



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE PAGO DE REMUNERACIONES PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EN UNA EMPRESA DE ENTRETENIMIENTO Y JUEGOS DE AZAR”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Maria Elena Leon Roncal

Celina Meldy Vasquez Mauricio

Asesor:

Mg. Jorge Nelson Malpartida Gutierrez

Lima – Perú
2017

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE ANEXOS	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Antecedentes	13
1.2. Realidad Problemática.....	14
1.3. Formulación del Problema	27
1.3.1. Problema General.....	27
1.3.2. Problema Específico.....	27
1.3.2.1. Problema específico 01	27
1.3.2.2. Problema específico 02	27
1.3.2.3. Problema específico 03	27
1.3.2.4. Problema específico 04	27
1.4. Justificación	28
1.4.1. Justificación Teórica	28
1.4.2. Justificación Práctica	28
1.4.3. Justificación Cuantitativa	28
1.4.4. Justificación Académica	28
1.5. Objetivo	30
1.5.1. Objetivo General	30
1.5.2. Objetivo Específico	30
1.5.2.1. Objetivo específico 1.....	30
1.5.2.2. Objetivo específico 2.....	30
1.5.2.3. Objetivo específico 3.....	30
1.5.2.4. Objetivo específico 4.....	30

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	31
2.1. Antecedentes	31
2.1.1. Fuentes Nacionales	31
2.1.2. Fuentes Internacionales	33
2.2. Conceptos teóricos	36
2.2.1. Procesos.....	36
2.2.2. Recursos humanos.....	43
2.2.3. Remuneraciones.....	45
2.2.4. Variables de una nómina de pagos	49
2.2.5. Costos.....	53
2.3. Definición de términos básicos	55
CAPÍTULO 3. DESARROLLO	56
3.1. Desarrollo del Objetivo 1.....	56
3.2. Desarrollo el Objetivo 2.....	60
3.3. Desarrollo el Objetivo 3.....	63
3.4. Desarrollo el Objetivo 4.....	66
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	68
4.1. RESULTADOS.....	68
4.2. CONCLUSIONES	85
4.3. RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS	87
ANEXOS	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n° 1 Estructura organizacional	13
Figura n° 2 Recaudación y evolución del impuesto a los juegos de casino y máquinas tragamonedas.....	14
Figura n° 3 Distribución de salas a nivel nacional.....	16
Figura n° 4 Distribución de personal por áreas	17
Figura n° 5 Distribución de personal por salas.....	17
Figura n° 6 Distribución de personal según género	18
Figura n° 8 Distribución de personal por estado civil	18
Figura n° 9 Distribución de personal por cargos	19
Figura n° 10 Estructura Organizacional por Proceso	20
Figura n° 11 Elementos del proceso de remuneraciones	21
Figura n° 12 Flujograma del proceso de pago de remuneraciones	25
Figura n° 13 Sub proceso de pago de remuneraciones.....	26
Figura n° 14 Símbolos para elaborar diagrama de flujo.....	40
Figura n° 15 Flujograma	41
Figura n° 16 Causa - efecto.....	43
Figura n° 17 Organigrama del área de recursos humanos	45
Figura n° 18 Compensación	47
Figura n° 19 Clasificación de costos	54
Figura n° 20 Flujograma del proceso propuesto de pago de remuneraciones	59
Figura n° 21 Sistema de marcación digital	62
Figura n° 22 Lista de marcaciones	62
Figura n° 23 Diagrama de causa – efecto.....	63
Figura n° 24 Proceso actual de pago de remuneraciones	69
Figura n° 25 Subproceso actual de pago de remuneraciones	70
Figura n° 26 Proceso propuesto de pago de remuneraciones.....	71
Figura n° 27 Asistencia de operaciones.....	73
Figura n° 28 Formato de asistencia de administración	74
Figura n° 29 Registro de asistencia virtual.....	75
Figura n° 30 Registro de asistencia virtual.....	75
Figura n° 31 Comparativo de actividades.....	76
Figura n° 32 Tiempo del proceso actual del pago de remuneraciones	77
Figura n° 33 Tiempo del subproceso actual del pago de remuneraciones	78
Figura n° 34 Tiempo del proceso propuesto del pago de remuneraciones.....	79
Figura n° 35 Comparativo de análisis de planilla	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n° 1 Herramientas de la calidad para la mejora de procesos.....	38
Tabla n° 2 Cursograma	42
Tabla n° 3 Tipos de remuneraciones.....	47
Tabla n° 4 Cursograma del proceso propuesto del pago de remuneraciones.....	64
Tabla n° 5 Variables	66
Tabla n° 6 Costos del proceso propuesto	66
Tabla n° 7 Costo del sistema.....	67
Tabla n° 8 Comparativo de análisis del registro de asistencia.....	78
Tabla n° 9 Comparativo de tiempos	79
Tabla n° 10 Costos de proceso actual.....	81
Tabla n° 11 Costo de subproceso de pago de quincena	81
Tabla n° 12 Costos diversos.....	82
Tabla n° 13 Consolidado de costos.....	82
Tabla n° 14 Costo del proceso propuesto	83
Tabla n° 15 Comparativo de costos	84

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo n° 1 Salas de Lima	90
Anexo n° 2 Salas de Lima	91
Anexo n° 3 Salas de Provincia	92
Anexo n° 4 Formato de registro de asistencia de personal sala	93
Anexo n° 5 Formato de registro de asistencia del personal administrativo.....	94
Anexo n° 6 Trabajadores registran su asistencia	95
Anexo n° 7 Formato de registro de asistencia de personal sala desarrollado	96
Anexo n° 8 Formato de registro de asistencia del personal administrativo desarrollado....	97
Anexo n° 9 Ingreso al sistema.....	98
Anexo n° 10 Selecciona razón social	99
Anexo n° 11 Selección de periodo	100
Anexo n° 12 Registrar Variables	101
Anexo n° 13 Migración desde excel	102
Anexo n° 14 Importación de archivo.....	103
Anexo n° 15 Cálculo de la planilla	104
Anexo n° 16 Elección de datos para calcular la planilla.....	105
Anexo n° 17 Selecciona la planilla de periodo	106
Anexo n° 18 Descarga el tipo de planilla.....	107
Anexo n° 19 Pago por transferencia.....	108
Anexo n° 20 Transferencias de sueldos.....	109
Anexo n° 21 Hoja de texto de la planilla.....	110
Anexo n° 22 Plataforma del banco	111
Anexo n° 23 Manual de funciones de asistente de remuneraciones I	112
Anexo n° 24 Manual de funciones de asistente de remuneraciones II	113
Anexo n° 25 Manual de funciones asistente de gerencia I	114
Anexo n° 26 Manual de funciones asistente de gerencia II	115
Anexo n° 27 Manual propuesto de asistente de remuneraciones.....	116
Anexo n° 28 Ventana principal del sistema Tempus.....	117
Anexo n° 29 Cotización Sistema Tempus	118
Anexo n° 30 Costo del sistema Tempus	119

RESUMEN

En el presente informe se detalla el proceso de mejora que se propone en el área de remuneraciones, actualmente este proceso tiene 34 actividades que involucra a 7 áreas, el cuello de botella se encuentra en el análisis de la planilla porque el registro de asistencia es de forma manual, los que realizan el análisis son el asistente de gerencia y remuneraciones, generando la duplicidad de funciones, esto conlleva a pérdida de horas hombre impactando directamente en el costo de este proceso.

Se analizó las variables que dificultan el proceso utilizando herramientas como flujograma, diagrama de causa – efecto, cursograma, los cuales ayudaron a visualizar las falencias en el proceso de pago de remuneraciones y para mejorar se utilizó el sistema Tempus el cual permite tener la información en un menor tiempo con esta propuesta se optimiza las horas hombre, se elimina la duplicidad de funciones y se logra tener un proceso más corto que ayuda a disminuir los costos.

ABSTRACT

This report details the process of improvement proposed in the area of remuneration, this process currently has 34 activities involving 7 areas, the bottleneck is in the analysis of the form because the record of attendance is of manually, those who perform the analysis are the assistant manager and compensation, generating duplication of functions, this leads to loss of man hours directly impacting the cost of this process.

The variables that hinder the process were analyzed using tools such as flowchart, cause - effect diagram, curricula, which helped to visualize the shortcomings in the remuneration payment process and to improve the Tempus system, which allows to have the information in a shorter time with this proposal optimizes man hours, duplication of functions is eliminated and a shorter process is achieved that helps reduce cost.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

Aguilar Ibarra, J. (2013). *Propuesta de una Guía para Elaborar Manuales de Proceso de Recursos Humanos en una Empresa Dedicada al Transporte Público en la Ciudad de Guatemala. (Tesis Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.*

Arana Astudillo, M. (2013). *Sistema de Pago por Remuneraciones Variables para Incrementar los Niveles de Producción y Minimizar los Ingresos de la Empresa Carrocerías Metalmecánicas S.A. Ubicada en la Ciudad de Guayaquil. (Tesis Licenciatura). Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil, Ecuador.*

Barriga Flores, A. & Rendón Moran, A. (2016). *Impacto de la Remuneración Percibida sobre la Satisfacción Laboral en las Familias del Nivel Socioeconómico C del Distrito de Arequipa. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú.*

Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos. Santiago de Chile: Evolución.*

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (8ª ed.). México D.F.: McGraw – Hill Interamericana.*

Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano (3ª ed.). México D.F.: McGraw – Hill Interamericana.*

Decreto 713 – 1991 MINTRA. *Consolidan la legislación sobre descansos remunerados de los trabajadores sujetos al régimen laboral algo privada (noviembre. 07, 1991). Recuperado de <http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/D.Leg.%20713%20-%2008-11-91.pdf>*

Decreto Supremo 007 – 2002 MINTRA. *Texto único ordenado de la ley de jornada de trabajo, horario y trabajo en sobretiempo. (julio 02, 2002). Recuperado de <http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/TUO%20del%20D.Leg.%20854%20-%20D.S%20007-02-TR-04-07-02.pdf>*

Decreto Supremo – MINTRA. *Ley que concede el derecho de licencia por paternidad a los trabajadores de la actividad física (diciembre 15, 2002) Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2010-12-16_014-2010-TR_1191.pdf*

Decreto 010 – MINTRA. *Decreto Supremo que precisa la vigencia de los registros sectoriales de las empresas tercerizadoras y extiende el deber del registro de control de asistencia a las empresas principales (diciembre 03, 2008). Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2008-12-03_010-2008-TR_524.pdf*

Decreto Supremo – MINTRA. *Decreto Supremo que adecua las normas reglamentarias que regulan el descanso por maternidad y el pago del subsidio por maternidad a las disposiciones de la Ley N° 30367, Ley que protege a la madre trabajadora contra el despido arbitrario y prolonga su periodo de descanso (marzo 08, 2016)*. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2016-03-09_002-2016-TR_4516.pdf

Escobar Contreras, J. (2014). *Gestión de Recursos Humanos en la Cadena Ferretera de Oriente S.A. Ubicadas en la Ciudad de Guatemala y Jutiapa*. (Tesis Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Jutiapa, Guatemala.

Fincoswsky, F. & Benjamín, E. (2014). *Organización de empresas (4ª ed.)*. México D.F.: McGraw – Hill Interamericana.

García, A., Valderrama, L., & Paredes, B. (2014). *Remuneraciones y Beneficios Sociales*. Lima: *Gaceta Jurídica S.A.*

Hernández Fernández, J. (2016). *Gestión Del Talento Humano con el Desempeño laboral en empresa Hidrandina S.A: Cajamarca, 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.

Hernández y Rodríguez, S. & Pulido Martínez, A, (2011). *Fundamentos de gestión empresarial: enfoque basado competencias*. México D.F.: McGraw – Hill Interamericana.

Hernández y Rodríguez, S. J. & Palafox de Anda, G. (2012). *Administración: teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad (3ª ed.)*. México D.F.: McGraw – Hill Interamericana.

Ley 26790. ESSALUD. *Ley de la modernización de la seguridad social en la salud (mayo 15, 1997)* recuperado de <http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/publicacion/ley26790.pdf>

Ley 28731. MINSA. *Ley que amplía a la duración del permiso por lactancia materna (mayo 05, 2006)*. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/portada/especiales/2015/lactancia/norma/LEY_28731_ampliaci%C3%B3n%20permiso%20por%20lactancia.pdf

Manuel Choquecota, R. (2013). *La Gestión de Recursos Humanos y su Incidencia en el Cumplimiento de Objetivos Institucionales en la Municipalidad de Pocollay, Año 2010*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Jorge Basadre de Tacna, Tacna, Perú.

Morales Utrilla, Y. (2013). *Auditoria Externa en el Rubro De Sueldo y Salarios de una Empresa que Vende Accesorios Para Automóviles*. (Tesis de Licenciatura). Universidad De San Carlos De Guatemala, Guatemala.

Pérez Fernández, J. A. (2004). *Gestión por procesos*. España Madris: Esic.

Werther, W.B. & Davis, k. (2008). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las empresas* (6ª. ed.). México D.F.: McGraw – Hill Interamericana.

Toyama M., J. (2009). *El despido disciplinario en el Perú*. En la Revista IUS Recuperado de:
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/viewFile/12196/12761>

Villafuerte Huincho, F. (2014). *Eficiencia Operativa de la gestión de Planillas Mediante el Software Praxis-GL en la Municipalidad Provincial de Concepción*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.

