



VICERRECTORÍA ACADÉMICA

DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

DEPARTAMENTO CURSO MONOGRÁFICO

Título de la monografía:

Medición de la eficiencia en el proceso de registro y control del área de gestión humana, sector servicio.

Sustentantes:

Joily Mercedes - A00099615

Eduardo Vargas - A00099950

Rosa Martinez - A00100161

Asesores:

Lic. Víctor Herrera

Lic. Laura Sánchez

Coordinación Trabajo Final Curso Monográfico

Dra. Yvelice Zorob Ávila

**Trabajo Final de Grado para optar por el título de
Licenciatura en Administración de Empresas**

Distrito Nacional

Agosto, 2021

Título de la monografía:

Medición de la eficiencia en el proceso de registro y control del área de gestión humana, sector servicio.

Índice de contenido

Dedicatoria	i
Agradecimientos.....	iii
Resumen ejecutivo	vi
Introducción	1
CAPÍTULO I: PROCESO DE REGISTRO Y CONTROL.....	3
1.1 Conceptualización de registro y control	4
1.2 Control	4
1.3 Registro	5
1.4 Objetivo principal del proceso de registro y control	6
1.5 Documentaciones requeridas	7
1.6 Procesamiento de documentos	8
CAPÍTULO II: UNIDAD DE REGISTRO Y CONTROL DENTRO DE LA GESTIÓN HUMANA.....	9
2.1 Definición.....	10
2.2. Necesidad e importancia en la organización	10
2.3. Objetivos y funciones	11
2.4 Papel que juega la gestión humana en el proceso de registro y control.....	12
CAPÍTULO III. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	15
3.1 Presentación de resultados por encuestas (Gráficos, tabulación y análisis)	16
3.2 Reporte de entrevistas	20
CAPITULO IV-ANÁLISIS DE RESULTADOS Y RECOMENDACIONES	23
Análisis de resultados y recomendaciones	24
Conclusiones	26
Recomendaciones	27
Referencias bibliográficas	28

Índice de gráficos	32
ANEXOS.....	33

Dedicatoria

A Dios, proveedor de toda la sabiduría. Gracias por ser el soporte de toda mi vida, por arrojar luz en cada paso que doy como persona, por permitirme experimentar experiencias de vida que me hacen cada día mucho mejor persona. A ti Señor, que todos los días me permites levantarme con nuevos propósitos te debo todos mis logros.

A toda mi familia, en especial mis padres y hermanos, quienes con mucho esfuerzo hacen que todos mis sueños se vean posibles. A ustedes que se alejan de sus metas para poder cumplir las mías, que me llenan de esperanza, de valor y de entusiasmo para lograr mis objetivos, por su apoyo y amor incondicional les agradezco con el alma.

A mis compañeros, mi pareja y mis amigos, por hacer de este recorrido una experiencia de vida inolvidable, por formar parte de mis días más felices y acompañarme en los más difíciles, gracias por haber estado siempre para mí.

Joily María Mercedes Mercedes

Este trabajo de monográfico se lo dedico a mi padre, **Nicolas Jorge** que no está presente, pero me enseñó lo que es ser responsable, dedicado y honesto. Estoy super agradecido de haber tenido un padre como él, desde pequeño creyó en mis dedicaciones e ideales. Desde tu partida has sido mi motor para poder concluir este logro, sé que estarás orgulloso de mí desde el cielo, te amo.

Eduardo José Vargas

Con infinito agradecimiento dedico este monográfico a Dios por darme la sabiduría y la fuerza para culminar esta etapa. Por siempre ser mi guía y mi consuelo en los tiempos difíciles de este recorrido.

A mi virgencita, guardiana de mi caminar, por servirme de consuelo en momentos difíciles y ser claridad en mis momentos oscuros.

A mis padres, **Sofia Tejada** y **José Martínez**, por ser mi ejemplo y roca en este largo camino, por su apoyo incondicional y su paciencia, de ellos es este título.

A mis abuelos, **Carmen Delia Pérez** y **Antonio Tejada**, por ser mi ejemplo cada día de que con esfuerzo y agarrados de Dios todo es posible. De manera especial a mi abuela por ser mi persona favorita en todo el mundo y que con solo mirarla recargo fuerzas para seguir adelante.

A mis hermanas, **Yomira**, **Dhayerlin** y **Carolina**, por su amor y paciencia durante todo este camino.

A mis tías **Cecilia** y **Xiomara**, por servirme de apoyo en todo momento y siempre estar dispuestas ayudarme.

Rosa Elena Martínez Tejada

Agradecimientos

Primero, quiero agradecer a Dios por haberme permitido recorrer este camino con sabiduría, disciplina y dedicación.

A mis padres y hermanos, por darme la oportunidad de crecer y prepararme profesional y personalmente, por brindarme su apoyo y amor de manera incondicional siempre. Por acompañarme y guiarme por el camino que me permitió hoy día alcanzar esta meta.

Agradezco a mis amigas Betsy Decena, Giraldy Espíritu, Rosa Martínez, Gina Rodríguez y Pamela Borg, por haberme acompañado y apoyado en esta etapa tan importante y hacer de ella una experiencia única. A mis grupos de clase y mis compañeros de proyecto con los que tuve el placer de trabajar.

A la universidad APEC, por proporcionarme las herramientas necesarias para hoy poder formarme como profesional. Por su arduo trabajo de formar líderes para el futuro tanto en el ámbito profesional como personal.

Gracias a mis maestros, que con tanta dedicación día tras día me motivaban a dar lo mejor de mí. Agradezco su empeño por formar personas de éxito en todos los ámbitos, transmitir sus experiencias y conocimientos es el mejor regalo que como estudiante se puede recibir.

Joily María Mercedes Mercedes

A mi madre, **Cristina Vargas** por brindarme su apoyo desde mis inicios en el sistema educativo, su persistencia, consejos, cuidados y soporte para poder concluir mis estudios han sido exclusivo para mí, estoy orgulloso como hijo de como una madre sola puede sacar de abajo para que sus hijos puedan cumplir sus metas, te amo.

A mi compañera desde que comencé este camino, **Rosa Martínez** ha sido la persona que me ha acompañado desde el inicio hasta el final, sus consejos, cariño

y persistencias para yo poder seguir adelante han significado mucho para mí, sin duda una amistad que siempre voy a valorar dentro y fuera de la universidad.

Mis compañeros de la universidad que han sido mis amigos reales y me han ayudado a concluir mi carrera, **Leanny Lluberes, Bellanory de León, Jhyansel Rodríguez, Francelis Jiménez, Milvio Espinal, Amelia Spinelli, María Custodio, Cinthia Minaya, Joel Jiménez, Nicole Castillo, Luis Mateo y Joily Mercedes** gracias por ser parte de mi logro.

A la **Universidad APEC** por ser mi casa de estudios y enseñanzas y profesores como **Jorge Sosa, Simón Eleazar y Mario Lorenzo** que han sido personas que me han inspirado a ser mejor profesional.

Eduardo José Vargas

A mi Dios todo poderoso, por su misericordia y amor sin fronteras, mi fiel amigo y compañero en este largo camino.

A mi compañero desde el día uno, **Eduardo Vargas**, por su apoyo, cariño y más que nada eterna paciencia, por estar en cada paso conmigo y siempre ser el golpe de realidad y positivismo que necesitaba. Gracias amigo.

A mis amigos y colegas de Apec, **Joily Mercedes, Francelis Jiménez, Joel Jiménez y Cinthia Minaya**, por apoyarme y brindarme su mano amiga siempre que los necesite.

A mi mejor amiga **Emely Balbi**, por que sin ti poco hubiese sido posible, gracias por darme ese primer empujón a esta gran meta. Te amo hermana.

A la **Asociación Popular de Ahorros y prestamos**, con su programa Dale un chance, por darme la oportunidad de estudiar en la Universidad de mis sueños.

A mi alma mater **UNAPEC** por brindarme los instrumentos y conocimientos necesarios para hoy poder culminar esta etapa con éxito.

Rosa Elena Martínez Tejada

Resumen ejecutivo

El principal objetivo de esta investigación fue medir a profundidad la eficiencia del proceso de registro y control del área de gestión humana en el sector servicio, como es el caso de la empresa SML Vargas, SRL.

El proceso de registro y control tal como lo hemos conocido está orientado a tener un repertorio actualizado de las distintas actividades que realizan los empleados a lo largo de sus días en la institución. El procedimiento para llevarlo a cabo consta de numerosos factores como son los registros de asistencia, las vacaciones, licencias, entre otros. Los mismos llevan consigo una gran cantidad de documentaciones que, de no estar correctamente archivadas y organizadas, pueden extraviarse o estropearse.

En este caso, la digitalización de los mencionados procesos podría agilizar y mejorar el funcionamiento de la unidad en general. Esto aportará tanto a los empleados que deben llevar a cabo estos registros como a la empresa para tener datos debidamente archivados, organizados y actualizados.

Palabras clave

Registro, Control, Gestión humana, Calidad, Eficiencia, Proceso.

Introducción

En la actualidad los procesos de documentación y recolección de información en la organización juega un papel fundamental, ya que la información recopilada simboliza los fundamentos que son esenciales en el sistema de gestión de calidad de la organización, ya que no solo refleja la forma en que opera la organización, sino también las documentaciones que permiten los procesos diarios de la empresa al igual que el proceso de toma de decisiones.

El manejo de la calidad de una institución abarca grandes procesos importantes y uno de ellos es el de registro y control. Las normas ISO 9000:2015 permiten definir la ampliación del documento en función de las características de la organización, como su naturaleza, el tipo de actividades a la que se dedica, procesos realizados como también sus capacidades humanas. Por ello, es muy importante que los diferentes departamentos de la empresa generen documentación para cada actividad con el fin de controlar mejor el proceso.

Para que las acciones o actividades empresariales se lleven a cabo es necesario registrar y controlar adecuadamente el capital intelectual. El control y registro del personal es cuestión de asegurar que todas las unidades de la empresa procedan según lo planeado. El objetivo principal de esta herramienta es inspeccionar tanto las entradas como las salidas de personal y cumplir con horas de trabajo, control de horas extras, permisos, feriados, retrasos, permisos. (Rodriguez, 2009) Ver anexos, figura 1.

El proceso de registro y control de la empresa SML, Vargas carece de un proceso de documentación adecuado y estandarizado que permita que la información organizacional cumpla su función. Por esta razón identificamos los puntos a mejorar dentro del proceso, y se recomienda reorganizar y actualizar el manual funcional del proceso de registro y control para determinar y desarrollar procedimientos para

las actividades diarias del departamento y desarrollar un formato de control que permita el seguimiento de las actividades, elementos que harán que el proceso de talento se integre plenamente en el sistema de gestión de la calidad.

La monografía presentada consta de tres capítulos que engloban todo lo referente a proceso de registro y control, que es, su importancia, composición, su papel en la gestión humana y expone como se implementa este sistema en las empresas. El capítulo 1 desarrolla las definiciones, conformación y procesamiento de datos en el proceso de registro y control. El capítulo 2 relata la conceptualización del departamento de gestión humana y el papel que juega en este proceso. El capítulo 3 presenta los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas y por último el capítulo 4 donde analizamos los resultados y exponemos nuestras recomendaciones para la mejoría del proceso.

CAPÍTULO I: PROCESO DE REGISTRO Y CONTROL

1.1 Conceptualización de registro y control

El proceso de registro incluye los datos sobre todos los colaboradores, ya sea su edad, tiempo en la organización, su remuneración, contactos, sus aptitudes y habilidades, entre otras informaciones. Además, recopila información con relación a los programas, actividades y proyectos que participa el colaborador a lo largo de su carrera profesional. (Oliveras, 2016)

El registro constituye un soporte físico o digital para las organizaciones, en el que se puede almacenar todo tipo de datos relacionados con los colaboradores de manera estructurada. La información le permite a cualquier miembro de la institución (según el acceso que le sea otorgado) consultar los datos generales del recurso humano al momento de necesitarlo. (Oliveras, 2016)

Al registrar dentro de las organizaciones se hace reconocimiento de determinadas situaciones que se consideran relevantes dentro de la misma y por lo general es un número extenso de actividades que cotidianamente se dan con los colaboradores que deben ser almacenadas para el correcto control de dichas eventualidades en la institución. La empresa en sí, debe tener conocimiento de los datos de quienes la conforman y gracias a esta herramienta será capaz de medir el grado de recurrencia de esas particularidades para conocer en qué grado podrían afectar o beneficiar el ritmo de trabajo. (Ramos, 2013)

1.2 Control

Se conoce como control en recursos humanos al grupo de medios de regulación utilizados en un sistema o en una organización, es decir, las tareas que se aplica en una empresa al personal. Este es un sistema que funciona de manera fluida y permite detectar cualquier tipo de desvío en datos y distintas situaciones que se dan de manera regular en las empresas. (López, 2020)

El proceso de control funciona en sentido de poder adaptar las operaciones realizadas en la empresa a ciertos patrones que son establecidos y el mismo se maneja según la información con la que cuenta. De igual forma, implica que se comparen los patrones establecidos de manera constante para permitir tomar acción de manera rápida cuando ocurra cualquier situación. En conclusión, se

puede decir que el control dentro de recursos humanos, no solo consiste en verificar si todo marcha bien en la empresa, sino que tiene como objetivo principal identificar fallas y errores que puedan ser rectificados de manera inmediata y luego evitar reincidir en ellos.(López, 2020)

Las entidades por lo general identifican el control como una situación en la que se determinan los conocimientos reales de lo que sucede en la empresa, tanto en su entorno como en su interior, y esto le permite en cierto grado planear o prever lo que podría ocurrir en un futuro. Por ello, el control es de suma importancia a la hora de evaluar y mejorar la gestión de los departamentos en todas las empresas, en especial en la unidad de registro y control. (Luna, 2015)

1.3 Registro

El proceso de registro y control en las organizaciones juega un papel fundamental en cuanto a manejo registros y chequeos de documentaciones y actividades del personal en su jornada laboral. Este sistema de monitoreo debe adaptarse siempre a las necesidades de la empresa y debe estar diseñado de acuerdo a las funciones, actividades y estructura de la misma. (González, 2011)

En esta se almacena, se clasifica y se ordena la información pertinente de los colaboradores, es decir, es el proceso que consiste en poner en práctica las herramientas necesarias para poder controlar y registrar los movimientos del personal de una empresa. (González, 2011)

Este sistema está diseñado exclusivamente para asistir la gestión de control de las actividades generales y cotidianas de los colaboradores dentro de la organización. A su vez, agiliza el proceso administrativo que se desarrolla en el departamento para las distintas responsabilidades de la empresa con el empleado, ya sea por incidencias, licencias, vacaciones, entre otras. Al utilizar este mecanismo se tendrán a mano las herramientas necesarias para el soporte a los colaboradores en sus distintas circunstancias y que quede constancia y registro de ello. (A.A.L, 2009)

En relación a lo dicho, el registro y control es una fuente de suma importancia para consultas de datos personales de los colaboradores en las empresas que deben ser almacenados de manera correcta y segura. Dentro de esta información, se detallan las asistencias e inasistencias, las vacaciones, las licencias, la puntualidad de los empleados, las promociones o ascensos entre otras actividades que realiza y su propósito es simplemente contar con los datos de manera inmediata para todo momento de toma de decisiones. (Cortes, 2019)

1.4 Objetivo principal del proceso de registro y control

Cada proceso realizado de manera óptima en la organización agrega valor y aporta a la mejora de la productividad. El proceso de registro y control es fundamental en las empresas y este como proceso es una fuente principal de valor en el buen funcionamiento de la empresa en específico del departamento de gestión de talento humano. El control de personal permite la gestión óptima del salario, horario, permisos, tiempo extra, control de ausencias de cada trabajador. (Villoch, 2009)

El registro de personal es una fuente importante de consultas sobre datos personales de los empleados como la asistencia y ausencias, puntualidad, vacaciones, licencias, permisos, promociones, entre otros, por lo que debe actualizarse permanentemente.

El registro y control de personal funciona como un elemento técnico a la hora de realizar y ejecutar las políticas de la institución, ya que ayuda a gerencia a identificar y tener de primera mano la información que pueda llegar a necesitar. (Arteaga, 2019)

El control y registro de personal se puede enfocar de diferentes formas como también se le atribuyen diferentes objetivos concretos, dos de ellos siendo los más reconocidos:

- Cumplimiento de la disciplina y contrato de trabajo: Cuando una empresa consta de un buen sistema de registro y control puede identificar las áreas de mejoras del empleado como también llevar control de la asistencia, cumplimiento de horario, faltas de comportamientos, entre otros.

- Cumplimiento de requisitos de ley: Los procesos llevados a cabo en el departamento de recursos humanos son dirigidos por el código de trabajo, un buen sistema de registro y control optimiza el cumplimiento del código en cada proceso. (Aguilar , 2018)

1.5 Documentaciones requeridas

Cada movimiento, requisición o llamado de atención para con el empleado debe estar debidamente documentado, de acuerdo a la naturaleza de la organización existen un tipo u otro de documentos. A continuación, presentamos un ejemplo de la estructura de un expediente de personal. (Suarez Leal, 2018)

1. Datos personales:

- Curriculum Vitae.
- Contrato de trabajo.
- Analíticas (Si requeridas)
- Cedula de identidad.

2. Información operacional:

- Pape de la buena conducta (si aplica).
- Reglamento interno de la empresa.
- Descripción del cargo.
- Perfil del cargo.

3. Seguridad social:

- Registro en la seguridad social.
- Copia de seguros medico
- Documento base AFP

4. Incidencias:

- Licencias medicas
- Permisos
- Amonestaciones

5. Vacaciones:

- Caculo de vacaciones.
- Recibo de pago de vacaciones.
- Carta de vacaciones por adelantado.

1.6 Procesamiento de documentos

El cómo y cuándo se almacenan los documentos del personal es importante para el calculo de la eficiencia en cualquier proceso de registro y control. Este se puede realizar de forma manual, semiautomática o automática:

- **Manual:** Se realiza de forma manual, mediante fichas, cuadros, formularios, etc. Con o sin la ayuda de una máquina de escribir, computadora o cualquier otro dispositivo de recolección de información.
- **Semiautomático:** Es cuando presenta características del procesamiento manual unidas a las características del proceso automático, es decir, cuando se utilizan máquinas de en las cuales el operador introduce fichas, talonarios o información uno tras otro (lo que constituye el procesamiento manual) y, después de recibir la ficha y los datos iniciales, la maquina realiza numerosas operaciones consecutivas ya programadas, sin la intervención del operador (lo que constituye el procesamiento automático).
- **Automático:** Cuando la máquina está programada para realizar un conjunto específico de operaciones, desarrolla una secuencia entre un ciclo y el siguiente sin intervención manual. Por lo general, este ciclo lo realiza una computadora. (Aguilar , 2018)

CAPÍTULO II: UNIDAD DE REGISTRO Y CONTROL DENTRO DE LA GESTIÓN HUMANA

2.1 Definición

El registro y control en una organización es un procedimiento, depósito y acaparamiento de datos debidamente clasificados y disponibles para el procesamiento y la obtención de información. La eficiencia de la información es mayor con la ayuda de la base de información no sólo por la simplificación de la memoria de los datos para documentos, también ya que la información evidentemente son relacionados que permiten la actualización y los procesamiento integrados y simultáneos. En general es frecuente que la central de datos estén relacionadas entre sí por un software que ejecuta las funciones de crear y actualizar archivos, recuperar y generar informes. (Gonzáles, 2011)

2.2. Necesidad e importancia en la organización

El área de Registro y Control en las organizaciones es importante ya que esta juega un papel en cuanto a la empresa, control, registro e inspección de documentos por parte del personal en horario laboral.

Dentro de este proceso se debe destacar que, para crear esta área dentro de una empresa, esta debe contar con una estructura organizativa adecuada, de varios niveles jerárquicos, debido a que en microempresas este tipo de acciones son manejadas por una sola persona en la organización. (Gonzáles, 2011)

Se plantea que la función de control es adecuada cuando se le autoriza a la empresa o a los departamentos en las que se aplica:

1. Modificar fallas y errores. El control debe encontrar y señalar errores de planeación, organización o dirección.
2. Prevenir fallas o errores futuros. El control, al encontrar e indicar errores en la actualidad, debe prevenir errores futuros, ya sean de planeación, organización o dirección. (Cabrera, 2020)

Además, como se entiende que hasta el mejor de los planes se puede desviar, el control se emplea, entre otras, para:

- Obtener un mejor plan de calidad. Detecte y repare errores de proceso para eliminar fallas.

- Enfrentar el cambio. Este forma parte inevitable del ambiente de cualquier empresa. Los mercados tienen modificaciones, la rivalidad en todo el mundo para ver quien ofrece los mejores productos o servicios nuevos que perciben la atención del público. Nacen materiales y tecnologías nuevas. Se crean nuevos reglamentos gubernamentales. La función del control sirve a los gerentes para prevenir amenazas, también les ayuda a detectar los cambios que están afectando los productos y los servicios de sus empresas.
- Agregar valor a los ciclos. El periodo de los ciclos es un procedimiento de conseguir ventajas competitivas en la empresa. Otra forma, aplicada por el experto de la administración japonesa Kenichi Ohmae, es agregar valor y emplear todas las actividades de la competencia puede resultar muy caro y perjudicial. En cambio, el primordial objetivo de una empresa debería ser “agregar valor” a su producto, de tal manera que los consumidores lo comprarán, prefiriéndolo sobre la oferta del cliente. Este valor agregado generalmente se manifiesta como una calidad superior a la media, que se logra mediante procedimientos de control de aplicaciones.
- Facilitar la delegación y el trabajo en equipo. La inclinación contemporánea hacia la administración incluyente también aumenta la necesidad de encomendar tareas y de fomentar que los empleados trabajen juntos en equipo. Esto no reduce el deber de la alta gerencia. Por el contrario, cambia el carácter del procedimiento de control. Por ende, el proceso de control permite que el gerente controle el avance de los empleados, sin entorpecer su creatividad o participación en el trabajo. Se dice que la función de control es efectiva cuando le permite a la empresa o a las unidades en las que se aplica. (Cabrera, 2020)

2.3. Objetivos y funciones

El objetivo que tiene el proceso de registro y control a los gerentes son datos sobre su personal. Usando un sistema de recolección de datos que es aquel mediante el cual se adquieren y procesan datos para convertirlos en información, de manera definida y organizada, de modo que se utilicen de suministro la toma de decisiones

dentro de la empresa. El sistema de información recibe entradas que se adecuan y se transforman en salidas a manera de informes, documentos, índices y listas. Los datos obtienen detalles y esto conlleva a que no tenga una definición más amplia, la información elaborada por medio del manejo, procesamiento y combinación de datos representa un significado más amplio y definido. La información reduce los problemas. (Chiavenato, 2009)

Su función consiste poner en práctica una serie de documentos técnicos normativos, tendientes a controlar, registrar y fichar a todos los colaboradores; sean funcionarios, técnicos, auxiliares, empleados u obreros; con relación a su situación personal, social y laboral, desde que ingresa hasta que termina su vínculo laboral con la empresa, que puede ser por jubilación, cese, renuncia voluntaria, despido, o por fallecimiento. (Gonzáles, 2011)

Este proceso técnico comienza en forma sistemática, apenas el colaborador ingresa a laborar, ya que su ingreso debe registrarse en una ficha o tarjeta pre – elaborada por el área de desarrollo de recursos humanos. El registro de personal es una función técnica importante para llevar a cabo la política de personal, se lleva específicamente en el file o carpeta personal, ficha de personal y, ficha familiar, siendo su finalidad servir de fuente de información necesaria para determinar la situación actual del colaborador, y para la toma de decisiones en cuanto a:

- Promoción o ascenso.
- Conceder becas.
- Otorgar derechos.
- Compensación por tiempo de servicios.
- Movimiento de rotación, o reubicación.

2.4 Papel que juega la gestión humana en el proceso de registro y control

Como RRHH es una responsabilidad de línea y una función de staff, el organismo de RRHH debe abastecer a todos los organismos de información importante acerca del personal que existe en cada uno de los organismos, para que los respectivos jefes lideren a sus subordinados con éxito.

El punto de partida para elaborarlo es la base de datos, y su objetivo final es suministrar a las jefaturas información acerca del personal. Este sistema recibe entradas (inputs) que son procesadas y transformadas en salidas (outputs) bajo la forma de informes, documentos, índices, listados medidas estadísticas de posición o de tendencia, etc. Los datos, por incluir detalles, no permiten obtener un significado más amplio, en tanto que la información obtenida a través del tratamiento, el procesamiento y la combinación de datos comporta una significación más amplia y definida, reduciendo así las condiciones de incertidumbre.

El montaje de un sistema de información de recursos humanos requiere: observación sistemática y análisis y evaluación de la empresa, o de su subsistemas, y de sus respectivas necesidades de información. Un sistema de información debe identificar y agrupar todas las redes de flujos de información para que sea proyectada hacia cada grupo de decisiones. El énfasis debe hacerse en la necesidad de información y no solo en el uso de la información, como se ha hecho convencionalmente. En lo fundamental, el sistema de información es la base del proceso decisorio de la organización. (Santoyo, 2013)

En el departamento de recursos humanos, registro y control capta e identifica los diferentes datos y los almacena de acuerdo a su correspondencia, por ejemplo:

- Datos personales de cada empleado, que conforma el registro de personal.
- Datos de los ocupantes de cada cargo, que conforman un registro de cargos.
- Datos de los empleados de cada sección, departamento o división, que constituye un registro de secciones.
- Datos de los salarios e incentivos salariales, que constituye un registro de remuneración.
- Datos de los beneficios y servicios sociales, que conforman un registro de beneficios.

- Datos de candidatos (registro de candidatos), de cursos y actividades de entrenamiento (registro de entrenamiento), etc.

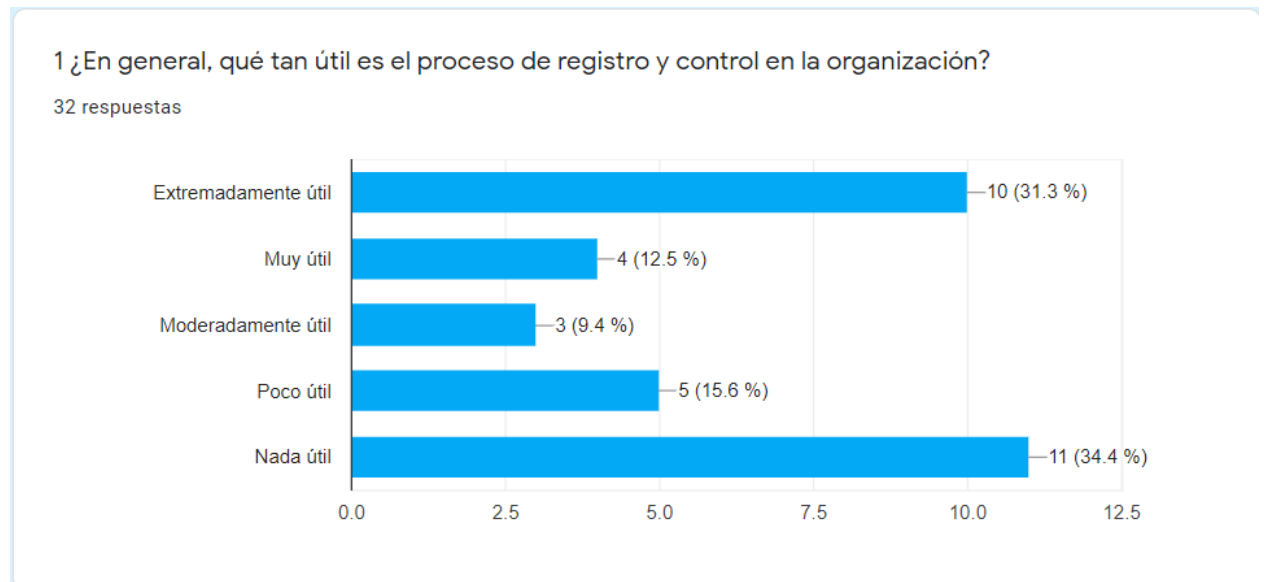
CAPÍTULO III. – PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Presentación de resultados por encuestas (Gráficos, tabulación y análisis)

Se llevo a cabo una encuesta al nivel gerencia de la empresa, con e objetivo de ver y conocer sus puntos de vista y enfoque en cuanto al proceso de registro y control actualmente llevado a cabo en la institución. Esta encuesta pretende adquirir información relacionada al pensamiento general del proceso, como estos evalúan el rol del departamento de RR. HH dentro de este y que tan satisfecho están con el proceso actualmente.

Medición de satisfacción a nivel gerencial del proceso de registro y control, SML Vargas.

Gráfico 1 ¿En general, ¿qué tan útil es el proceso de registro y control en la organización?



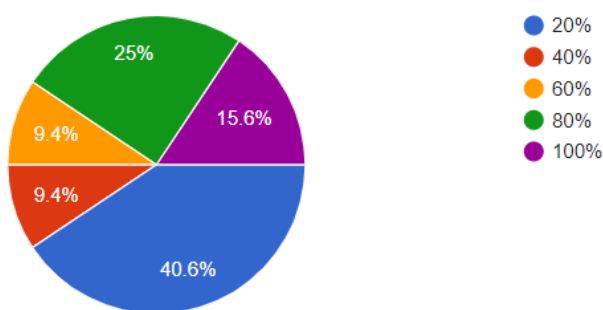
Fuente: Encuesta realizada a la gerencia

El 34.4% indica que el proceso es nada útil, el 31.3% sin embargo expresa que es extremadamente útil, el 15.6% lo consideran poco útil, 12.5% expresan que es muy útil y el 9.4% restante lo consideran moderadamente útil.

Gráfico 2 ¿Cuánto considera usted que este proceso aporta a la mejora de la productividad de la institución?

2. ¿Cuánto considera usted que este proceso aporta a la mejora de la productividad de la institución?

32 respuestas



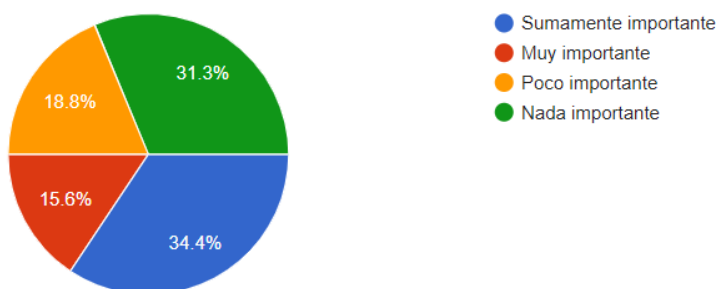
Fuente: Encuesta realizada a la gerencia

En la pregunta número 2 sobre el aporte a la mejora de la productividad el 40.6% de los encuestados considera que aporta en un 20%, el 25% opina que aporta en un 80%, el 15.6% dice que aporta un 100%, un 9.4% que aporta un 60%, mientras que el 9.4% restante indica que aporta en un 40%.

Gráfico 3 ¿Qué tan importante es el rol de los recursos humanos en el proceso de registro y control?

3. ¿Qué tan importante es el rol de los recursos humanos en el proceso de registro y control?

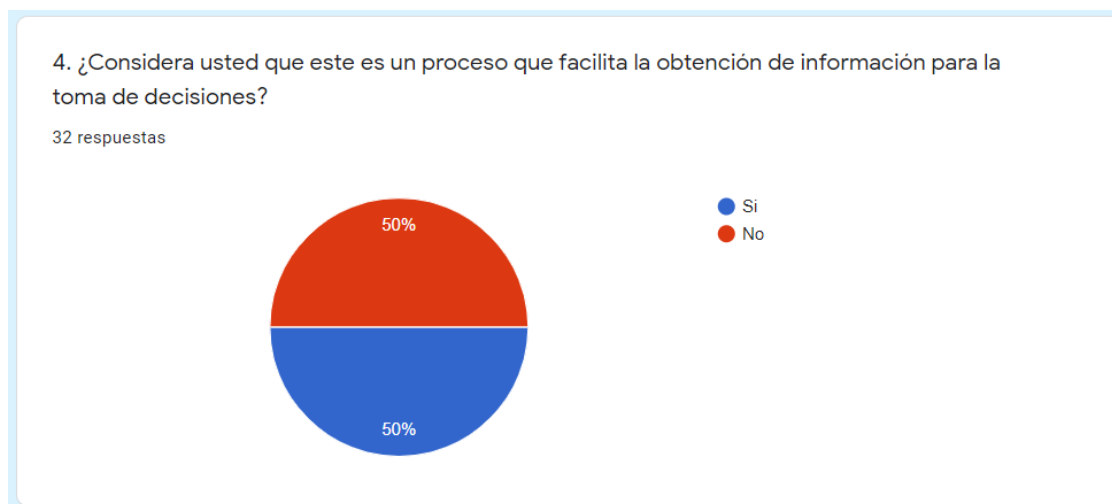
32 respuestas



Fuente: Encuesta realizada a la gerencia

El 34.4% considera este proceso de suma importancia mientras que el 31.3% considera que es nada importante, el 18.8% indica que es poco importante, el 15.6% restante opina que es muy importante.

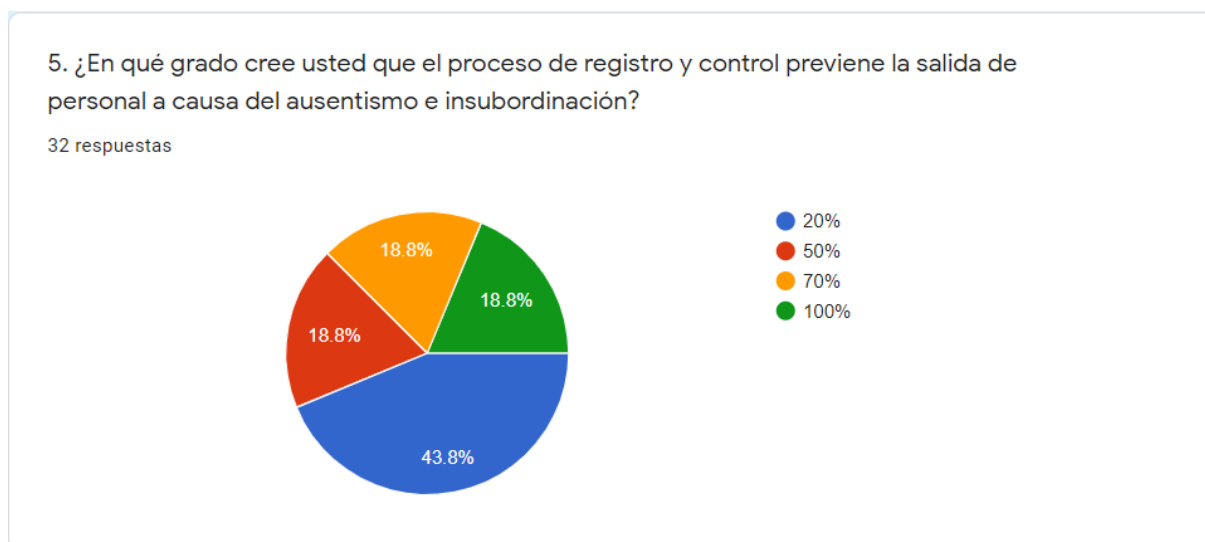
Gráfico 4 ¿Considera usted que este es un proceso que facilita la obtención de información para la toma de decisiones?



Fuente: Encuesta realizada a la gerencia

En la pregunta número 4 acerca de si el proceso facilita la obtención información para toma de decisiones el 50% considera que si, mientras que el 50% restante considera que no facilita la obtención de información.

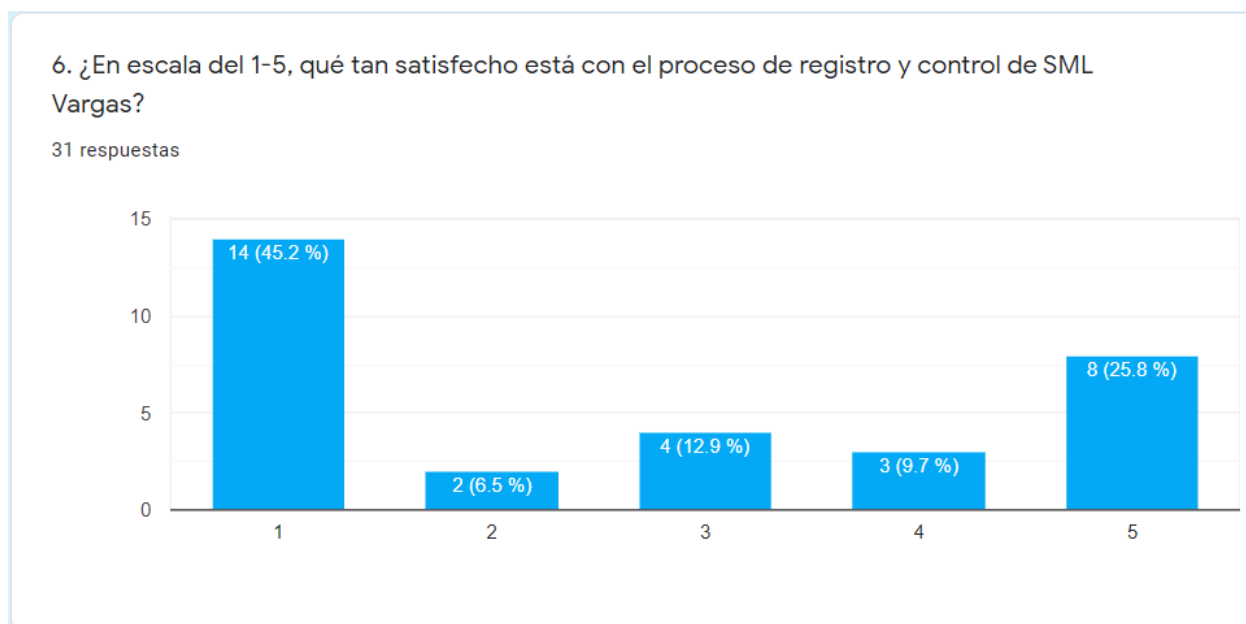
Gráfico 5 ¿En qué grado cree usted que el proceso de registro y control previene la salida de personal a causa del ausentismo e insubordinación?



Fuente: Encuesta realizada a la gerencia

En la pregunta número 5 sobre la prevención de la salida de personal a causa de ausentismo e insubordinación el 43% de los encuestados dice que previene en un 20%, el 18.8% indica que un 50%, el 18.8% que lo previene en un 70% y por último el 18.8% restante considera que en un 100%.

Gráfico 6 ¿En escala del 1-5, ¿qué tan satisfecho está con el proceso de registro y control de SML Vargas?



Fuente: Encuesta realizada a la gerencia

En lo que respecta a las respuestas de los encuestados a esta pregunta, 14 encuestados para un total de 45.2% no se encuentran satisfechos, el 25.8% para un total de 8 encuestados se encuentran muy satisfechos. El 12.9%, el 9.7% al igual el 6.5% se encuentran parcialmente satisfechos.

3.2 Reporte de entrevistas

Persona entrevistada: Hiselia Castro

Pregunta núm. 1:

¿Qué puesto ejerce en la empresa SML, Vargas?

Encargado del área de registro y control.

Pregunta núm. 2:

¿Cuántos años tiene laborando para la empresa SML, Vargas?

Llevo prestando mis servicios a esta empresa alrededor de 12 años.

Pregunta núm. 3:

¿Para usted que es el proceso de registro y control de una empresa?

Registro y control este encargado de recolectar los datos, fichar, controlar y registrar cada empleado de la empresa. Pero es un proceso que abarca grandes rasgos de la empresa y su funcionamiento, forma parte del sistema de calidad de cualquier empresa, ayuda a llevar un control en el departamento de recursos humanos como también prevé la buena actualización de expedientes e informaciones del colaborador y su recorrido en la organización.

Pregunta núm. 4:

¿Sabe cuáles son las funciones principales de registro y control?

Fichar, almacenar, clasificar y ordenar información de los colaboradores de la empresa. Mantener un registro actualizado de entradas y salidas, de incidencias, y cualquier situación que involucre documentación esencial.

Pregunta núm. 5:

¿Cree usted que es importante este procedimiento para la empresa?, ¿Por qué?

Si, es importante ya que se necesita llevar un control con todos los datos de los empleados y así estar al tanto de cada uno de ellos sin escaparse ningún detalle. Como ya mencioné, no solo ayuda al departamento encargado si no que beneficia a la empresa, prevé una mejor organización, mayor orden y claridad en procesos que al día de hoy son características primordiales por las cuales se debe guiar una empresa

Pregunta núm. 6:

¿Considera usted que el proceso de registro control aporta a la productividad de la empresa?, ¿Por qué?

Si, ya que nos ahorramos preguntas e investigaciones sobre los empleados, solo tenemos que revisar sus documentos para saber su historial y así accionar en cualquier imprevisto que se presente en el momento.

Pregunta núm. 7:

¿Cree usted que este proceso de registro y control ha sido beneficioso para la empresa?, ¿Por qué?

Si, anteriormente la empresa no tenía este método y ahora se hacen más fáciles los procesos a la hora de tener que determinar cualquier circunstancia que tenga que ver con el empleado.

Pregunta núm. 9:

¿Cree que debería haber cambios en este proceso? En caso de que la respuesta sea si, diga cuales son.

En realidad, el proceso en si solo funciona y da resultado, sin embargo, en nuestro rumbo a una mejora de la calidad, de procesos y de tener un sistema de mejora

continúa si necesita mejoras, es necesario estandarizarlo por localidades, digitalizarlos a lo más mínimo si es posible, para tener una mejor y más congruente data.

Pregunta núm. 10:

¿Qué podría usted agregar o quitar a este proceso para que sea más eficiente?

Como dije anteriormente, digitalizarlo resolvería todos nuestros problemas en cuanto a data errónea o fuera de tiempo, cuando necesitamos una información y necesitamos específicamente el papel que nos provee el supervisor se nos complica continuar el proceso y nos encontramos con delays que con un proceso estandarizado y digital no ocurriría.

CAPITULO IV- ANÁLISIS DE RESULTADOS Y RECOMENDACIONES

Análisis de resultados y recomendaciones

El proceso de registro y control es sumamente útil para todas las empresas que quieran llevar una organización destacable dentro de sus empleados, en SML Vargas no es el caso, al ver tanta discrepancia en los procesos de registro y control en el área de gestión humana, a menudo, empleados se ven afectados al llevar un mal procedimiento del registro y control ya sea por una mala información suministrada, fallos en la digitación o archivo ha dado como resultado que varios consideran este proceso nada útil.

Registro y control es una herramienta clave indirecta hacia la motivación del empleado, es decir, al manejarse de manera errónea con algunos procesos de cada empleado, se ven afectados por la misma, estos se desmotivan y tienden a renunciar o faltar injustificadamente al trabajo, afectando el ritmo de trabajo y el funcionamiento de la empresa en sí.

Aunque muchos empleados consideran este proceso no factible para ellos, para la empresa es de suma importancia ya que pueden llevar un control de sus empleados super eficaz y registrar cada actividad e información de los mismos. De igual manera la empresa contará con información siempre actualizada, que contribuye en gran parte a la toma de buenas decisiones.

Este proceso es la forma más factible de recolectar información, desde que el primero hasta el último día que este en la empresa, se almacena información de todas sus actividades, desde el departamento de registro y control se pueden ver un sin número de factores que facilitan la toma de una decisión en la alta gerencia para la mejora continua y el desarrollo en general de toda la organización.

En conclusión, tanto los colaboradores como los mandos medios y altos sufren las fallas que se generan en este proceso por múltiples factores y lo factible sería que se generen cambios con miras a mejorar el funcionamiento del mismo y del departamento como tal. La implementación de nuevos sistemas de archivo y recolección de datos, como el método digital podrían impulsar de manera significativa este cambio.

Con el uso de herramientas digitales para la recolección y el almacenamiento de los datos la organización asegura un respaldo de documentos que podrán avalar cada decisión tomada, podrán tomar en cuenta las distintas actividades realizadas por los colaboradores en caso de necesitarla y con ello lograr la eficiencia del proceso. Es un cambio necesario, que debe darse con brevedad, porque de no ser así las consecuencias serían significantes para la empresa.

Consideramos que todo el funcionamiento de la empresa cambiaría su curso con la generación de estas modificaciones recomendadas, las tareas de los encargados de recolectar estas informaciones no serán tan cuesta arriba y generará un impacto directo en ellos, servirá para motivar a los colaboradores a realizar sus asignaciones de manera puntual y rápida gracias a esas herramientas que le podrán facilitar su trabajo.

Conclusiones

Finalmente, podemos concluir que gracias a la investigación se pudo identificar que el proceso de registro y control en el área de gestión humana de la organización SML Vargas, SRL alimenta al sistema de la misma con valiosa información acerca de los colaboradores, información que servirá de referencia para procesos de toma de decisiones, para remuneraciones y al momento de referirse a los derechos y deberes de cada uno también.

Además, brindó la oportunidad de reconocer que el mismo proceso carece de herramientas digitales que lo auxilien para mejorar y facilitar su manejo. Es decir, las documentaciones requeridas para recoger las informaciones de cada colaborador se manejan de manera física, lo que dificulta el acceso a largo plazo a los documentos y corre el riesgo su existencia dentro de la organización porque de una manera u otra pueden extraviarse o hasta llegar a estropearse.

La falta de estandarización de los formularios y de un formato establecido por la empresa para ser completados, dificulta el proceso que deben atravesar para ser archivados de manera organizada y correcta ya que, cada supervisor llena los diferentes campos según su parecer. De igual manera retrasa el trabajo de quien se encarga del almacenamiento de las informaciones pertinentes e importantes para la empresa.

Dentro de las desventajas de estos dos factores están la implementación de más personal para la gran cantidad de información recolectada, emplear mucho más tiempo en el proceso de archivo y almacenamiento y llega afectar de manera directa la eficiencia del departamento, que ocasionará inconvenientes en el ritmo de trabajo de la empresa en general. Tanto los colaboradores como los supervisores sufrirán malestar en sus tareas diarias, lo que traerá consigo una posible desmotivación y descuidos en sus responsabilidades

Recomendaciones

Debido a que el proceso de registro y control en el área de gestión humana constituye una parte muy importante del correcto funcionamiento de la misma, consideramos estas medidas pertinentes para poder maximizar su eficiencia en la empresa:

- Implementar un sistema digital en el que los formularios sean completados con mayor facilidad y permita un rápido acceso tanto a los supervisores como a los encargados de recolectar la información. Además, la empresa contará con dichos datos de manera inmediata al momento que sea necesario y la información se tendrá organizada y actualizada.
- Estandarizar los formularios que deben ser completados para la recolección de la información.
- Establecer parámetros y formatos a los que se tengan que limitar los supervisores encargados de completar los formularios, para su fácil comprensión y disminuir errores en su interpretación.

Referencias bibliográficas

- Guzmán, S. (2019, abril). *Modelo De Registro Y Control Para La Gestión De Las Importaciones De La Empresa Inversiones Mam, S.R.L. Periodo Enero-diciembre 2019*. Recuperado el 2 de agosto de 2021. https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG_CI_MDR_02_2019_ET190263.pdf
- Llano, M. (2019, agosto). Propuesta para la implementación de un sistema de comunicación efectiva y su influencia en el desempeño del personal de operaciones en SEMIM SRL, San Cristóbal, Republica Dominicana, en el periodo Mayo/Julio 2019. Recuperado el 30 de julio de 2021. https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG_CI_MRH_05_2019_ET190310.pdf
- Aguilar J. (18 de Julio de 2018). *Monografias*. Recuperado el 21 de agosto de 2021. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos100/control-recursos-humanos/control-recursos-humanos.shtml>
- Suarez Leal, J. (2018). *Documentación del Proceso de Talento Humano para un Sistema de Gestión de calidad*. Colombia: Universidad Libre Seccional Cúcuta. Recuperado el 2 de agosto de 2021.
- A.A.L. (Agosto de 2009). *Repositoriodigital*. Recuperado el 1 de agosto de 2021. Obtenido de Sistema de control de peronsal: <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/10233/1/Manual2009.pdf>
- Arteaga, R. (2019). *“EFICIENCIA Y SEGURIDAD DEL SOFTWARE DE. Peru: Ambar*. Recuperado el 30 de julio de 2021.

- Cabrera, E. (27 de Agosto de 2020). *Gestiopolis*. Recuperado el 4 de agosto de 2021. Obtenido de Control en la empresa. Qué es, importancia, principios, proceso básico, ámbitos, técnicas: <https://www.gestiopolis.com/control-como-funcion-administrativa-en-la-empresa/>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. Recuperado el 1 de agosto de 2021. Madrid: Mc graw hill.
- Cortes, N. (16 de Septiembre de 2019). *Geovictoria workforce management*. Recuperado el 1 de agosto de 2021. Obtenido de Qué es el registro de personal: <https://www.geovictoria.com/cl/que-es-el-registro-de-personal/>
- Gonzáles, A. (18 de Mayo de 2011). *Registro y Control RRHH*. Recuperado el 30 de julio de 2021. Obtenido de Registro y Control RRHH: <http://registroycontrolderrhh.blogspot.com/2011/05/registro-y-control-de-rrhh.html>
- González, A. (18 de Mayo de 2011). *Blogger.com*. Recuperado el 4 de agosto de 2021. Obtenido de Registro y control de RRHH: <http://registroycontrolderrhh.blogspot.com/2011/05/registro-y-control-de-rrhh.html>
- López, M. (30 de Junio de 2020). *Gestiópolis*. Recuperado el 5 de agosto de 2021. Obtenido de Control de recursos humanos: sistema de información y auditoría RRHH: <https://www.gestiopolis.com/auditoria-y-control-de-los-recursos-humanos/>
- Luna, A. (2015). *Proceso administrativo*. Recuperado el 2 de agosto de 2021. México: Grupo Editorial Patria.
- Oliveras, E. F. (30 de Septiembre de 2016). *P&A Group*. Recuperado el 3 de agosto de 2021. Obtenido de La base de datos de empresa en el sistema de información de RRHH: <https://blog.grupo-pya.com/la-base-datos-empresa-sistema-informacion-rrhh/>

- Ramos, G. (Septiembre de 2013). *Economía, gestiona a tu favor*. Recuperado el 5 de agosto de 2021. Obtenido de Definición de registro: <https://economia.org/registro.php>
- Rodriguez, E. (Noviembre de 2009). *COURSE HERO*. Recuperado el 4 de agosto de 2021. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/60097217/U1-Relaciones-industrialespdf/>
- Santoyo, J. A. (2 de Julio de 2013). *Monografias.com*. Recuperado el 2 de agosto de 2021. Obtenido de Control de RRHH: <https://www.monografias.com/trabajos100/control-recursos-humanos/control-recursos-humanos.shtml>
- Villoch, N. (2009). Control de personal. Recuperado el 30 de julio de 2021. Peru: RRHHDIGITAL.
- Santos, A. C. (2021). *Gestión del Talento humano y del Conocimiento (Spanish Edition)* (2.^a ed.). Ecoe Ediciones. Recuperado el 2 de agosto de 2021. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/05/Gesti%C3%B3n-del-talento-humano-y-del-conocimiento-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
- Mateo, R. (21 de Mayo de 2020). *Monografias*. Recuperado el 1 de agosto de 2021. Obtenido de <https://www.monografias.com/docs/Registro-Y-Control-PKEEJJU7VF2S5>
- Perez, J. (13 de Enero de 2012). *DEFINICIONES*. Recuperado el 26 de julio de 2021. Obtenido de <https://definicion.de/eficiencia/>
- Raffino, M. (1 de Octubre de 2020). *Concepto.de*. Recuperado el 27 de julio de 2021. Obtenido de <https://concepto.de/medicion/#ixzz6xRMrDsep>
- SETRONICS. (6 de Octubre de 2019). Recuperado el 26 de julio de 2021. Obtenido de <https://setronics.net/blog/2019/05/15/historia-controles-asistencia/>

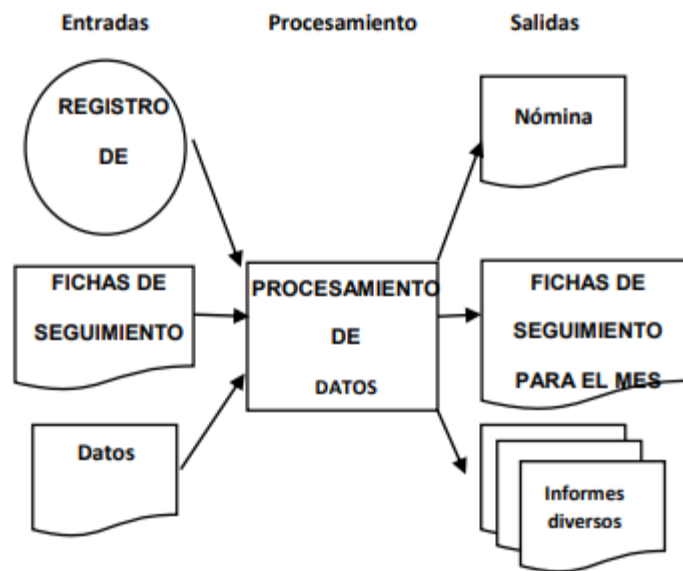
STARTUP GUIDE. (13 de Marzo de 2019). *Startup Guide*. Recuperado el 28 de julio de 2021. Obtenido de <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/gestion-de-personal-tareas-funciones-y-objetivos/>

Índice de gráficos

Gráfico No.1 ¿En general, ¿qué tan útil es el proceso de registro y control en la organización?	16
Gráfico No.2 ¿Cuánto considera usted que este proceso aporta a la mejora de la productividad de la institución?	17
Gráfico No.3 ¿Qué tan importante es el rol de los recursos humanos en el proceso de registro y control?	17
Gráfico No.4 ¿Considera usted que este es un proceso que facilita la obtención de información para la toma de decisiones?.....	18
Gráfico No.5 ¿En qué grado cree usted que el proceso de registro y control previene la salida de personal a causa del ausentismo e insubordinación?	18
Gráfico No.6 ¿En escala del 1-5, ¿qué tan satisfecho está con el proceso de registro y control de SML Vargas?.....	19

ANEXOS

Figura 1. Registro de personal.



Fuente: Chiavenato Idalberto, 5ta Ed., 1998

Figura 2. Hoja de novedades semanales

SML VARGAS									
HOJA DE ASISTENCIA SEMANA DEL 01/08 AL 07/08/2021									
		01/08/2021	02/08/2021	03/08/2021	04/08/2021	05/08/2021	06/08/2021	07/08/2021	COMENTARIOS
1	NOMBRE DEL EMPLEADO								
2	NOMBRE DEL EMPLEADO								
3	NOMBRE DEL EMPLEADO								
4	NOMBRE DEL EMPLEADO								
5	NOMBRE DEL EMPLEADO								
6	NOMBRE DEL EMPLEADO								

1. En general, ¿qué tan útil es el proceso de registro y control en la organización?

- Extremadamente útil
- Muy útil
- Moderadamente útil
- Poco útil
- Nada útil

2. ¿Cuánto considera usted que este proceso aporta a la mejora de la productividad de la institución?

- 20%
- 40%
- 60%
- 80%
- 100%

3. ¿Qué tan importante es el rol de los recursos humanos en el proceso de registro y control?

- Sumamente importante
- Muy importante
- Poco importante
- Nada importante

4. ¿Considera usted que este es un proceso que facilita la obtención de información para la toma de decisiones?

- Si
- No

5. ¿En qué grado cree usted que el proceso de registro y control previene la salida de personal a causa del ausentismo e insubordinación?

- 20%
- 50%
- 70%
- 100%

6. ¿En escala del 1-5, qué tan satisfecho está con el proceso de registro y control de SML Vargas? *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Pregunta núm. 1:

¿Qué puesto ejerce en la empresa SML, Vargas?

Pregunta núm. 2:

¿Cuántos años tiene laborando para la empresa SML, Vargas?

Pregunta núm. 3:

¿Para usted que es el proceso de registro y control de una empresa?

Pregunta núm. 4:

¿Sabe cuáles son las funciones principales de registro y control?

Pregunta núm. 5:

¿Cree usted que es importante este procedimiento para la empresa?, ¿Por qué?

Pregunta núm. 6:

¿Considera usted que el proceso de registro control aporta a la productividad de la empresa?, ¿Por qué?

Pregunta núm. 7:

¿Cree usted que este proceso de registro y control ha sido beneficioso para la empresa?, ¿Por qué?

Pregunta núm. 9:

¿Cree que debería haber cambios en este proceso? En caso de que la respuesta sea si, diga cuales son.

Pregunta núm. 10:

¿Qué podría usted agregar o quitar a este proceso para que sea más eficiente?

REPORTE ANTIPLAGIO

Detalles de la entrega

Calificación:

ANTIPLAGIO - MON400 -5 GESTION HUMANA

Rosa | Elena Martinez Tejada entregada el 9 de ago en 17:59

Entregar tarea de nuevo

 MONOGRAFIA FINAL REGISTRO Y CONTROL.docx 422 KB



[Ver comentarios](#)

Agregar un comentario:

 [Comentario multimedia](#)

[Adjuntar archivo](#)

Guardar