresas se ven obligadas atender a una serie de clientes y requerimientos que se encuentran ubicados en otras zonas geográficas del orbe. Esto hace que las empresas se vean obligadas a replantearse como reto la necesidad de “entre contratar un nuevo personal que puedan cumplir las expectativas empresariales propias de mercado en horas adicionales a las jornadas diarias de trabajo u optar por la necesidad de ofrecer a los trabajadores habituales de la empresa, la posibilidad de optar por la de realizar una serie de horas extras” es decir, fuera del horario y jornada habitual de trabajo de manera voluntaria; lo cual rompe con todo una lógica de optimización de Tiempos de

Trabajo muy habitual en las empresas con anterioridad a la década de los años 90s, con la finalidad de conseguir ser líderes en el mercado de trabajo acorde al rubro productivo u objeto social que se genera al interior de la empresa. Todo ello completamente eslabonado con una serie de procesos como son: el mercadeo, la logística, la distribución, la comercialización, la asistencia técnica, la facturación entre otros para todos los sectores productivos: Industriales, agrícolas, financieros, farmacéuticos, logísticos, construcción, etc.

La Empresa CIFARMA con una visión corporativa de carácter internacional busca afianzar su liderazgo brindando soluciones confiables e innovadoras en los sectores mencionados con anterioridad, con el fin de generar valor a todos sus clientes, colaboradores, accionistas, contribuyendo al bienestar de la sociedad y del país.

La experiencia adquirida a lo largo de los años permite tener un profundo conocimiento de las necesidades de los clientes, tales como:

- Operaciones logísticas de gran envergadura.
- Contar con un personal técnicamente especializado y cualificado.
- Capacidad instalada de última generación.
- Fuerza de venta profesional especializada.
- Disponibilidad y variedad de productos, bienes y servicios.
- Reparto confiable.
- Ética intachable.
- Buen clima laboral y sobre todo trabajo en equipo.

- Nuestros valores corporativos son:
- Compromiso
- Cumplir con nuestras obligaciones y compromisos.
- Comercializar productos y servicios de calidad.
- Trabajar en equipo con celeridad, eficacia y comunicación permanente.
- Perseverar en el logro de resultados generando valores para nuestros clientes y accionistas.

### ***Innovación***

Motivar la creatividad y la mejora continua y permanente.

Promover las iniciativas de nuestros colaboradores para encontrar nuevas formas de generar valor.

Incorporar avances tecnológicos y mejores prácticas para los negocios.

### ***Respeto***

Tratar a los colaboradores con dignidad y consideración.

Actuar con responsabilidad social y ambiental.

Actuar con humildad.

### ***Integridad***

Basar nuestro éxito en la honestidad y la confianza.

Promover orden, puntualidad y disciplina.

Actuar correctamente con convicción.

***El Reglamento Interno de Trabajo:*** Es el principal valor que ayuda a crear y fomentar el respeto entre y hacia los colaboradores, valorar intensamente la honestidad, creer en la puntualidad y el orden como elemento de desarrollo, creer en el derecho a equivocarse como un habitual proceso de aprendizaje, creer en la palabra, en la necesidad del desarrollo personal y laboral, respetar enfáticamente los compromisos con los proveedores, clientes y colaboradores. Es decir; **“nuestro principal valor, son nuestros valores”**.

***Entre las Políticas Corporativas podemos mencionar:***

Política de Gestión de conflictos de Interés.

La presente política de gestión de conflictos de interés, tiene por finalidad establecer los lineamientos que deben seguir los colaboradores, por ejemplo de la Empresa CIFARMA y sus subsidiarias en caso que en el ejercicio de las actividades que les competen en la corporación se presente un conflicto de interés.

Política de Libre Competencia.

Las Empresas no participarán en ninguna reunión donde se comparta información sensible de competidores o en la que se busque la adopción de acuerdos.

Código de Ética y conducta.

Nuestro código de ética y conducta consolida los valores y pautas de comportamiento que deben regir nuestras labores, siendo de aplicación obligatoria para directores, ejecutivos, colaboradores, accionistas, clientes y proveedores de todas las empresas.



Las Empresas buscan tanto en sus directivos y líderes, así como los colaboradores a su cargo, conozcan y cumplan el código de ética y conducta. Actuar con integridad nos permitirá ganar confianza y el respeto de las personas y entidades con las cuales interactuamos. Del mismo modo, las empresas esperan que todos nuestros clientes y proveedores cumplan con este código, reservándose el derecho a finalizar la relación comercial en caso de incumplimiento.

#### Política de confidencialidad.

Las Empresas establecen mediante formatos pre – establecidos, un acuerdo de confidencialidad con los destinatarios de información material no pública de la empresa, este formato aplica para todas las empresas en general. Es de carácter mandatorio firmar acuerdos de confidencialidad toda vez que se vaya a compartir información confidencial de la corporación y/o de cualquiera de sus empresas con terceros, incluyendo, en los casos que el comité de auditoría, riesgos y revelaciones lo considere pertinente, a los accionistas.

#### Política de Presentación y Revelación de información

Aplica a los accionistas, inversionistas y demás grupos de interés; y al mercado en general, y abarca toda aquella información que pudiera influenciar en las decisiones económicas de usuarios, tales como los objetivos de la corporación, la lista de los miembros del Directorio, y de sus ejecutivos principales.

La Gestión Humana en CIFARMA es captar postulantes eficientes, competentes para el desarrollo de la empresa. Motivar a los colaboradores para que estos adquieran un compromiso con la empresa y se involucren en ella. Generar un clima laboral favorable que permita el bienestar y satisfacción de los colaboradores. Alineamiento con la operación, identificando necesidades de Gestión Humana. Establecer una serie de relaciones de confianza y cercanía con sus respectivos colaboradores.

La necesidad de la investigación:

Analizar la necesidad de mejorar la calidad de recursos humanos en relaciones laborales para el éxito de la organización.

Definir qué funciones se llevan a cabo dentro de las responsabilidades de recursos humanos en relaciones laborales.

La política laboral actualmente es el resultado y el producto de una propuesta empresarial sobre el destino de la Dirección Estratégica de los Recursos Humanos al interior de las empresas. Es hacerse cargo de cómo está realmente funcionando la Administración de Recursos Humanos, así como el control de Tiempos, conduciendo esto en la búsqueda de una adecuada gestión de las relaciones laborales de trabajo al interior de las empresas afincadas en el país, lo cual afecta, también, a las capacidades organizativas de los trabajadores, que tradicionalmente se han basado en la conciencia organizativa de las empresas

para con los trabajadores comunes del centro de trabajo. De hecho; la Gestión de Recursos Humanos, en combinación con el control de tiempos para la buena Administración de Personal, puede ayudar a aumentar la capacidad de trabajo para los colaboradores ayudando a conseguir estrategias para el capital humano.

Los primeros peldaños para la gestión pasa por fijar con claridad los objetivos de administración laboral que la fuerza trabajo deben cumplir al interior de la empresa. Ello debe ir unido al esfuerzo por tener una adecuada optimización de la fuerza de trabajo que conduzca a la continuidad de la fidelización laboral como motor de los sistemas productivos.

El presente trabajo de investigación va a tratar sobre el Análisis de la Gestión de los Recursos Humanos y la administración y manejo de Tiempos de Trabajo en el marco del sistema normativo de Relaciones Laborales con relación a los cambios actuales y tradicionales que experimentan las empresas hoy en día. Las circunstancias en la práctica profesional y la evolución, la administración en los recursos humanos y su impacto en el marco normativo en el sistema de las relaciones laborales en el Perú.

Todo ello deviene en sustancial para el logro del entendimiento de la evolución progresiva del Derecho del Trabajo gracias a las nuevas prácticas generalizadas al interior de las empresas y en la progresiva implementación de una serie de estrategias de flexibilización interna y externa implantadas por las empresas peruanas, tanto en las administraciones públicas como en las privadas en procura

de realizar una óptima y efectiva gestión de los Recursos Humanos para realizar la totalidad de las tareas asignadas en los períodos de tiempo previstos y que son propios de su organización.

Vamos analizar esta nueva forma de organización del trabajo, todos los indicios apuntan a un claro predominio de las formas de colaboración inter-empresarial para la realización de este tipo de tareas, y en especial de las diferentes modalidades contractuales laborales, desarrolladas en la actualidad por todas y cada una de las empresas privadas en nuestro país.

¿Cuáles serían las estrategias para una buena administración de control de tiempos?

Se debe hacer un análisis donde consideramos lo siguiente:

Sensibilizar a los colaboradores para que disponga de un tiempo necesario para atender las necesidades internas de carácter estructural de la Empresa.

Diseñar estrategias remunerativas para que el personal se sienta satisfecho cubriendo las expectativas de la organización.

La importancia de este trabajo de investigación consiste en desentrañar la verdadera tipología de implementar estratégicas para el capital humano, que comprende por si poniendo en práctica: un abanico de supuestos de hecho que se ofrecen al empresariado privado y al trabajador la posibilidad de elegir el medio de trabajo que mejor satisfaga a sus reales necesidades. Desentrañar el carácter de una adecuada racionalidad en la adecuada administración de la fuerza laboral al interior de la relación de trabajo y el respetivo desarrollo y evolución de

la prestación de servicio en situación de subordinación al interior de las empresas teniendo en cuenta para ello el factor tiempo.

De otra parte, la tarea de investigar este tema es muy complejo en medio de muchas contingencias, sobre todo en temas tan espinosos como el desarrollo evolutivo de la Gestión de los Recursos Humanos, desde una óptica administrativa, económica, social, antropológica y científica del impacto que tiene hoy en día la gestión de tiempos de los Recursos Humanos al interior de las empresas.

Buscamos demostrar que el punto trascendental de nuestra propuesta está en la correcta determinación de la Gestión de Recursos Humanos y determinar hasta qué punto este real e inédito modo de organización de distribución de fuerza de trabajo, permite que la empresa y el trabajador efectúe la actividad laboral lo mejor posible al interior de la empresa y sin la presencia de sus superiores.

CAPÍTULO I.- describimos, a la Empresa CIFARMA el planteamiento de la investigación, formulación del problema, problema general, problemas específicos, objetivo general, objetivos específicos y una casuística (relacionado a la problemática planteada).

CAPÍTULO II.- presentamos el recuadro teórico de antecedentes, autores, bases teóricas, definiciones con conceptos enfocados a variables independientes y dependientes o temas afines, bases legales de acuerdo a la investigación y

algunas experiencias exitosas de las empresas con temas afines a la investigación.

CAPÍTULO III.- proponemos las alternativas de solución que comprende la respuesta a la problemática planteada mediante el problema general y los problemas específicos.

Finalmente, consideramos las conclusiones del grupo, las recomendaciones, las bibliografías, las lincografías, y los anexos respectivos.

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

La Gestión de Recursos Humanos conforma un grupo de personas alineadas a procesos administrativos para la toma de decisiones con esfuerzo, experiencia, conocimientos y habilidades que suman puntos para cumplir con los objetivos que toda organización requiere, es considerada el área más sensible a nivel organizacional dentro de la naturaleza y las relaciones de empleo. Se trata de un término que suele describir el enfoque empresarial de la administración de personal basado en la prioridad concedida a la participación de los trabajadores, normalmente, (aunque no siempre), en centros de trabajo sin presencia sindical alguna, con el fin de motivarles para que aumenten su productividad laboral. Este problema se empezó a analizar a base del crecimiento corporativo y a la fusión de diversas prácticas. Actualmente, se centra en conquistar la Administración del trabajo armonioso, positivo y favorable para la contratación y la selección de personas, que conlleva a una evaluación de rendimientos y capacidades, buscando la mejora y el desarrollo profesional, así como la colaboración inmediata de los trabajadores. La Administración del personal se ha propuesto como alternativa al “fordismo”, el tipo de producción tradicional basada en la cadena de montaje, en el que los ingenieros se ocupan de la organización del trabajo y las tareas asignadas al personal, se dividen y circunscriben específicamente. La forma habitual de participación de los trabajadores está guiada por políticas internas, como, las encuestas sobre actitud, la línea de carrera al puesto de trabajo, la misión del equipo y otras herramientas de

capacitación, la optimización del control de tiempos de trabajo a la vida laboral. Otra de las políticas, como las remunerativas, consiste en la vinculación de la remuneración, individual o colectiva, con el rendimiento. Se trata de un término que suele describir el enfoque empresarial de la administración del personal basado en la prioridad concedida a la participación de los trabajadores, normalmente, (aunque no siempre), en centros de trabajo sin presencia sindical, con el fin de motivarles para que aumenten su productividad.

Podemos indicar que este proyecto nació a raíz de observar el no tener un buen control de tiempos de manera sistematizada, que demuestre confianza al supervisor, jefe o subordinado, es una buena alternativa que la Empresa CIFARMA haya decidido optar por esta implementación, asumiendo nuevos objetivos y retos que conlleven a la buena administración de personal, así mismo el área de Gestión Humana podrá demostrar a las autorizadas de trabajo datos reales del trabajo productivo que se realiza dentro de las operaciones y/o administrativas.

La trascendencia de este trabajo de investigación gira en torno a encontrar las raíces de esta nueva forma de administración y organización del Tiempo de Trabajo que puede ser aplicada en amplios sectores de las actividades de la producción y de la prestación de servicios al interior y exterior de las empresas, siendo las siguientes:



Garantizar la claridad del estatus contractual de los trabajadores, vigilando especialmente las circunstancias en las que se aprecie claramente la subordinación de la prestación al interior de la mejora continua de las empresas.

El tratamiento de los trabajadores al interior de las empresas privadas en cuanto a la administración, eficacia, eficiencia y calidad del tiempo real del trabajo de los trabajadores en el seno y al interior de las empresas.

No obstante, para la Empresa los empleados son los clientes internos e indispensables para el desarrollo de sus actividades, para conseguir objetivos y metas que estén alineados a los negocios de la organización.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿De qué modo la Gestión de Recursos Humanos se relaciona con las relaciones laborales empresa CIFARMA año 2016?

### **1.2.2. Problemas específicos**

#### **1.2.2.1. Problemas específicos 1**

¿De qué manera el control de tiempos se relaciona con la Administración de personal y los recursos humanos en Las Relaciones Laborales en la Empresa CIFARMA año 2016?

#### **1.2.2.2. Problemas específicos 2**

¿Qué estrategias realiza el capital humano para mejorar la administración del control de tiempos en la Empresa CIFARMA año 2016?

#### **1.2.2.3. Problemas específicos 3**

¿Qué factores influyen el desarrollo progresivo para relacionar el capital Humano como una estructura de descentralización de fuerza productiva laboral al interior de la Empresa CIFARMA año 2016?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

¿Qué estrategias realiza el capital humano para mejorar la administración del control de tiempos en la Empresa CIFARMA año 2016?

#### **1.3.2. Objetivo específico**

##### **1.3.2.1. Objetivo específico 1**

¿Implementar el control de tiempos para la buena Administración de Personal y como se relaciona con el capital humano en Las Relaciones Laborales en la Empresa CIFARMA año 2016?

##### **1.3.2.2. Objetivo específico 2**

¿Cuáles serían las estrategias del capital humano para mejorar la administración del control de tiempos en la Empresa CIFARMA año 2016?

### **1.3.2.3. Objetivo específico 3**

¿Determinar cómo influye el desarrollo progresivo para relacionar el capital humano como una estructura de descentralización de fuerza productiva laboral al interior de la Empresa CIFARMA año 2016?

### **1.4. Casuística**

“La Adecuada Administración y Control de Tiempos de Trabajo como parte del manejo adecuado de los Recursos Humanos por parte de la Empresa QUIMI EXPRESS”.

La Empresa QUIMI EXPRESS, tiene aproximadamente 800 personas que pertenecen a la organización empresarial como parte de la plantilla de trabajadores, con los cuales se echa a andar todo el proceso productivo dedicado al sector de la industria farmacéutica en la cual se encuentra circunscrita.

La necesidad de mantener un flujo continuo y permanente de atención a sus habituales clientes las 24 horas del día en cualquier parte del planeta han presentado una serie de requerimientos a QUIMI EXPRESS fuera de los horarios o jornadas habituales, normales y tradicionales de trabajo que ha incidido en estructurar y reestructurar sus procesos de atención, fabricación y venta de manera continua y asidua que no podía detenerse por el solo y simple hecho de ajustar a una tradicional jornada de trabajo dejando a merced un contingente y numeroso colectivo de clientes sin poder ser atendidos con la misma calidad y eficiencia del servicio normal y habitual de la empresa; por lo que; se han visto en la necesidad de realizar una adecuada gestión de tiempos con la finalidad de optimizar, administrar y aprovechar al máximo cada minutos de trabajo de sus

colaboradores con la finalidad de zanjar la atención inmediata de cualquier pedido a QUIMI EXPRESS sin importar sea el horario que sea.

Por ello, han verificado la necesidad de innovar programas e incentivos que entusiasman la necesidad de alentar a sus trabajadores para que opten por suministrar un plus de horas adicionales con anterioridad o con posterioridad al inicio de su jornada diaria de trabajo teniendo en cuenta que sus colaboradores conocen la mística de la empresa, su objeto social y el mercado al que se dirigen. Todo ello ha generado una serie de estímulos, alicientes y aumentos salariales, remunerativos y de beneficios para aquellos que opten y decidan voluntariamente por realizar horas extras o adicionales debida y económicamente compensables; pero para ello hay que realizar una adecuada Gestión de Recursos Humanos y realizar una adecuada ordenación de tiempos de trabajo, para cubrir esos puestos se realizan convocatorias internas evitando contratar trabajadores de afuera de la empresa logrando con ello una muy buena administración de personal lo cual ha generado un excelente clima laboral.

Ello ha obligado a QUIMI EXPRESS a realizar un estudio de mercado sobre el salario remunerativo, análisis competitivo, revisar perfiles, niveles de conocimientos llegando a una conclusión de establecer políticas y normas de asistencia que rigen las relaciones de trabajo con la finalidad de establecer los tiempos de trabajo. Todo ello ha contribuido a mejorar las políticas laborales que actualmente son el resultado y el producto de una propuesta empresarial sobre el destino de la Administración y los Recursos Humanos al interior de QUIMI EXPRESS.

	<b>Rótulos</b>								<b>Total</b>	<b>Total</b>
	<b>columna</b>									
	<b>ENERO</b>		<b>FEBRERO</b>		<b>MARZO</b>		<b>ABRIL</b>		<b>Suma de</b>	<b>Suma de</b>
									<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>
									<b>HORAS</b>	<b>SOLES</b>
<b>Rótulos de fila</b>	<b>Suma de</b>	<b>Suma de</b>	<b>Suma de</b>	<b>Suma de</b>	<b>Suma</b>	<b>Suma de</b>	<b>Suma de</b>	<b>Suma de</b>		
	<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>de</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>		
	<b>HORAS</b>	<b>SOLES</b>	<b>HORAS</b>	<b>SOLES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>SOLES</b>	<b>HORAS</b>	<b>SOLES</b>		
					<b>HORAS</b>					
<b>OLT</b>	<b>723.5</b>	<b>4953.69</b>	<b>468.5</b>	<b>3293.41</b>	<b>829</b>	<b>5175.07</b>	<b>1181.55</b>	<b>8236.09</b>	<b>3202.55</b>	<b>21658.26</b>
MONTACARGA Y MANTENIMIENTO OLT	31.5	321.49	22	240.31	10	84.38	40.5	355.22	104	1001.4
OPERACION LOGISTICA DE TERCEROS	692	4632.2	446.5	3053.1	819	5090.69	1141.05	7880.87	3098.55	20656.86
<b>RETAIL</b>	<b>7797.92</b>	<b>51853.53</b>	<b>4892.36</b>	<b>34210.11</b>	<b>2803.68</b>	<b>16302.94</b>	<b>8062.99</b>	<b>58466.61</b>	<b>23556.95</b>	<b>160833.19</b>
CONTROL INTERNO RETAIL	350	2748.9	285	2206.63	126.09	759.62	390.05	2868.01	1151.14	8583.16
LOGISTICA DE ENTRADA RETAIL	1508.84	10487.84	950.32	7012.35	742.91	4504.39	1923.46	14706.94	5125.53	36711.52
LOGISTICA DE SALIDA RETAIL	211.11	1369.19	90.17	589.53	69.31	408.43	473.27	3909.72	843.86	6276.87
LOGISTICA INVERSA RETAIL	1215.5	7556.29	713.5	4663.71	278.5	1642.67	1532	10024.96	3739.5	23887.63
MONTACARGA Y MANTENIMIENTO	159.5	1835.21	105	1281.83	24.5	234.83	146	1916.98	435	5268.85
RETAIL										
PICKING & PACKING RETAIL	4352.97	27856.1	2748.37	18456.06	1562.37	8753	3598.21	25040	12261.92	80105.16

<b>UNV</b>	<b>3743.99</b>	<b>24811.71</b>	<b>2286.48</b>	<b>15601.6</b>	<b>3532.62</b>	<b>25016.34</b>	<b>3010.62</b>	<b>20430.68</b>	<b>12573.71</b>	<b>85860.33</b>
CONTROL INTERNO UNV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INGENIERIA LOGISTICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LOGISTICA DE ENTRADA UNV	360.75	3108.35	306.5	2662.67	372.5	3036.53	159	1159.6	1198.75	9967.15
LOGISTICA DE SALIDA UNV	941.22	5824.49	339.52	2115.14	1139.83	7451.15	1134.43	7438.52	3555	22829.3
LOGISTICA DE SALIDA UNV	16.05	148.47	9.95	92.04	9.72	90.61	2.08	19.24	37.8	350.36
LOGISTICA INVERSA UNV	126	765.46	76	479.86	44	282.69	27	168.75	273	1696.76
MONTACARGA Y MANTENIMIENTO UNV	72.25	913.53	49	676.33	113	1512.52	120	1576.7	354.25	4679.08
PICKING & PACKING UNV	2212.58	13949.4	1495.51	9507.98	1806	12287.62	1545.5	9901.02	7059.59	45646.02
SERVICIO AL CLIENTE	15.14	102.01	10	67.58	47.57	355.22	22.61	166.85	95.32	691.66
<b>Total general</b>	<b>12265.41</b>	<b>81618.93</b>	<b>7647.34</b>	<b>53105.12</b>	<b>7165.3</b>	<b>46494.35</b>	<b>12255.16</b>	<b>87133.38</b>	<b>39333.21</b>	<b>268351.78</b>

### **1.5. Justificación de la investigación.**

La justificación del actual trabajo de investigación se enfoca dentro de los actuales desafíos empresariales que enfrentan las empresas privadas en todo el mundo, donde el factor tiempo va coaligado con la adecuada administración del talento humano al interior de los grupos empresariales y cómo se logra esa química productiva entre el factor tiempo y la maximización y la rentabilidad de los tiempos de trabajo que realizan las empresas, teniendo como aliados estratégicos a su equipo de colaboradores, las cuales se ven precisadas de contar con esa enorme y eficiente carga extra de energía para atender a los habituales requerimientos de efectividad comercial de acuerdo a las necesidades comunes y normales de sus fidelizados clientes. Para la cual toman la decisión de crear un proyecto con políticas de administración y control progresivo de tiempos, aprovechando al máximo la carga de trabajo en el menor tiempo posible, haciendo factible la adecuada combinación del binomio, calidad de trabajo y calidad de vida en las adecuadas y favorables condiciones de trabajo, no solo apropiado sino, desde cálidas, estimulantes y amigables en las que aventurarse por desarrollar prolongadas horas de trabajo con posterioridad a la jornada habitual diaria de trabajo, sean no solo desde espontaneas, sino, desde asequibles de manera voluntaria y unidas al mismo tiempo a una adecuada e implementada política salarial de estímulos económicos vía el reconocimiento de las horas extras, efectivamente realizadas en el marco de los relaciones laborales al interior de cada una de las organizaciones empresariales de nuestro país.

### **1.5.1. Justificación práctica:**

El presente trabajo de investigación tiene la finalidad de analizar las prácticas de implementación adecuada en Gestión de los Recursos Humanos para la buena administración de personal a escala, nacional o internacional de las actividades laborales desarrolladas al interior de las organizaciones, las cuales van ligadas a los problemas que puedan surgir y que interrumpen el normal desarrollo del sistema normativo de las relaciones laborales dirigido a amoldar sus capacidades perniciosos sobre la tutela de las Relaciones Laborales y la libre concurrencia empresarial, que tendría como objetivos:

Es hacerse cargo de cómo realmente funciona, de cómo Recursos Humanos se conduce en la búsqueda de la adecuada gestión armónica de las Relaciones Laborales y de los tiempos de trabajo al interior de las empresas residentes en el país; lo cual afecta también, a las capacidades organizativas de los colaboradores que tradicionalmente se han basado en la conciencia organizativa de las empresas para con los trabajadores comunes. De hecho, la presente investigación acerca del Factor Humano, en combinación con el control de tiempos para la buena Administración de Personal, puede ayudar a aumentar la capacidad laboral y la fuerza de trabajo de los colaboradores y la estrategia del capital humano.



### **1.5.2. Justificación legal:**

Articular una respuesta jurídica capaz de hacer frente con una mínima garantía de eficiencia y eficacia de solución a los problemas generados por la inadecuada gestión sucesiva de los Recursos Humanos vinculada a la expansión con cada vez mayor frecuencia de las modalidades de prestación de servicios posibilitados por las nuevas tecnologías de producción e información. Las normas legales que nos acompañan son la Constitución Política del Perú. La justicia hace mención a las Relaciones Colectivas del Trabajo. La Norma N° 010-2003-TR y su Reglamento N° 011-1992-TR. La Ley Jornada y Horario de Trabajo Decreto Legislativo N° 854 y su respectivo reglamento.

### **1.5.3. Justificación Social:**

La simultánea simbiosis de la aptitud de las diferentes modalidades de administración de trabajo y la contratación de control de tiempos de trabajo para el desarrollo de las actividades laborales al interior de las empresas, permite situar el desarrollo de las relaciones laborales vinculadas con el procesamiento no solo de la información, sino, del uso del Tiempo de Trabajo que escapan hoy en día a las regulaciones normales y nacionales de los diferentes países y que se plasma en el Perú hoy en día para su progresiva implementación en el desarrollo productivo de las empresas ofreciendo lo que denominamos “bancos de horas” a todo el sistema industrial, farmacéutico, bancario y financiero.

#### **1.5.4. Justificación Tecnológica:**

La escasa relevancia que poseen las distancias físicas hoy en día, lo mismo que los costos de su implementación y conexión, conlleva a las empresas a lograr la adopción de las decisiones de deslocalización o relocalización de las actividades laborales realizadas mediante el uso y empleo de la adecuada administración de control de tiempos para la buena Administración de Personal no solo de Tiempos de Trabajo, sino, de los mismos recursos de trabajo y el uso de las tecnologías de la información, de la producción y de la comunicación que hacen cada vez más expansivo su implementación a nivel nacional e internacional, en el marco del sistema normativo de las relaciones laborales en búsqueda de una máxima optimización y rentabilidad de los Tiempos de Trabajo; en pro de consolidar el mercado ya ostentado y conquistado; y con la finalidad de cimentar no solo las bases de la fidelización de los clientes, si no de la adecuada rentabilización de la gestión y administración de tiempos, a lo largo de todo el desarrollo de los procesos productivos, sea proveyendo tanto bienes como servicios, sin limitaciones de ningún tipo, menos problemas por falta de tiempo. Teniendo en cuenta que hoy en día las empresas se encuentran totalmente globalizadas y que sus nichos de negocios se encuentran actualmente esparcidos por todo el orbe sin limitaciones de horarios o diferencia horaria alguna entre un país u otro.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

#### **2.1.1 Tesis Nacional 01**

Titulo Tesis: Gestión Del Talento Humano y su Relación con el Desempeño

Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - 2015 Autor (es): Kiember

Inca Allcchamán

Universidad: Nacional José María Arguedas

Facultad: De Ciencias De La Empresa

Grado Académico Bachiller en Administración

En este trabajo tiene los siguientes Objetivos:

Determinar el vínculo que existe entre el Desarrollo de talento Humano y el desempeño laboral del personal obrero y empleado de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015.

Diagnosticar la relación entre la selección de personal y la calidad del trabajo según la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015.

Definir la relación que existe entre el personal empleado y obrero, el trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015.

Resolver la relación entre la capacitación de los colaboradores y la calidad del trabajo en lo que respecta a la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015.

Determinar la relación entre la capacitación del personal y el trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015

Las siguientes conclusiones de este trabajo son:

El Desarrollo de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de spearman, arrojó un valor positivo alto, lo que indica que existe una correlación entre los colaboradores. Demostrando así resultados de asientes, gracias al equipo de desarrollo de talento humano, se apreciará el desempeño laboral del trabajador.

La selección de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman que existe una correlación concreta moderada, entre selección de personal y el trabajo en equipo.

Las siguientes recomendaciones son:

Se propone que haya capacitación sobre el Desarrollo de Talento Humano, basado en mejorar la aptitud del personal en el puesto de trabajo asignado, motivación del colaborador de la municipalidad; realizando esta acción podemos conseguir que los colaboradores estén comprometidos con la visión, misión, objetivos, y metas de la organización.

Se sugiere que la contratación de personal en la municipalidad se tiene que someter a un proceso de selección, teniendo claro el perfil del trabajador que se necesite para cubrir un puesto de trabajo y de esta manera seleccionar al postulante idóneo para la posición, finalmente podemos determinar y hablar de calidad de trabajo.

Se sugiere que para mejorar el desempeño laboral en un determinado puesto de trabajo se prevé mejorar el ambiente de trabajo donde haya comodidad y preste las condiciones mínimas, además dar incentivos como bonificaciones para que de esta manera se pueda apreciar el mejor desempeño laboral del trabajador.

Se sugiere crear un equipo de trabajo para una determinada área se debe seleccionar profesionales o técnicos capacitados con conocimientos a fines al área de trabajo para que de esta manera haya mayor eficiencia en la atención y respuesta a los usuarios quienes acuden a diario para realizar trámites en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Comentarios:

Se propone que haya mejora continua en el Desarrollo de Talento Humano, promoviendo la capacitación del personal y así poder lograr un mejor desempeño laboral.

Por consiguiente; al contratar a las personas para cubrir un puesto de trabajo, éstas, deben contar con habilidades complementarias necesarias, para conformar un mejor equipo de trabajo y de esta manera responder a las expectativas y necesidades del usuario de forma más rápida, reduciendo los tiempos y la burocracia.

Por lo tanto; para mejorar el desempeño laboral en un determinado puesto de trabajo, se prevé mejorar el ambiente de labor, donde exista comodidad y preste las condiciones mínimas de respeto, además dar incentivos monetarios y no monetarios, para poder apreciar un mejor desempeño laboral del trabajador.

Por otra parte; para crear un equipo de trabajo en una determinada área se debe seleccionar profesionales o técnicos idóneos en la función, afines al área de trabajo, para de esta manera exista mayor rapidez en la atención y respuesta al usuario, quienes acuden a diario para realizar trámites en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, teniendo en cuenta para ello la adecuada optimización del tiempo de trabajo.

A propósito de dicha Tesis podemos comentar: Que la Gestión de Recursos Humanos en el marco del sistema de Relaciones Laborales en nuestro país, busca profundizar los conocimientos existentes acerca de la realidad, constituyendo teorías para perfeccionar la buena administración de personal a través del respectivo control de tiempos. Con ello se busca satisfacer a los usuarios internos, lo cual permite ver la productividad de la organización, conducente a lograr escalas positivas, alcanzando las metas y visión propia de la corporación.

### **2.1.2 Tesis Nacionales 02**

Titulo Tesis: “Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes “Millennials” en un grupo de organizaciones” - 2015 Autor: Daniel

Eduardo

Universidad: Católica Del Perú

Facultad: De Gestión Y Alta Dirección

Grado Académico: Bachiller en Gestión Empresarial.

Los Objetivos de esta tesis son:

Para conseguir el éxito planteado, se han definido algunos objetivos específicos ligados al análisis que deben desarrollar para conseguirlos:

- Reconocer las características de los jóvenes norteamericanos.
- Determinar las causas de los Jóvenes a encuestar, reconociendo sus principales atributos, hábitos, estilos de vida y valores a través de la elaboración de un perfil norteamericano.
- Analizar y relacionar la semejanza de los Jóvenes según el perfil norteamericano ad hoc y el grupo de adolescentes encuestados (estudiantes de la PUCP).
- Diagnosticar las probabilidades laborales a nivel de políticas de retención de los jóvenes encuestados.
- Explorar cuáles son las normas y prácticas del área de recursos humanos un clan de organizaciones estudiadas que vienen aplicando en la actualidad.
- Investigar hasta qué punto las empresas están dispuestas a realizar cambios, creatividad, innovación o implementar nuevas políticas de retención para cubrir las exigencias de esta nueva fuerza laboral.

Las siguientes conclusiones de este trabajo son:

El término “rango generacional” hace referencia al concepto de “Generación”, el cual es definido como “un grupo de personas segmentadas por la edad que comparten una serie de experiencias formativas que los distinguen de sus

predecesores” (Chirinos, 2009, p.137). según Howe y Strauss (citado en Rodríguez & Peláez 2010, pp.161-164), estos deben cumplir tres características: Primero, se trata de una apreciación de pertenencia a una determinada generación, empezando en la adolescencia, hasta la fase de adultos; segundo, son los estilos y conductas, pautas y creencias comunes que caracterizan a una generación en diferentes aspectos de su vida personal, social y laboral; por último, la tercera característica , se relaciona con la historia, hechos importantes relacionados a la convivencia tanto en las fases formativas como en la adolescencia o en la juventud. En la actualidad algunos autores como Karsh y Templin, Chirinos, Howe y Strauss, entre otros, afirman existen cinco (5) generaciones que conviven entre sí y son: la generación de Los Tradicionales o Veteranos (1925 – 1945), los Baby Boomers (1946 – 1964), la Generación X (1965 – 1980), la Generación Y (1981 – 2000) y la Generación Z o los Post Millennials, que son los nacidos a partir del año 2001. Se debe recalcar que las fechas mencionadas anteriormente son las que se han tomado para efecto de esta investigación teniendo en cuenta a los autores como Karsh y Templin y Kotler. Si bien es cierto Kotler, en su libro “Fundamentos de Marketing”, detalla que existen siete distintos rangos generacionales incluyendo, en estas a la “Generación de la depresión” y “Generación GI”, el resto de autores agrupa estas generaciones dentro de la llamada Generación de los Tradicionales o Veteranos. Brindar una única definición de lo que es la generación de los milenios no es del todo posible, como ya se mencionó anteriormente, la nueva generación no tiene un rango único de nacimiento, si bien en esta investigación nos hemos basado en el libro Manager 3.0 de Karsh y Templin (2013) quienes definen a los milenios como aquellos nacidos entre los años de 1981 al 2000 y que cumplen con ciertas



características de comportamiento. Para poder estudiar el perfil de los jóvenes encuestados, primero se obtuvo información de los adolescentes en general, en su mayoría norteamericanos, identificando las características y rasgos que definen a esta generación como tal. Asimismo, se buscó información sobre a los jóvenes peruanos; sin embargo; la información fue limitado. A partir de la información norteamericana obtenida se desarrolló en nuestro marco teórico un perfil ad hoc, llamado perfil Millennial norteamericano, el cual agrupa y reduce las características de los norteamericanos presentadas en las diversas fuentes bibliográfica. Los miembros de esta nueva generación son jóvenes con alto conocimiento tecnológico, pegados a las redes sociales, optimistas, colaboradores, que prefieren realizar sus actividades de trabajo en cualquier lugar, buscan flexibilidad laboral, esperan retroalimentación frecuente sobre el desarrollo de sus actividades, emprendedores, idealistas con respecto a la situación actual puesto que 100 creen que todo mejorará, buscan simetría entre la vida personal y la vida laboral, usan mucho su celular y son ahorrativos. Sin embargo, al realizar las encuestas a un grupo de jóvenes estudiantes de noveno y décimo ciclo de las carreras de Gestión y Alta Dirección, de la Universidad Católica del Perú, encontramos únicamente un 65.85% de concordancia entre los resultados y este perfil del norteamericano. Se encontró una relación entre los motivos de fidelización y las estrategias de retención escogidas por este grupo de jóvenes, para los encuestados el hecho de brindarle una línea de carrera, retroalimentación constante, capacitaciones, rotación de tareas y flexibilidad en sus actividades generan en ellos la sensación de crecimiento personal y profesional, lo resaltante es que esta serie de estrategias busca obtener un factor intrínseco que es altamente valorado por estos jóvenes, lo que les genera una

gran satisfacción y motivación para poder implementar y retener a este segmento importante de talento.

Las siguientes recomendaciones de este trabajo son:

Esta investigación al ser un tema amplio, se recomienda que sea explorada a mayor profundidad, con un número mayor de encuestados que puedan representar a los jóvenes del Perú y no únicamente a un segmento como hace este estudio; además, también se recomienda que por el lado de las organizaciones se amplíe el número de entrevistas para los adolescentes. Para el año 2025, Este segmento representará más del 60% de la fuerza laboral en el Perú, por lo que necesitará ser “fidelizada” y para ello es necesario que las áreas de recursos humanos busque nuevas estrategias de cómo fidelizar y fortalecer esta nueva fuerza de trabajo, que estén acorde con sus requerimientos y necesidades. Se debería implementar políticas de retención dirigidas a los milenios a través de los jefes directos. Esto puede realizarse a través de reuniones informales, paseos, cartas anónimas; es decir, cualquier tipo de herramientas que provean información sobre el colaborador; a su vez, las empresas deben de convertirse en atractivos para la nueva generación poder seleccionar los mejores talentos, es por ello que si se les ofrece los mejores beneficios y planes los milenios se verán fidelizados a la organización y se comprometerán a mostrar crecimiento y productividad. Consideramos relevante que las organizaciones entrevistadas segmenten a sus trabajadores, puesto que aún los adolescentes no abarcan gran parte del mercado laboral; sin embargo, con el paso del tiempo las generaciones anteriores se irán jubilando y será un reto

mayor retener estos jóvenes caracterizados por ser exigentes en sus expectativas y no permanecer mucho en un centro de trabajo. La respuesta que ofrecemos en base a la gestión de la diversidad y la existencia de diversos grupos generacionales en un ámbito laboral es la de crear beneficios a elección en base a estrategias de retención del desarrollo de talento humano; es decir, como organización brindar paquetes para diferentes generaciones, cabe recalcar que para que esta práctica no sea discriminatoria debe darse la posibilidad al colaborador de escoger el paquete que más le atrae.

A nivel nacional existen muchas empresas que no toman en cuenta esta variable rotación de personal, políticas remunerativas, clima laboral, entre otros, una empresa exitosa jamás considera al recurso humano como gasto, si no como un activo valioso dentro de las organizaciones, diseñando estrategias que estén acorde de su visión misión de la empresa, así mismo optimizar el tiempo de la jornada de trabajo para una buena satisfacción laboral, calidad de vida para los clientes internos. Es importante tener indicadores de rotación de personal vinculados a los factores de tiempos, para reducir ciertas brechas y diseñar mejores estrategias en su política laboral.

### **2.1.3 Tesis Nacionales 03**

Tesis Nacionales: Universidad católica del Perú Escuela de posgrado.

Titulo Tesis: Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación “Y” en las Entidades Bancarias de la Ciudad del Cusco. – 2017

Autor: Bach. Nelson Báez Pacheco

Universidad: Pontificia católica del Perú Escuela de posgrado.

Facultad: Administración Estratégica De Empresas

Grado Académico: Bachilleres en Administración Estratégica

Las siguientes conclusiones de este trabajo son:

Durante la investigación, se puede apreciar que las entidades bancarias, se preocuparon en desarrollar importantes políticas de clima laboral. El resultado obtenido en el desarrollo de las encuestas demostró que esta variable no es significativa en la decisión de los individuos de la Generación “Y” al momento de rotar, existiendo otras variables como son motivación y satisfacción que están más relacionadas con la decisión de cambiar de empresa o rotar. Se observó también que las dimensiones que afectan el resultado no esperado en cuanto al clima laboral, son las de autorrealización e involucramiento laboral, siendo estas dimensiones que las entidades deben tomar en cuenta dentro del diseño de sus políticas laborales.

Los individuos de las Generación “Y” a diferencia de los de otras generaciones buscan “vivir una vida significativa”, que el trabajo que realicen genere valor, y este valor se vea reflejado en su vida, conciliar su trabajo con su vida personal y mantener un equilibrio en todo lo que hagan. Todas estas características se ven reflejadas en los resultados obtenidos, mostrando que la variable satisfacción es la más significativa al momento de rotar laboralmente, ya que al no ver cumplida sus expectativas el individuo va en búsqueda de otro trabajo que se amolde a lo que busca.

Actualmente el índice de rotación del personal en el sector financiero es 3.7%, sin embargo, en los resultados obtenidos se ve que la intención de rotación en los individuos de la generación “Y” es del 58.5%, lo cual indica una oportunidad para que las entidades financieras, que tengan el objetivo de generar valor en su organización y además estén interesadas en retener a ese talento humano, modifiquen o adecuen sus políticas a esta generación que ya se está insertando al mercado laboral.

Las siguientes recomendaciones de este trabajo son:

De orden práctico:

1. Las entidades bancarias tienen como tarea, comprender el comportamiento de la nueva generación, que ya está insertada en sus equipos de trabajo. Considerar mejorar el clima laboral, en base a diseños de sistemas de atracción y retención del talento, así mismo, diseñar un sistema de compensaciones y remuneraciones, puestos de trabajo, logrando de esta manera no sólo consolidar un buen ambiente laboral sino logrando que exista en su personal una motivación y satisfacción permanente.
2. Para lograr que el personal de la Generación Y de las entidades bancarias, sean Empleables, se recomienda que el departamento de Recursos Humanos considere cursos de capacitación constantes, brindarles el ansiado equilibrio entre lo personal y lo laboral, la comunicación abierta y oportunidades de crecimiento, logrando de esta manera la satisfacción laboral de los Millennials.

3. Con el fin de disminuir los índices de rotación laboral en los empleados de la generación “Y”, se sugiere que las entidades bancarias consideren la retención del talento humano mediante una política salarial que cubra sus expectativas personales y además el logro de metas de la organización y una buena política de desarrollo profesional, brindándoles de esta manera oportunidades de crecimiento.

De orden académico:

1. Debido a la importancia de la satisfacción laboral y su relación significativa con la rotación laboral, se recomienda ampliar la investigación sobre las causas de la satisfacción laboral de la Generación “Y”, no solo en las entidades bancarias y tampoco solo en la ciudad de Cusco; con el fin de mejorar la empleabilidad, el desempeño del personal de la actual generación y de esta manera evitar comportamientos como la rotación laboral, es preciso realizar investigaciones en todos los sectores de la economía y a nivel nacional; aunado a esta investigación, de por si se desprenderá la necesidad de investigar, dos aspectos más: el primero referido a la determinación de los años que le corresponde a la Generación “Y” en nuestro contexto y el segundo referido a investigaciones que nos permitan conocer los intereses y valoraciones que tiene esta generación en sociedades como la nuestra.

2 .Considerando que la fuerza laboral del presente y futuro es de la generación “Y”, y de acuerdo al presente estudio se evidencia una intención de rotar que corresponde a un 58%, por ello, se recomienda realizar investigaciones

relacionadas a la rotación y valoración del factor humano; de esta manera se reduzca la salida y no sea un indicador negativo para la organización.

3. La relación de la rotación laboral de la Generación “Y” con la satisfacción laboral que se encontró en este estudio, es un punto de partida para futuras investigaciones, las cuales tienen mayor probabilidad de ser aplicadas a todo tipo de organizaciones, sea para estudios con enfoque cualitativo o cuantitativo permitiendo comparar resultados con otras organizaciones.

Comentarios.

A nivel nacional existen muchas empresas que no toman en cuenta esta variable de rotación de personal, políticas remunerativas, clima laboral, entre otros, una empresa exitosa jamás considera al recurso humano como gasto, si no como un activo valioso dentro de las organizaciones, diseñando estrategias que estén acorde de su visión misión de la empresa, así mismo optimizar el tiempo de la jornada de trabajo para una buena satisfacción laboral, calidad de vida para los clientes internos. Es importante tener indicadores de rotación de personal, para matar brechas y diseñar mejores estrategias.

#### **2.1.4 Tesis Internacionales 01**

Tesis internacionales: Análisis en la gestión de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral dentro de la organización - 2012 Autora: M. Felisa Latorre

Navarro

Universidad: De Valencia España

Facultad: de Psicología Social

Grado Académico Magister: Área de Especialización en Gerencia de Recursos Humanos

Las siguientes Conclusiones de este trabajo son:

La presente tesis pretende, a partir del modelo propuesto por Ostroff y Bowen (2000), analizar la relación entre las prácticas de recursos humanos llevadas a cabo en las organizaciones, y el desempeño de los trabajadores, a través de la mediación de las percepciones y expectativas de los empleados sobre su entorno laboral y de su satisfacción laboral. Además, plantea estudiar dichas relaciones tanto a nivel individual como colectivo (en el conjunto de la organización). Para ello, se ha utilizado una amplia muestra de trabajadores y organizaciones de siete países, y se ha tomado en consideración tanto información procedente de los propios empleados como de los responsables de recursos humanos de las empresas participantes en el estudio. Aun teniendo en cuenta las mencionadas limitaciones de la presente investigación, las principales aportaciones de los tres estudios desarrollados son las siguientes:

1. Las prácticas de RRHH orientadas al compromiso y basadas en la aproximación "soft" se relacionan positivamente con el desempeño de los empleados a través de las percepciones y expectativas de los empleados. Estas prácticas analizadas desde una visión universalista muestran ser positivas para la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa, siempre y cuando estén fuertemente implantadas y sean visibles para los empleados, aun cuando sean



informadas por los empleados o por los directivos de recursos humanos de la organización.

2. Las prácticas de recursos humanos orientadas al compromiso se relacionan positivamente con el apoyo organizacional y la autonomía favoreciendo la percepción de los empleados de que la organización cuida de su bienestar y que les proporciona margen de maniobra para llevar a cabo su trabajo, lo que redundará en mayor satisfacción y desempeño. El apoyo organizacional muestra su potencial para aumentar la satisfacción por su carácter discrecional y de reconocimiento.

3. Tanto el contrato psicológico (cumplimiento de las promesas realizadas por la organización) como la reciprocidad del contrato psicológico y normativo se ven favorecidos por las prácticas de recursos humanos orientadas al compromiso en el desempeño. Sin embargo, la reciprocidad del contrato normativo no favorece el desempeño organizacional, por ello, es necesario el desarrollo de contratos idiosincráticos a todos los niveles de la organización para satisfacer las necesidades individuales de los empleados, evitar la inequidad y mejorar así su rendimiento. El cumplimiento contrato psicológico y su reciprocidad, sí que muestra una mayor satisfacción y desempeño, ello avala la necesidad de desarrollar contratos idiosincráticos.

#### Comentarios

Lo que observamos dentro de esta tesis es buscar las estrategias de desempeño laboral para realizar mediciones de manera continua, y así ser productivos alcanzando positivamente los objetivos para los intereses de la organización,

Estas evaluaciones de desempeño busca conocer estándares de desempeño del trabajador de acuerdo a ciertos parámetros que tiene el capital humano, para las diferentes actividades que se realice dentro de las labores internas y externas de la organización.

### **2.1.5 Tesis Internacionales02**

Titulo Tesis: “¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?” – 2015. Autor:

Licenciado Victoria Massaro

Universidad: Universidad de Buenos Aires

Facultad: Facultad de Ciencias Económicas

Grado Académico Licenciada: Área Dirección Estratégica de Recurso Humanos

#### **Los objetivos de este trabajo:**

Los objetivos generales que orientan a mí Tesis es definir cuál es la lógica subyacente en materia de gestión, de los líderes y mandos medios de las empresas IT que fueron el estudio de este trabajo conocer la perspectiva de los líderes la importancia que otorgan a los procesos de desarrollo del personal para el éxito de los negocios y descubrir de qué manera se obtienen indicadores para gestión humana.

Por su parte, los objetivos específicos orientan el presente trabajo, para poder determinar cuál es la perspectiva de los empleados de las mismas empresas “objetivo” y contrastarla con la perspectiva de sus líderes en materia de gestión del personal, conocer cuáles son los planes de retención del personal clave, las

condiciones que hacen atractiva a estas empresas para el mercado laboral y qué beneficios otorgan al personal, para incentivar su gestión y desarrollo. Tales objetivos, se resumen de la siguiente manera:

Las conclusiones de este trabajo son:

Para finalizar el presente trabajo de Tesis Final, de Maestría de Recursos Humanos, plantearé algunas preguntas para los futuros líderes de tecnología, que tienen entre otras responsabilidades, la de gestionar al personal a cargo de manera semanal aplicando estrategias que van alineadas a las necesidades del negocio de la organización.

La primera conclusión que llegamos es que en las empresas que consulté, a la hora de explicar el éxito en sus negocios, cada área funcional se basa en el grado de cumplimiento de objetivos concretos y mensurables, relacionados con indicadores de facturación de forma cualitativa, indicadores de niveles de acuerdo a los servicios otorgados para los clientes, indicadores de ventas cerradas y nuevos clientes. Pude inferir del material de las entrevistas esta primera conclusión, en la que claramente cuentan con un sistema de gestión orientado a objetivos mensurables y observables.

Una segunda conclusión a la que pude arribar del material de las entrevistas, es que los líderes de tecnología y del área comercial, que fueron entrevistados, abogaban por el crecimiento profesional de sus empleados a cargo, a través de programas de certificaciones específicas para cada puesto dentro del área, como una forma de garantizar la calidad de servicios otorgados a los clientes, aunque

este incentivo al crecimiento profesional de los empleados, no se daba en todos los casos por igual.

Las recomendaciones de este trabajo son:

Para cerrar el trabajo de Tesis Final, hacemos los últimos comentarios, sobre la importancia de contar con un sistema de gestión del personal y de talentos, en la futura agenda de los líderes de las empresas que fueron consultadas.

Si pensamos, por el contrario, en empresas claramente orientadas a los procesos de negocios, a cerrar el número a fin de año, cuidando más la forma de hacer los procesos que conduzcan a los resultados esperados, que al desarrollo y cuidado de su personal, obtendríamos una empresa “deshumanizada”, una empresa que se lleva por delante las necesidades de su gente. Este tipo de empresas, sólo serían atractivas para trabajar, mientras les dura su éxito en los negocios.

Se puede indicar que nada dura para siempre, por lo que resulta necesario aferrarse a indicadores que midan lo que tienen que medir para alcanzar el éxito en los negocios y más aún, que lo que midan, se mantenga en el tiempo. Si un líder se plantea escenarios futuros sobre cómo será el desempeño de su área y en qué medida contribuirá su sector al crecimiento financiero de la empresa, necesita aferrarse a indicadores de gestión que permitan hacer esas proyecciones.

Es probable que, entre esos indicadores de medición, no estén los indicadores relativos a la gestión del personal y más especialmente, a la gestión del talento humano.

Queda abierto el interrogante sobre si los líderes en general de estas empresas, perciben el capital humano como herramienta de negocio sostenible en el tiempo. Y si lo percibían, cabe preguntarse si lo reflejarán más concretamente en sus prácticas de gestión. Una posible solución a este problema sobre las empresas orientadas a los procesos vs. empresas orientadas al personal, podría ser la ya mencionada gestión del conocimiento.

La gestión del conocimiento podría ser por lo tanto, una solución de compromiso e implica tener como principal cliente del talento humano a las universidades e instituciones académicas, los intereses de negocio de la empresa y los intereses personales y decrecimiento de los empleados que sustentan esas prácticas del conocimiento. Prácticas del conocimiento que deben darse diariamente, en cada tarea que se ejecuta, tanto individualmente como en equipo, dentro y fuera de las empresas.

El beneficio es mutuo, entre universidades más acordes a las necesidades del mercado laboral y empresas más necesitadas de gente valiosa que deje su legado de conocimientos actualizados, en las prácticas diarias de la empresa y al servicio de sus negocios.

Las recomendaciones de este trabajo son:

Sobre la importancia de gestionar el conocimiento como solución de compromiso y es que la gestión del conocimiento y de los talentos, no debe dirigirse sólo al personal joven de las empresas, sino a todo el personal, ya que las capacidades intelectuales que se puedan poner al servicio de los procesos de negocios de personas adultas, con una visión igualmente actualizada e innovadora, sea porque tienen mayores responsabilidades o la experiencia cobran mayor peso a determinada edad. El conocimiento actualizado, no tiene edad en ese sentido. Dejo entonces esta última reflexión, para los futuros líderes de tecnología.

Las conclusiones de este trabajo son:

Hoy en día el recurso más importante de la empresa es el capital humano, por ello la organización debe estar pendiente de todos sus colaboradores de las diferentes áreas, no solo para alcanzar objetivos sino también para evitar el traslado de los mismos perdiendo así el valor de ese colaborador, su talento, su creatividad y otros factores humanos que aporta, que ayuda al crecimiento de la organización.

### **2.1.6 Tesis Internacionales 03**

Universidad Tecnológica Equinoccial

Titulo tesis: Modelo de Gestión del Talento Humano por Competencia de la Empresa CIMPEXA S.A - 2013

Autor: Wilmer José Arrobo Celi

Universidad: Tecnológica Equinoccial

Facultad de Ciencias Económicas y Negocios

Grado Académico: Bachiller de Administración de Empresas de Servicios y Recursos Humanos, Guayaquil (Ecuador)

El objetivo del trabajo es:

Diagnosticar la realidad actual de la empresa en el Departamento de Recursos Humanos.

Identificar las principales causas que determinan el bajo rendimiento productivo.

Determinar las características ocupacionales para elaborar el perfil del cargo por competencias.

Elaborar una guía de procedimientos para la ocupación de cargos en las operaciones de la Empresa.

Elaborar el manual de funciones por competencias.

Las conclusiones de este trabajo son:

Al finalizar este trabajo de investigación de gestión del capital humano por competencias, en la empresa Cimpexa S.A., se puede mencionar que el factor humano, es el eje fundamental de todo proceso productivo, además de esto cuenta con el respaldo para la mejora continua y calidad de servicio, así sus clientes internos experimentaran la aplicación de estrategias de medición de desempeños a base de indicadores de gestión, que serán determinados en función del análisis de las competencias para cada área que se requiera dentro de la Empresa.

Se alcanzará obtener colaboradores eficientes, motivados y experimentados de forma permanente y continua, dando resultados competentes y a la vez son bien

remunerados en función de su desempeño, habilidades y destrezas que apliquen en cada una de las actividades que realicen en beneficio personal y de la empresa.

La Gestión del Talento humano en función de las Competencias, que debe poseer un colaborador en un determinado puesto de trabajo, en las diferentes áreas de Cimpexa, permitirá la organización y control del desempeño de los colaboradores, bajo indicadores acordes a cada actividad operativa dentro y fuera de la empresa.

Con la evaluación de desempeño de 360 grados, se identificaron las competencias y habilidades para cada puesto de trabajo, que sirve de guía para la elaboración de los indicadores de desempeño, y evaluar al personal de manera continua, con el propósito de mejorar e innovar nuevas habilidades.

El presupuesto de implementación del modelo es de \$1035, en el que el mayor rubro es el del programa de Capacitación y desarrollo, que representa el 92% del presupuesto.

Las recomendaciones de este trabajo son:

Se recomienda a la dirección de la empresa Cimpexa S.A, realizar reuniones permanentes, a nivel de funciones de primera línea (gerentes), de tal manera que de estas reuniones se permita determinar los parámetros de medición del desempeño para cada departamento de la empresa, determinar también mediante la evaluación y desempeño del modelo 360°, de los colaboradores, de ésta manera, se mejorará en forma continua, en la gestión del talento humano.



Además, se recomienda, establecer un cronograma de capacitación y desarrollo en las diferentes áreas de Cimpexa, en base a las necesidades y competencias determinadas en ésta investigación.

También, se puede recomendar a la dirección general de la empresa, establecer políticas de lineamientos e incentivos, basados precisamente en los indicadores de desempeño establecidos en el estudio expuesto en ésta investigación.

#### Comentarios

La Empresa para mantener un trabajador satisfecho, que muestre compromiso y se vea reflejado en resultados positivos de la empresa, debe de estar permanentemente preocupado por sus equipos de trabajos, capacitándolos, dándoles reconocimientos, línea de carrera, empoderamiento y otros. El área de recursos humanos debe cumplir un rol importante para alcanzar la satisfacción laboral mutua.

## **2.2 Bases teóricas**

Enfoque teórico sobre la Gestión del Talento Humano.

Alles, M. (2006).La Administración del Capital Humano compromete realizar distintas funciones desde el principio hasta el fin de la relación laboral: reclutar y seleccionar al candidato seleccionado, mantener la relación laboral/ contractual dentro de las reglas vigentes del país, formar al aspirante idóneo a desarrollar sus habilidades y evaluar su desempeño, vigilar la correcta paga, higiene y seguridad del empleado y cuando es necesario, despedir a los empleados.(Alles, M.2006, p.92)

El capital del talento humano desarrolla estrategias que se ocupan de la naturaleza de las relaciones de empleo y de las decisiones, acciones y cuestiones vinculadas al trabajador. Se encuentra las políticas y las prácticas empresariales que se toma en cuenta la utilización y la gestión de los colaboradores como un recurso del proceso de actividad en el contexto de la estrategia general de la empresa encaminada a mejorar estrategias de control de tiempos, la productividad, y la competitividad, Se trata de llegar a una conclusión que suele describir el enfoque empresarial de la administración de personal basado en la prioridad concedida dentro del horario de trabajo en las organizaciones con la participación de los colaboradores.

La Administración de Recursos Humanos es el área estratégica para toda organización, a la vez aplica técnicas para poder desarrollarlas.

Las personas se quedan parte de su tiempo en el trabajando, éstas constituyen para algunas empresas un medio de lograr objetivos personales y empresariales, por lo que no podrían alcanzarse el esfuerzo mediante un tiempo limitado. La Administración de Recursos Humanos no existiría si no hubiera organización y personas que actúen en ellas. La Administración de Recursos humanos requiere de una preparación adecuada, a la aplicación, al sostenimiento y al desarrollo progresivo de las personas dentro de las Empresas.

Las organizaciones y las personas mantienen la apertura a nuevas prácticas que interactúan permanentemente con su respectivo entorno.

El área de Recursos Humanos es mucho más sensible para todas las organizaciones, busca siempre satisfacer a sus clientes internos así como la

mejora continua, y la clase de vida para los trabajadores, diseñando estrategias acorde a los negocios de la Organización.

Chiavenato, I. (2009). Aclara la Gestión de Recursos Humanos como el grupo de políticas y prácticas necesarias para manejar los aspectos de los cargos gerenciales vinculados con las personas o recursos, inclusive con el reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, bonos y evaluación de desempeño. (Chiavenato. I, 2009, p.234)

Dessler, Gary (2006). Asegura que la experiencia y las habilidades son necesarias para manejar políticas y asuntos internos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo, en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro donde haya igualdad para los empleados de la compañía. (Dessler.G.2006, p. 180)

**Mora, V. (2012).** Realza que la Gestión Recursos Humanos es una herramienta estratégica, fundamental para afrontar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas del cliente interno y externo donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas “de lo que saben hacer” o podrían hacer. (Mora.V, 2012, p.103)

### **2.3 Definición de términos básicos**

- Administrar:

Refiere a planear, organizar, dirigir y controlar, todos los recursos pertenecientes a una organización, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos.

- Control de tiempos:

Optimiza la eficiencia en las empresas generando mejora y productividad laboral.

- Eficacia:

Alcanzar un resultado esperado.

- Eficiencia:

Habilidad para alcanzar los objetivos y metas deseadas.

- Estrategia:

Acción que busca desarrollar una Empresa para un terminado fin.

- Flexibilidad:

Disposición para ser doblado con facilidad o adaptarse con facilidad a los cambios.

- Gestión:

Conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la Administración y dirección de una organización.

- Indicadores:

Sirve para mostrar resultados de forma cualitativa y cuantitativa dentro de una organización.

- Mejora Continua:

Es la filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de los procesos o servicios.

- Recursos Humanos:

Gestiona y Administra las Empresas, organiza el buen funcionamiento, maximiza el desempeño del capital Humano.

- Relaciones laborales:

Están ligados a la fuerza de trabajo y a los procesos productivos de la Empresa.

- Toma de decisiones:

Es resolver diferentes situaciones y optar por la mejor decisión.

- Procesos:

Sucesión o acción que va en cierto orden para mejorar la productividad.

- Supervisión:

Vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello.

## **CAPÍTULO III. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN**

### **3.1 De Acuerdo al problema General**

¿De qué modo la Gestión de Recursos Humanos se relaciona con las relaciones laborales empresa CIFARMA año 2016?

Respuesta: Se relacionan a través de variables dependientes cualitativas medibles como son indicadores de control de tiempos, horas extras, ausentismo, relaciones laborales, etc. Y normativas con el objetivo de encontrar soluciones que beneficien a la Empresa y al colaborador.

Tabla 1. Aprobación de horas extras.

NOMBRES	AÑO	MES	H.	H.	H.	TOTAL HORAS
			25%	35%	100%	
POMACANCHARI HERRERA JENNY	2016	9	09:17	06:17	00:00	15:34
RUFINO LALUPU GABRIELA INMACULADA	2016	9	00:00	00:00	00:00	00:00
ZELADA MEJIA LUIS HOMERO	2016	9	14:21	02:06	08:39	25:06
CURASMA ROCA JUAN CARLOS	2016	9	04:00	07:38	00:00	11:38
CERCEDO MORALES MELINA	2016	9	03:03	00:00	00:00	03:03
SALAZAR CHAMBE ANGEL KENYN	2016	9	09:18	06:37	00:00	15:55
SALHUANA CABRERA LUIS ANGEL	2016	9	13:51	09:32	00:00	23:23
ARZAPALO TAQUIRE CECILIA PILAR	2016	9	14:30	00:26	00:00	14:56
GUARDAMINO BORJA OSCAR RONALD	2016	9	23:40	00:48	00:00	24:28
VARGAS GUTIERREZ JORGE FLAVIO	2016	9	00:00	00:00	00:00	00:00
BEDON SALAZAR JESUS RICARDO	2016	9	18:49	11:24	00:00	30:13
PISCOYA ROJAS ALBERT GIANFRANCO	2016	9	09:59	00:00	00:00	09:59
TINEO SALOMONE JOSE ANTONIO	2016	9	07:24	00:00	00:00	07:24
HIDALGO AGUIRRE WILLIAM HELY	2016	9	14:16	04:20	00:00	18:36

Resultados de pago de horas extras, Indicadores. (Fuente: Química Suiza S.A.)

Resultados (2016)





	4,019	29,279	409	3,599	24,706	477	555	
201609								2,050
	3,218	22,271	420	4,825	36,019	488	318	
201610								1,503
	4,220	29,679	441	4,778	33,797	489	237	
201611								3,401
	4,497	29,241	455	6,773	52,907	494	488	
201612								6,758
	5,208	37,751	430	5,128	37,644	478	901	
201701								4,954
	7,798	51,854	457	3,744	24,812	475	724	
201702								3,293
	4,892	34,210	470	2,286	15,602	476	469	
201703								5,175
	2,804	16,303	457	3,533	25,016	475	829	
201704								8,236
	8,063	58,467	486	3,011	20,431	488	1,182	
<b>Total</b>	<b>89,561</b>	<b>598,891</b>		<b>72,841</b>	<b>521,279</b>		<b>17,895</b>	<b>118,482</b>
<b>general</b>			<b>8,362</b>			<b>9,137</b>		

Fuente: Química Suiza S.A. Resultados (2016)

## **3.2 Problemas específicos.**

### **3.2.1. Problema Especifico 1**

¿De qué manera el control de tiempos se relaciona con la Administración de personal y los recursos humanos en Las Relaciones Laborales en la Empresa CIFARMA año 2016?

Respuesta: Se relaciona buscando optimizar y rentabilizar la adecuada administración de control de tiempos de trabajo, generando calidad y mejora continua en las labores encomendadas.

### **3.2.2. Problema específico 2**

¿Qué estrategias realiza el capital humano para mejorar la administración del control de tiempos en la Empresa CIFARMA año 2016?

Respuesta: Realiza el enrolamiento de huellas a cada trabajador para evitar suplantación en las marcaciones a través de los relojes digitales, esta marcación permite visualizar la hora de ingreso y salida del trabajador a través de un sistema que integra al usuario y administrador.

### **3.2.3. Problema específico 3**

¿Qué factores influyen el desarrollo progresivo para relacionar el capital Humano como una estructura de descentralización de fuerza productiva laboral al interior de la Empresa CIFARMA año 2016?

Respuesta: Los factores que influyen es la creación de usuarios para administrar a su equipo de trabajo, y a la vez entregar información a Gestión Humana de forma descentralizada, quiere decir que el supervisor administra desde el mismo sistema integrado las horas extras después del horario de trabajo, enviando información a Recursos Humanos para realizar el pago del cierre de mes, cabe señalar que este proceso lo deben enviar cada fin de mes.

# CONCLUSIONES

## ***Conclusiones General***

La adecuada Administración de los Recursos Humanos en las Relaciones Laborales a través del control de tiempos para una buena administración de personal dentro de las organizaciones puede ayudar a conseguir objetivos deseados, en tal sentido podemos concluir que las empresas de hoy en día buscan optimizar el desarrollo de procesos a través de un sistema que brinda alternativas de solución, satisfaciendo las necesidades del cliente interno como de las organizaciones. Esto nos ayudara a conseguir variables como son los indicadores cualitativos y cuantitativos que ayuden a medir la productividad dentro de las organizaciones.

## ***Conclusiones Específicas***

La Gestión de Recursos Humanos en las Relaciones Laborales cada vez viene haciéndose el área más importante y sensible dentro de las Empresas, para mejorar los niveles de productividad hacia los colaboradores, por lo tanto la jornada diaria después del horario de trabajo son llamados banco de horas. Por último, para una buena administración de personal requiere capacitación constante sobre la cultura organizacional, esto facilita los procesos de cada área.

# RECOMENDACIONES

## ***Recomendaciones Generales***

Gestión de Recursos Humanos en las Relaciones Laborales, se encarga de administrar el control de tiempos mejorando los procesos internos que conllevan a una mejor producción, así como el correcto uso del nuevo sistema integrado, por lo cual evita que los bienes sean utilizados por terceros.

## ***Recomendaciones Específicas***

Este sistema control de tiempos a la vez se relacionada con el área de Recursos Humanos ayuda a optimizar brechas anuales, utilizando la automatización del sistema control de tiempos para mejorar el seguimiento de las auditorías internas y externas.

También se han analizado todas las recomendaciones de inspección laboral desde el año 2016 en adelante, y se han elaborado plantillas de seguimiento para cada área asignada cuya información enviada a Gestión de Recursos Humanos será evaluada a fin de valorar la eficacia y eficiencia del sistema y la idoneidad de las medidas correctivas adoptadas. Este proyecto tiene la finalidad de preparar cuadros para medir desempeños productivos de cada sección, en el que se sintetiza información confiable. El avance de este proyecto control de tiempos serán examinados en las reuniones sobre temas financieros y administrativos, a nivel de toda la organización empresarial CIFARMA.

### Apéndice 3: Elaboración de referencias

#### Libros

Anaya, D., & Suárez, J. (2015). La escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral. *Revista de Investigación Educativa*, 22 (2), 519-534.

Cárdenas, M. (2014). Factores que producen la rotación de personal y cómo ésta afecta a la productividad de las empresas que requieren del servicio de la Bolsa Metropolitana de Empleo de Quito. (Universidad Central Del Ecuador Facultad De Ciencias Psicológicas Carrera De Psicología Industrial). Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1051/1/T-UCE-0007-6.pdf>

Chiavenato, I. (2012). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw-Hill Ed. IX.

Dolan, S., Valle, S., & Randall, S. (2007). *La Gestión De Los Recursos Humanos: Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. Mcgraw-Hill/Interamericana De España, S. A. U.

Flores, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Journal of Good Conscience. Daena: International*. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)

Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional: enfoque para América Latina*. México: Pearson Educación.

Fraser, J. & Hodge, M. (2000). Job satisfaction in higher education: Examining gender in professional work settings. *Sociological Inquiry*, 70(2): 172-188.

Ganzach, Y. (2003). Intelligence, education, and facets of job satisfaction. *Work & Occupations*, 30(1): 97-123. ALARCÓN CARACUEL, M. R., "La jornada ordinaria de trabajo y su distribución",

AA. VV.: Tiempo de trabajo, Coords. APARICIO TOVAR, J. y LÓPEZ GANDÍA, J., Bomarzo, Albacete, 2007, págs. 33-55; La ordenación del tiempo de trabajo, Tecnos, Madrid, 1988.

SALA FRANCO, T., BALLESTER PASTOR, M<sup>a</sup> A., BAÑÓ LEÓN, J. M<sup>a</sup>, EMBID IRUJO, J. M. y GOERLICH PESET, J. M<sup>a</sup>, La Ley, Madrid, 2008, págs. 403-434; "Las horas extraordinarias", AA. VV.: Tiempo de trabajo, Coords. APARICIO TOVAR, J. y LÓPEZ GANDÍA, J., Bomarzo, Albacete, 2007, págs. 57-91.

DURAN LOPEZ (1987) "Ordenación de Tiempo de Trabajo", en AAVV, El ordenamiento laboral y los límites a la autonomía a las partes y a las facultades del empresario, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

MARTIN ARTILES, A. (2002) "Flexiseguridad: tiempo de trabajo y empleo y los pactos de empresa", Sociología del Trabajo, núm. 46, pp. 73-98.

MORON PROETO, R. (1996), "Novedades en la Ordenación de Jornadas Especiales de Trabajo", Relaciones Laborales, núm. 3, pp. 105-123.

RODRIGUEZ SAÑUDO, F. (1987), "Flexibilización de la jornada de trabajo: Normas legales y normas convenidas", Documentación Laboral, núm. 22, pp. 11-33.

### **Tesis**

Titulo Tesis: Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – 2015 Autor: Kiember Inca Allcchahuamán

Universidad: Nacional José María Arguedas

Facultad de Ciencias de la Empresa

Grado Académico Bachiller de Administración

[http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-%20Inca%20Allcahuaman-)

[Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=y2015](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=y2015)

Titulo Tesis: "Retención del Talento Humano: Políticas y prácticas aplicadas sobre jóvenes "Millennials" en un grupo de organizaciones" – 2015

Autor: Mitta Flores, Daniel Eduardo

Universidad: Pontificia Católica del Perú

Facultad: de Gestión y Alta Dirección

Grado Académico: Bachiller en Gestión, con mención en Gestión

Empresarial <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6948>

Título Tesis: Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación “Y” en las Entidades Bancarias de la Ciudad del Cusco. – 2017 Autor: Bachiller Nelson Báez Pacheco Universidad: Pontificia católica del Perú Escuela de posgrado.

Facultad: Administración Estratégica De Empresas

Grado Académico: Bachilleres en Administración Estratégica

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8432>

Título: Tesis internacionales: Análisis en la gestión de recursos humanos para mejorar el desempeño laboral dentro de la organización – 2012 Autora: M. Felisa Latorre Navarro

Universidad: De Valencia

Facultad: de Psicología Social.

Grado Académico Magister: Área de Especialización en Gerencia de Recursos Humanos. <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/81889/latorre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Título Tesis: “¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?” – 2015

Autor: Lic. Victoria Massaro

Universidad: de Buenos Aires

Facultad: de Ciencias Económicas

Grado Académico Licenciada: Área Dirección Estratégica de Recurso Humanos. [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0910\\_Massarov.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0910_Massarov.pdf)

Título tesis: “Modelo de Gestión del Talento Humano por Competencia de la Empresa CIMPEXA S.A” – 2013

Autor: Wilmer José Arrobo Celi



Universidad: Universidad Tecnológica Equinoccial

Facultad: Ciencias Económicas y Negocios

Grado Académico: Bachiller de Administración de Empresas de Servicios  
y Recursos Humanos, Guayaquil (Ecuador)

[http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1125/1/54735\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1125/1/54735_1.pdf)

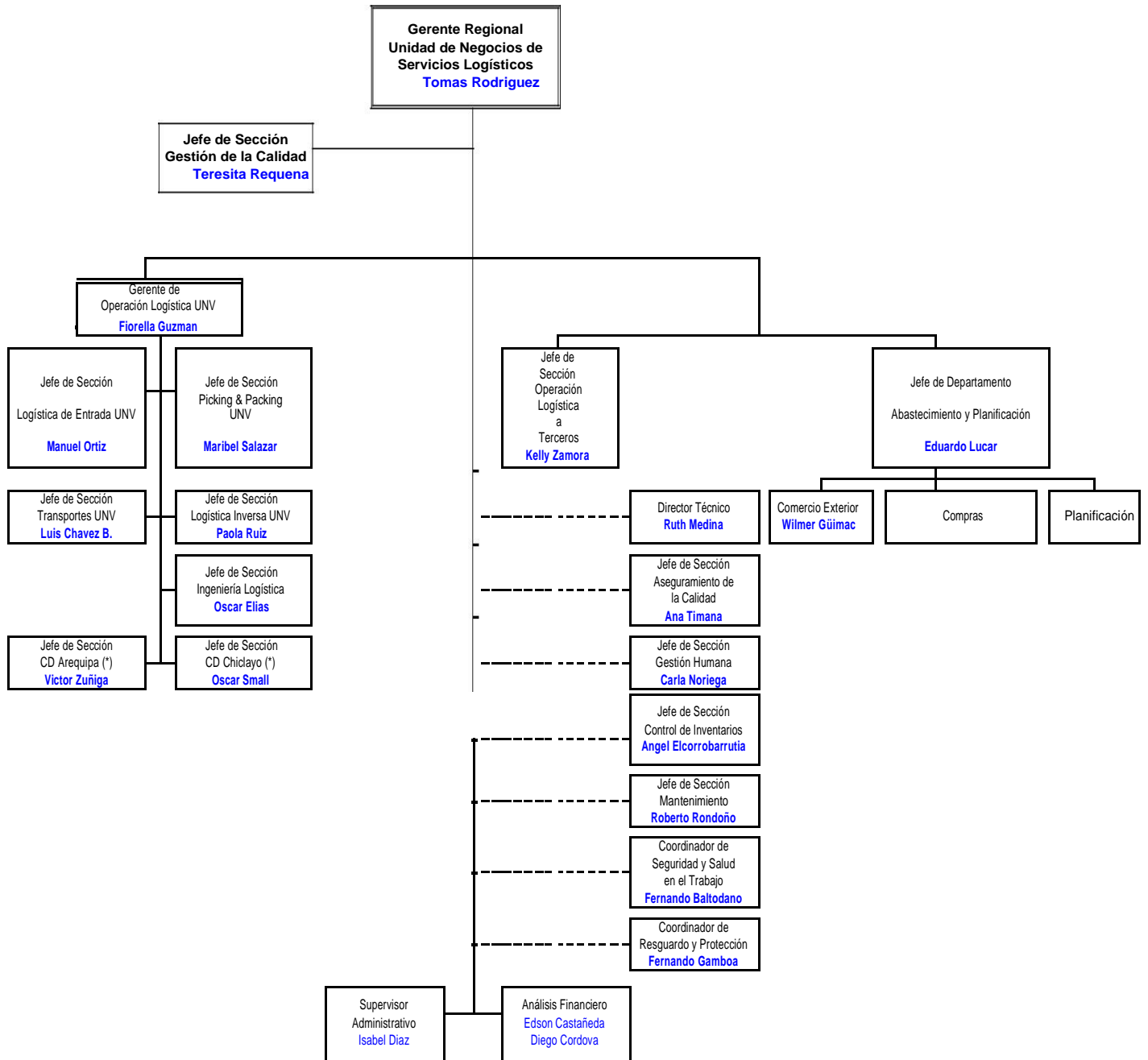
## ANEXO 1

### Fotografías institucionales (Figura. 1)



## ANEXO 2

Organigrama UNSL (Unidad de Negocios de Servicios Logísticos (Figura. 2)



Relaciones Laborales (Figura.3)



## ANEXO 4

### Valores Corporativos (Figura. 4)

Fuente de la Corporación Quicorp

Compromiso



Innovación



Respeto





Integridad




## ANEXO 5

El sistema muestra el reporte “Listado de Empresas y Locales” (Figura. 5)

Envío de Correos :  [Destinatarios](#)  [Enviar Correo](#)

1 / 1  100%

 **DMS**  
Dinámico tiempo,  
Generamos valor

Sistema de Asistencia

10:36:00 a.m.  
Viernes, 18 de Noviembre de 2011  
Page 1 of 1

**Listado de Empresas y Locales**

Código de Empresa	Nombre de la Empresa	Nro. RUC	Teléfono
7	DMS PERÚ SAC	01234567890	989035301
<b>Lista de Locales de la Empresa</b>			
<b>Código Local</b>	<b>Nombre Local</b>		
50	C.S.SAN JUAN		
63	C.S.VITARTE		
62	C.S.CHACARILLA		
13	SUC.MIRAFLORES		
17	SUC.SAN JUAN		
11	SUC.SANTA ANITA		
12	SUC.CHACARILLA		
15	SUC.LA REPUBLICA		
16	SUC.PEDRO MIOTTA		
19	SUC.CHORRILLOS		
14	SUC.CHOSICA		
18	SUC.SAN BARTOLO		
03	SAN ISIDRO		

El sistema muestra la página “Edición de Empresa” (Figura. 6)

Empresa // Mantenimiento de Empresa

**EDICIÓN DE EMPRESA** [Guardar](#) [Cancelar](#)

Datos Generales

Código :

Descripción :

Nro RUC :

Teléfono :

Dirección :

Correo :

[Agregar](#) [Eliminar](#)

Locales

Código	Descripción	<input type="checkbox"/>
<a href="#">50</a>	C.S.SAN JUAN	<input type="checkbox"/>
<a href="#">63</a>	C.S.VITARTE	<input type="checkbox"/>
<a href="#">62</a>	C.S.CHACARILLA	<input type="checkbox"/>
<a href="#">13</a>	SUC.MIRAFLORES	<input type="checkbox"/>
<a href="#">17</a>	SUC.SAN JUAN	<input type="checkbox"/>
<a href="#">11</a>	SUC.SANTA ANITA	<input type="checkbox"/>
<a href="#">12</a>	SUC.CHACARILLA	<input type="checkbox"/>

## ANEXO 7

“Estructura de Niveles”. A continuación, el sistema muestra la página  
“Niveles de Empresa” (Figura. 7)



Cargos de Personal // Mantenimiento

Personal-Cargos [Buscar](#) [Agregar](#) [Eliminar](#) [Ver Reporte](#)

<a href="#">Código</a>	<a href="#">Descripción</a>	<a href="#">Descripción Adicional</a>	<input type="checkbox"/>
<a href="#">000</a>	****SIN CARGO****		<input type="checkbox"/>
<a href="#">010</a>	ADMINISTRADOR PROYECTOS SISTEMAS		<input type="checkbox"/>
<a href="#">020</a>	ADMINISTRADOR SUCURSAL		<input type="checkbox"/>
<a href="#">023</a>	ADMINISTRADOR		<input type="checkbox"/>
<a href="#">030</a>	COORDINADOR NUEVOS CLIENTES		<input type="checkbox"/>
<a href="#">033</a>	COORDINADOR SERVICIO TELEFONICO		<input type="checkbox"/>
<a href="#">035</a>	INSPECTOR SERVICIOS		<input type="checkbox"/>
<a href="#">036</a>	SUPERVISOR CORRESPONDENCIA		<input type="checkbox"/>
<a href="#">037</a>	SUPERVISOR TRANSPORTES		<input type="checkbox"/>
<a href="#">038</a>	COORDINADOR SALA BASE		<input type="checkbox"/>

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ...

[Listar Todos](#)



## Ver Reporte "Cargos de Personal". (Figura. 8)

Personal // Listado de Personal

Personal [Cambiar planilla a personal](#) [Buscar](#) [Agregar](#) [Eliminar](#) [Reportes](#)

<a href="#">Cód.</a>	<a href="#">Carné</a>	<a href="#">Apellido Paterno</a>	<a href="#">Apellido Materno</a>	<a href="#">Nombres</a>	<a href="#">Act.</a>	<input type="checkbox"/>
<a href="#">1887</a>	11001422	PEREZ	PIZANGO	JOSE MANUEL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<a href="#">1942</a>	11002253	NUEZ	OLIVAS	PEDRO HUMBERTO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<a href="#">2012</a>	11001233	CHAVEZ	VELASQUEZ	JOSE RAUL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<a href="#">2034</a>	11001509	ZAMBRANO	PHUN	HERNANDO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<a href="#">2057</a>	11001101	MAYORGA	DIFRANCO DE BRICEÑO	OLGA MARIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<a href="#">2123</a>	11001192	RODRIGUEZ	MOTTA	PEDRO M	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<a href="#">2142</a>	11001270	MORENO	CALDAS	ANTONIO YSACIO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<a href="#">2271</a>	11001381	CACERES	SANTÁ CRUZ	VICTOR MANUEL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<a href="#">2327</a>	11001634	ALANOCA	BENAVENTE	NICASIO MANUEL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<a href="#">2329</a>	11001328	ALANIA	CASTAÑEDA	JOSE DOMINGO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ...

[Listar Todos](#)

Agregar personal. (Figura. 09)

**CREACIÓN PERSONAL**
Guardar 
Cancelar

**Datos Generales**

Código <input style="width: 90%;" type="text"/>	Carné <input style="width: 90%;" type="text"/>	 <input type="button" value="Examinar..."/>
Apellido Paterno <input style="width: 90%;" type="text"/>	Planilla <input style="width: 90%;" type="text"/>	
Apellido Materno <input style="width: 90%;" type="text"/>	Fecha Ingreso <input style="width: 90%;" type="text"/>	
Primer Nombre <input style="width: 90%;" type="text"/>	Fecha Cese <input style="width: 90%;" type="text"/>	
Segundo Nombre <input style="width: 90%;" type="text"/>	Género <input style="width: 90%;" type="text"/>	

Activo

[Datos Pertenencia](#)  
 [Datos Personales](#)  
 [Configuración](#)

Empresa <input style="width: 90%;" type="text"/>	Cargo <input style="width: 90%;" type="text"/>
Local <input style="width: 90%;" type="text"/>	Grupo <input style="width: 90%;" type="text"/>
Nivel <input style="width: 90%;" type="text"/>	Clase <input style="width: 90%;" type="text"/>
<input type="button" value="Niveles"/>	Categoría <input style="width: 90%;" type="text"/>

Página "Grupo de Turnos". (Figura. 10)

 <u>Código</u>	 <u>Descripción</u>	 <u>Descripción Adicional</u>	<input type="checkbox"/>
1	MAÑANA		<input type="checkbox"/>
2	TARDE		<input type="checkbox"/>
3	NOCHE		<input type="checkbox"/>

 [Listar Todos](#)

# ANEXO 11

Agregar "Turno de Asistencia". (Figura. 11)

The screenshot shows a web browser window titled "Turnos de Asistencia // Listado de Turnos". The interface includes a search bar and several action buttons: "Buscar" (with a magnifying glass icon), "Agregar" (with a green plus icon and circled in red), "Eliminar" (with a red X icon), and "Ver Reporte" (with a document icon). Below the navigation bar is a table with columns for "Código", "Descripción", "Duración", "Refrigerio", and an empty checkbox. The table contains 10 rows of shift data. At the bottom of the table, there is a pagination bar with numbers 1 through 9, where the number 1 is highlighted in red.

Código	Descripción	Duración	Refrigerio	
<a href="#">01</a>	ADM. INVIERNO - REF = 12:15/13:00	09:45	SI	<input type="checkbox"/>
<a href="#">02</a>	ADM. INVIERNO - REF = 13:00/13:45	09:45	SI	<input type="checkbox"/>
<a href="#">03</a>	ADM. VERANO - REF = 12:15/13:00	08:30	SI	<input type="checkbox"/>
<a href="#">04</a>	ADM. VERANO - REF = 13:00/13:45	08:30	SI	<input type="checkbox"/>
<a href="#">05</a>	TURNO 05 - SIN MARCA REFRIGERIO	09:45	SI	<input type="checkbox"/>
<a href="#">06</a>	TURNO 06 - SIN MARCA REFRIGERIO	08:30	SI	<input type="checkbox"/>
<a href="#">07</a>	TURNO 07 - SIN MARCA REFRIGERIO	12:00	SI	<input type="checkbox"/>
<a href="#">08</a>	TURNO 08 - SIN MARCA REFRIGERIO	06:15	SI	<input type="checkbox"/>
<a href="#">09</a>	TURNO 09 - REF = 12:15/13:00	08:00	SI	<input type="checkbox"/>
<a href="#">10</a>	TURNO 10 - REF = 13:00/13:45	08:00	SI	<input type="checkbox"/>

1 2 3 4 5 6 7 8 9

## Agregar "turno de asistencia"(Figura.12)

Turnos de Asistencia // Mantenimiento

Crear turno de asistencia Grabar  Cancelar 

Datos Generales

Código

Descripción

Grupo  Color

Duración

Tolerancia

Tolerancia de Ingreso  Tolerancia Máxima  Tolerancia Salida

Refrigerio

Incluir Horas Trabajadas:

Inicio	<input type="text" value="00:00"/>	Duración	<input type="text" value="00:00"/>
	Ingrese hora inicio		Ingrese duración
Tolerancia	<input type="text" value="00:00"/>	Tiempo Disponible	<input type="text" value="00:00"/>
			Ingrese tiempo

Página "Turnos Extras"(Figura. 13)

Turnos Extras // Listado de Turnos Extras

Turnos Extras [Buscar](#) [Agregar](#) [Eliminar](#) [Ver Reporte](#)

<a href="#">Código</a>	<a href="#">Descripción</a>	<a href="#">Duración</a>	<a href="#">Tipo</a>	<a href="#">Tolerancia</a>	<a href="#">Tiempo Mínimo</a>	<input type="checkbox"/>
<a href="#">A1</a>	TURNO DE 01:30 HORAS	01:30	Automática	00:00	00:00	<input type="checkbox"/>
<a href="#">A10</a>	TURNO DE 05:00 HORAS	05:00	Automática	00:00	00:00	<input type="checkbox"/>
<a href="#">A100</a>	TRABAJO EXTRAORDINARIO DE 01:13 HORAS	01:13	Automática	00:00	00:00	<input type="checkbox"/>
<a href="#">A1000</a>	TRABAJO EXTRAORDINARIO DE 10:40 HORAS	10:40	Automática	00:00	00:00	<input type="checkbox"/>
<a href="#">A1001</a>	TRABAJO EXTRAORDINARIO DE 08:20 HORAS	08:20	Automática	00:00	00:00	<input type="checkbox"/>
<a href="#">A1002</a>	TRABAJO EXTRAORDINARIO DE 05:44 HORAS	05:44	Automática	00:00	00:00	<input type="checkbox"/>
<a href="#">A1003</a>	TRABAJO EXTRAORDINARIO DE 07:20 HORAS	07:20	Automática	00:00	00:00	<input type="checkbox"/>
<a href="#">A1004</a>	TRABAJO EXTRAORDINARIO DE 09:54 HORAS	09:54	Automática	00:00	00:00	<input type="checkbox"/>
<a href="#">A1005</a>	TRABAJO EXTRAORDINARIO DE 11:35 HORAS	11:35	Automática	00:00	00:00	<input type="checkbox"/>
<a href="#">A1006</a>	TRABAJO EXTRAORDINARIO DE 05:54 HORAS	05:54	Automática	00:00	00:00	<input type="checkbox"/>

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ...

Página "Horarios de Asistencia" (Figura.14)

Horario de Asistencia // Listado de Horarios

Horario de Asistencia [Buscar](#) [Agregar](#) [Eliminar](#) [Ver Reporte](#)

	<u>Código</u>	<u>Descripción</u>	<u>Color</u>	<u>Act.</u>	<input type="checkbox"/>
	<a href="#">01</a>	HOR. INVIERNO - 1ER.TURNO REFRIGERIO	008000		<input type="checkbox"/>
	<a href="#">02</a>	HOR. INVIERNO - 2DO.TURNO REFRIGERIO	C08000		<input type="checkbox"/>
	<a href="#">03</a>	HOR. VERANO - 1ER.TURNO REFRIGERIO	008000		<input type="checkbox"/>
	<a href="#">04</a>	HOR. VERANO - 2DO.TURNO REFRIGERIO	FFFF80		<input type="checkbox"/>
	<a href="#">05</a>	TURNO 05 - SIN MARCA REFRIGERIO	0000FF		<input type="checkbox"/>
	<a href="#">06</a>	TURNO 06 - SIN MARCA REFRIGERIO	4080FF		<input type="checkbox"/>
	<a href="#">07</a>	TURNO 07 - SIN MARCA REFRIGERIO	C08000		<input type="checkbox"/>
	<a href="#">08</a>	TURNO 08 - SIN MARCA REFRIGERIO	FF8080		<input type="checkbox"/>
	<a href="#">09</a>	TURNO 09 - REF = 12:15/13:00	C0C0C0		<input type="checkbox"/>
	<a href="#">10</a>	TURNO 10 - CON MARCA REFRIGERIO	800000		<input type="checkbox"/>

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

## “Períodos de Pago”. (Figura.15)

Períodos de Pago // Listado de Periodos						
Períodos de Pago <span style="float: right;">Asistente Periodos <a href="#">Buscar</a> <a href="#">Agregar</a> <a href="#">Eliminar</a> <a href="#">Ver Reporte</a></span>						
<a href="#">Código</a>	<a href="#">Año</a>	<a href="#">Descripción</a>	<a href="#">Fecha Inicio</a>	<a href="#">Fecha Fin</a>	<a href="#">Planilla</a>	<input type="checkbox"/>
<a href="#">PG00000014</a>	2011	PERIODO DE PAGO 01/01/2011 al 31/01/2011	01/01/2011	31/01/2011	00-PLANILLA GENERAL	<input type="checkbox"/>
<a href="#">PG00000015</a>	2011	PERIODO DE PAGO 01/02/2011 al 28/02/2011	01/02/2011	28/02/2011	00-PLANILLA GENERAL	<input type="checkbox"/>
<a href="#">PG00000016</a>	2011	PERIODO DE PAGO 01/03/2011 al 31/03/2011	01/03/2011	31/03/2011	00-PLANILLA GENERAL	<input type="checkbox"/>
<a href="#">PG00000017</a>	2011	PERIODO DE PAGO 01/04/2011 al 30/04/2011	01/04/2011	30/04/2011	00-PLANILLA GENERAL	<input type="checkbox"/>
<a href="#">PG00000018</a>	2011	PERIODO DE PAGO 01/05/2011 al 31/05/2011	01/05/2011	31/05/2011	00-PLANILLA GENERAL	<input type="checkbox"/>
<a href="#">PG00000019</a>	2011	PERIODO DE PAGO 01/06/2011 al 30/06/2011	01/06/2011	30/06/2011	00-PLANILLA GENERAL	<input type="checkbox"/>
<a href="#">PG00000020</a>	2011	PERIODO DE PAGO 01/07/2011 al 31/07/2011	01/07/2011	31/07/2011	00-PLANILLA GENERAL	<input type="checkbox"/>
<a href="#">PG00000021</a>	2011	PERIODO DE PAGO 01/08/2011 al 31/08/2011	01/08/2011	31/08/2011	00-PLANILLA GENERAL	<input type="checkbox"/>
<a href="#">PG00000022</a>	2011	PERIODO DE PAGO 01/09/2011 al 30/09/2011	01/09/2011	30/09/2011	00-PLANILLA GENERAL	<input type="checkbox"/>
<a href="#">PG00000023</a>	2013	PERIODO DE PAGO 01/01/2013 al 31/01/2013	01/01/2013	31/01/2013	00-PLANILLA GENERAL	<input type="checkbox"/>

1 2 3



Buscar concepto de asistencia. (Figura.16)

Conceptos de Asistencia // Listado de Conceptos

Conceptos de Asistencia **Buscar** **Agregar** **Eliminar** **Ver Reporte**

 <u>Código</u>	 <u>Descripción</u>	 <u>Tipo</u>	 <u>Uso</u>	 <u>Unid.</u>	<input type="checkbox"/>
 <a href="#">CAB</a>	CONCEPTO BONO D1	MANUAL	BONIFICACIONES	HORAS	<input type="checkbox"/>
 <a href="#">CAB02</a>	CONCEPTO BONO D2	MANUAL	BONIFICACIONES	HORAS	<input type="checkbox"/>
 <a href="#">CAC-01</a>	CONCEPTO DE ASISTENCIA DE CANJE D1	MANUAL	(DEFAULT)	HORAS	<input type="checkbox"/>
 <a href="#">CAC-02</a>	CONCEPTO DE ASISTENCIA DE CANJE D2	MANUAL	(DEFAULT)	DÍAS	<input type="checkbox"/>
 <a href="#">CDE01</a>	CONCEPTO DESCUENTO EXTRA D1	MANUAL	DESCUENTOS EXTRAS	HORAS	<input type="checkbox"/>
 <a href="#">CDE02</a>	CONCEPTO DESCUENTO EXTRA D2	MANUAL	DESCUENTOS EXTRAS	DÍAS	<input type="checkbox"/>
 <a href="#">CDE03</a>	CONCEPTO DESCUENTO EXTRA D3	MANUAL	DESCUENTOS EXTRAS	MONTO	<input type="checkbox"/>
 <a href="#">CJ1</a>	CONCEPTO JUSTIFICACIONES	MANUAL	JUSTIFICACION DOCUMENTADA	HORAS	<input type="checkbox"/>
 <a href="#">CJ2</a>	CONCEPTO JUSTIFICACION 2	MANUAL	JUSTIFICACION NO DOCUMENTADA	HORAS	<input type="checkbox"/>
 <a href="#">CPE</a>	CONCEPTO DE PAGO EXTRA	MANUAL	PAGOS EXTRAS	DÍAS	<input type="checkbox"/>

1 2 3 4 5 6

“Marcaciones de Asistencia”. (Figura.17)

Marcaciones de Asistencia // Listado

**Personal a Asignar**

PLANILLA: 00 PLANILLA GENERAL

Buscar Limpiar

Por Trabajador  Por Grupo

**Personas Encontradas : 722**

<input type="checkbox"/>	Código	Carné	Ap
<input checked="" type="checkbox"/>	1887	11001422	PEREZ PIZANGO
<input type="checkbox"/>	1942	11002253	NUJEZ OLVAS PEC
<input type="checkbox"/>	2012	11001233	CHAVEZ VELASQU
<input type="checkbox"/>	2034	11001509	ZAMBRANO PHUN
<input type="checkbox"/>	2057	11001101	MAYORGA DIFRAI
<input type="checkbox"/>	2123	11001192	RODRIGUEZ MOT
<input type="checkbox"/>	2142	11001270	MORENO CALDAS
<input type="checkbox"/>	2271	11001381	CACERES SANTA
<input type="checkbox"/>	2327	11001634	ALANOCA BENAVE
<input type="checkbox"/>	2329	11001328	ALANIA CASTAREI
<input type="checkbox"/>	2434	11001520	VILLANUEVA CHA
<input type="checkbox"/>	2443	11001198	LIENDO GEL MARI

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Asignación de Marcaciones - Filtro**

POR FECHAS  POR PERIODO

De: 01/01/2000 Hasta: 23/11/2011

De: [SELECCIONE] Hasta: [SELECCIONE]

[Ver Marcaciones](#)

Tipo de Marcación:  Manual  Reloj  Política

[Asistentes](#) [Registrar Marcaciones](#) [Eliminar](#) [Reportes](#)

**Marcaciones**

Carné	Nombres y Apellidos	<input type="checkbox"/> Periodo	Fecha Marca	Hora Marca	Tipo Marca	Día Pert.
11001422	JOSE PEREZ PIZANGO	<input type="checkbox"/> PG00000037 PERIODO DE PAGO 01/10/2011 AL 31/10/2011	10/10/2011	00:00	ENTRADA	DÍA ANTERIOR
		<input type="checkbox"/> PG00000037 PERIODO DE PAGO 01/10/2011 AL 31/10/2011	10/10/2011	12:30	SALIDA	DÍA ANTERIOR
		<input type="checkbox"/> PG00000037 PERIODO DE PAGO 01/10/2011 AL 31/10/2011	11/10/2011	00:00	ENTRADA	DÍA ANTERIOR
		<input type="checkbox"/> PG00000037 PERIODO DE PAGO 01/10/2011 AL 31/10/2011	11/10/2011	11:00	SALIDA	DÍA ANTERIOR
		<input type="checkbox"/> PG00000037 PERIODO DE PAGO 01/10/2011 AL 31/10/2011	11/10/2011	12:30	ENTRADA	DÍA ANTERIOR
		<input type="checkbox"/> PG00000037 PERIODO DE PAGO 01/10/2011 AL 31/10/2011	12/10/2011	00:00	ENTRADA	DÍA ANTERIOR
		<input type="checkbox"/> PG00000037 PERIODO DE PAGO 01/10/2011 AL 31/10/2011	12/10/2011	11:00	SALIDA	DÍA ANTERIOR

Ver Periodos Abiertos  Ver Periodos Cerrados

“Horarios”. (Figura. 18)

Horarios // Listado

**Personal a Asignar**

PLANILLA:  PLANILLA GENERAL

[Buscar](#) [Limpiar](#)

Por Trabajador  Por Grupo

Personas Encontradas :722

Código	Carné	Ap
<input checked="" type="checkbox"/>	1887	11001422 PEREZ PIZANGO J
<input type="checkbox"/>	1942	11002253 NUJEZ OLIVAS PED
<input type="checkbox"/>	2012	11001233 CHAVEZ VELASQU
<input type="checkbox"/>	2034	11001509 ZAMBRANO PHUN
<input type="checkbox"/>	2057	11001101 MAYORGA DIFRAM
<input type="checkbox"/>	2123	11001192 RODRIGUEZ HOT
<input type="checkbox"/>	2142	11001270 MORENO CALDAS
<input type="checkbox"/>	2271	11001381 CACERES SANTA C
<input type="checkbox"/>	2327	11001634 ALANOCA BENAWE
<input type="checkbox"/>	2329	11001328 ALANIA CASTAREC
<input type="checkbox"/>	2434	11001520 VILLANUEVA CHAV
<input type="checkbox"/>	2443	11001198 LIENDO GIL MARB

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Asignación de Horarios - Filtro**

Por fechas  Por Periodo

Desde : 01/01/2010 De : -SELECCIONE-

Hasta : 24/11/2011 Hasta : -SELECCIONE-

[Ver Horarios](#)

Asistentes ▶ [Asignar](#) [Eliminar](#) [Reportes](#) ▶

**Horarios**

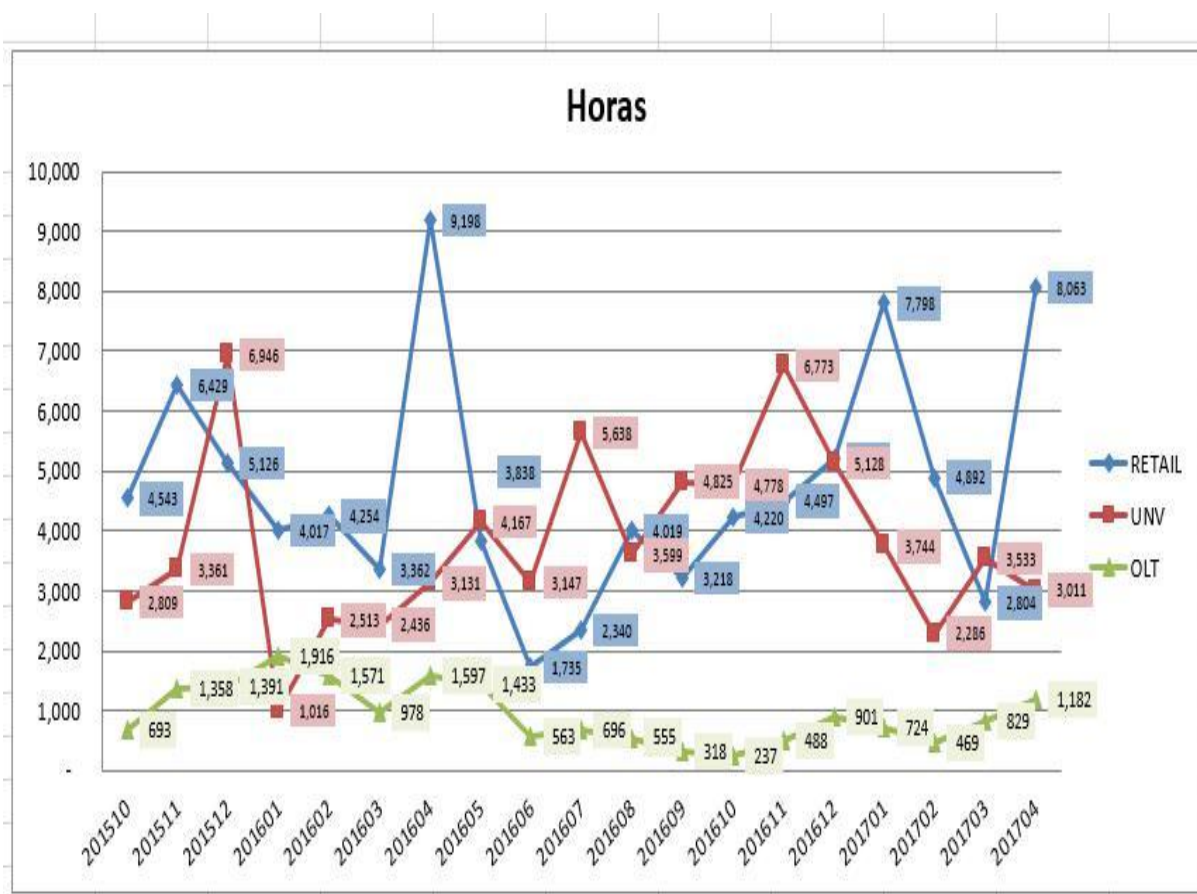
Carné	Nombres y Apellidos		PERI
11001422	JOSE MANUEL PEREZ PIZANGO	+	PG00000022-PERODO DE PAGO 01/09/2011 al 30/09/2011 01/09/2011 30/09/2011
		+	PG00000037-PERODO DE PAGO 01/10/2011 al 31/10/2011 01/10/2011 31/10/2011
		+	PG00000035-PERODO DE PAGO 01/11/2011 al 30/11/2011 01/11/2011 30/11/2011

Ver Periodos Abiertos  Ver Periodos Cerrados



## ANEXO 20

Resultados H.E. por horas por horas. Gráfica por operación. (Figura.20)



Fuente: Química Suiza S.A. Resultados H.E pago en soles por operación.

(Figura. 20)

