



UNIVERSIDAD
DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**Implementación de un nuevo sistema de asistencia para la
gestión del personal**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Licenciado en Administración de Empresas

Carlos Mariano Alvarez Arellano

Revisor(es):
Dra. Elsa Mercedes Alama Salazar

Piura, agosto de 2024



Declaración Jurada de Originalidad del Trabajo Final

Yo, Carlos Mariano Alvarez Arellano, egresado del Programa Académico de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura, identificado(a) con DNI: 72577093.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo final titulado:
"Implementación de un nuevo sistema de asistencia para gestión del personal "
El mismo que presento bajo la modalidad de **Trabajo de suficiencia profesional**¹
para optar el Título profesional² de Licenciado en Administración de Empresas.
2. La asesoría del trabajo estuvo a cargo de:
 - Dra. Elsa Mercedes Alama Salazar, identificado con DNI: 02608199
3. El texto de mi trabajo final respeta y no vulnera los derechos de terceros o de ser el caso derechos de los coautores, incluidos los derechos de propiedad intelectual, datos personales, entre otros. En tal sentido, el texto de mi trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para la cual he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.
4. El texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico.
5. La investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.
6. Declaro que mi trabajo final cumple con todas las normas de la Universidad de Piura.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad de Piura y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Fecha: 26/08/2024.

.....
*Firma del autor optante*³

¹ Indicar si es tesis, trabajo de investigación, trabajo académico o trabajo de suficiencia profesional.

² Grado de Bachiller, Título profesional, Grado de Maestro o Grado de Doctor.

³ Idéntica al DNI; no se admite digital, salvo certificado.

A mi familia, mi mayor motivación en la vida y en especial a mi madre, por su apoyo y confianza en cada paso que doy en la vida.



Agradecimientos

A mi familia y amigos cercanos, por su apoyo y soporte durante el desarrollo del curso del TSP, así como en todo momento. A mi revisora, por su apoyo durante la elaboración del presente trabajo. Y la empresa Océano Seafood por permitirme elaborar el trabajo sobre ellos.



Resumen

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como principal objetivo exponer la experiencia laboral en la empresa Océano Seafood S.A., donde se implementó un nuevo sistema de asistencia de personal. La motivación detrás de esta implementación fue la necesidad de innovar y adaptarse a la realidad de la empresa, ofreciendo a los trabajadores un sistema adecuado y eficiente. El nuevo método de asistencia introdujo varias mejoras significativas, como automatización de procesos, una mayor transparencia y precisión en el registro de asistencia.

Este trabajo refleja la aplicación de conocimientos académicos en un entorno laboral real, los cuales fueron fundamentales para llevar a cabo una implementación y gestión exitosa del nuevo sistema. Además, esta experiencia sentaría las bases para futuras implementaciones en las demás sedes.



Tabla de contenido

Introducción	8
Capítulo 1. Aspectos generales	9
1.1 Descripción de la empresa	9
1.1.1 Ubicación	9
1.1.2 Misión y visión de la empresa	9
1.1.3 Organigrama	9
1.2 Descripción general de la experiencia laboral.....	12
1.2.1 Actividad profesional desempeñada.....	12
1.2.2 Propósito del puesto	12
1.2.3 Propósito objeto del informe.....	13
1.2.4 Resultados obtenidos.....	13
Capítulo 2. Fundamentación	15
2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional	15
2.1.1 Administración del personal.....	15
2.1.2 Innovación en la empresa	15
2.1.3 Sistemas de control de asistencia	16
2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos.....	17
Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias.....	20
3.1 Aportes	20
3.2 Desarrollo de experiencias.....	21
Conclusiones.....	23
Recomendaciones	24
Referencias	25
Anexos	26
Anexo A Formato de entrega de fotocheck.....	27
Anexo B Formato de pérdida de fotocheck.....	28

Lista de figuras

Figura 1 Organigrama propuesto de Océano Seafood S.A sede Paita.....	11
Figura 2 Descarga de marcaciones	17
Figura 3 Registros del sistema	18
Figura 4 Aplicación para registro de asistencia	20



Introducción

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como objetivo demostrar la puesta en práctica de conocimientos adquiridos durante la carrera de Administración de Empresas, en la empresa Océano Seafood S.A., ejerciendo el puesto de Asistente de Recursos Humanos. Esta organización cuenta con varias sedes, sin embargo, para los fines de este trabajo se ha tomado como objeto de estudio la sede ubicada en la ciudad de Paita., Océano Seafood S.A. se dedica a la producción, procesamiento y comercialización de productos hidrobiológicos.

Destacar la complejidad que ha atravesado el sector pesquero, el cual ha enfrentado desafíos significativos debido a fenómenos climatológicos como el Fenómeno del Niño. Como resultado de ello, el Valor Bruto de Producción del Sector Pesca sufrió una disminución del 19.7% en 2023 en contraste al año precedente, según datos del Ministerio de Producción.

El trabajo se compone de tres capítulos. El primero se enfoca en la descripción de la empresa, incluyendo datos generales, el rubro y giro de negocio. En este capítulo, tanto la misión, visión, como organigrama han sido propuestas elaboradas por el autor en base a su experiencia profesional.

El capítulo siguiente comprende la fundamentación o marco teórico del trabajo, sustentado con la teoría aplicada de la administración del personal, la innovación y los sistemas de control de asistencia.

En el tercer capítulo, el autor expone la experiencia obtenida dentro de la empresa y los conocimientos aplicados para la implementación exitosa del sistema de asistencia.

Finalmente, el autor expone las conclusiones y recomendaciones, las cuales están basadas en la experiencia laboral.

Capítulo 1. Aspectos generales

1.1 Descripción de la empresa

Océano Corp., es un grupo empresarial el cual incluye entre sus filiales a Océano Seafood S.A., una de las seis unidades de negocio que conforman este holding. Con operaciones en Paita y Callao, Océano Seafood S.A. contribuye a un modelo de negocios único en la región. Esta distribución geográfica permite expandir la producción hacia un surtido de productos y mantener un portafolio diverso. Con más de 24 años de trayectoria en la industria, la empresa se ha consolidado como un referente, exportando a más de 20 países. La flexibilidad para adaptar la producción entre diferentes especies de mar les otorga una mayor resiliencia frente a variaciones climáticas. Además, la empresa impulsa su marca propia, A-1, comercializando una variedad de productos que incluyen pescados y mariscos congelados, conservas de diversos tipos de pescado, salsas y otros productos derivados.

La empresa objeto de estudio Océano Seafood S.A., se especializa en la producción, procesamiento y comercialización de productos hidrobiológicos. Las especies marinas que destacan en su producción son la pota, el calamar y el mahi mahi, todas procesadas en la planta industrial.

1.1.1 Ubicación

La empresa con operaciones en el norte se encuentra ubicada en el distrito y provincia de Paita, departamento de Piura. La planta se encuentra ubicada en Calle Los Pescadores N.º 994 – Zona Industrial I Paita.

1.1.2 Misión y visión de la empresa

La empresa carece de una misión y visión formalmente establecidas. Sin embargo, el autor basándose en su experiencia dentro de la organización ha definido una misión y una visión alineadas con los objetivos y aspiraciones de la empresa.

1.1.2.1 Misión. La misión propuesta para Océano Seafood es: Desarrollar productos hidrobiológicos de la mayor calidad a través de la explotación sostenible, promoviendo simultáneamente el bienestar de las comunidades y el medio ambiente.

1.1.2.2 Visión. El autor propone la siguiente visión para la empresa: Posicionarse como líder en el sector pesquero en el Perú, destacando tanto en producción como en sostenibilidad, y ser reconocido en el mercado internacional.

1.1.3 Organigrama

Se elaboró una propuesta de organigrama para la sede de Paita considerando sus áreas específicas y la estructura general del grupo empresarial, debido a que actualmente carece de uno.

Se considera a la gerencia de planta como el núcleo del negocio, ya que supervisa directamente las áreas de control de calidad y producción. Esto garantiza un enfoque coordinado y eficiente en las operaciones diarias y en la conservación de los parámetros de calidad, es primordial velar por establecer un buen flujo de trabajo en estas áreas de trabajo, debido a que si se obtiene un producto

que cumpla con los estándares establecidos por el mercado, permitirá mantenerse y expandirse a potenciales clientes.

Por otro lado, la gerencia de administración también tiene un papel central, abarcando diversas áreas clave como administración general, recursos humanos, contabilidad, entre otras. Esta estructura asegura que todas las funciones administrativas estén alineadas y operen de manera cohesiva.

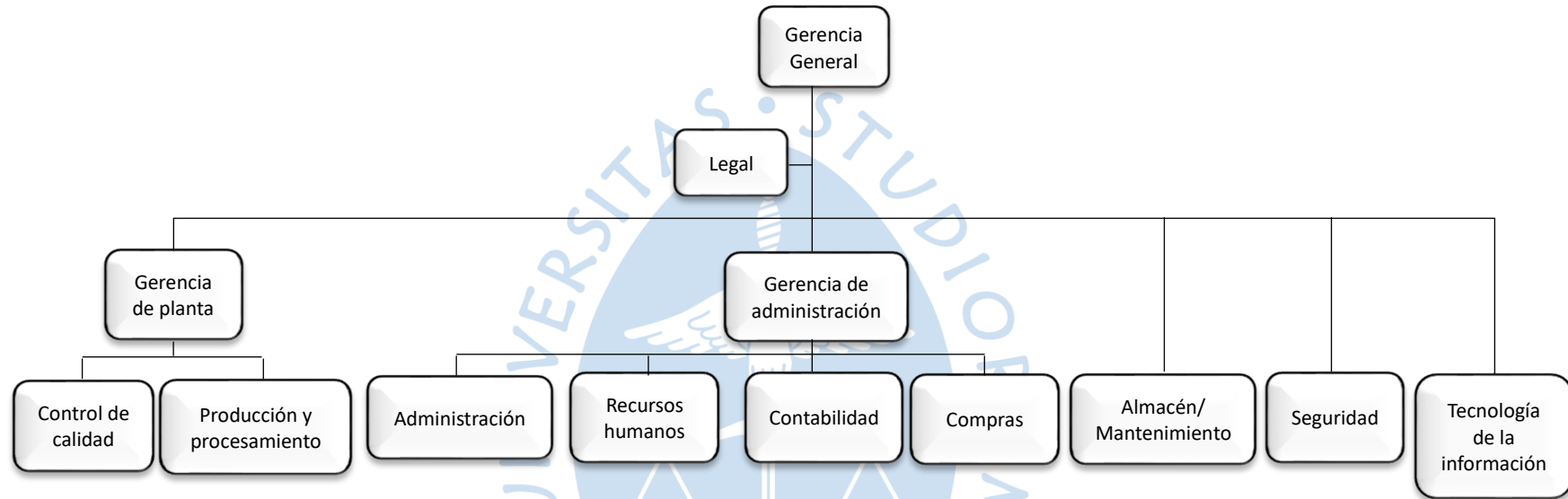
Además, se incluyen áreas esenciales como seguridad, almacén y TI, cada una con su propia jerarquía y responsabilidades claramente definidas. Estas áreas trabajan de forma independiente pero integradas dentro del organigrama general, permitiendo una gestión efectiva y un flujo de trabajo eficiente.

Es importante destacar la conexión entre las diferentes áreas, en una organización las áreas pueden tener distintos enfoques, sin embargo, todas buscan un objetivo en común y es necesario trabajar en equipo para alcanzarlo.



Figura 1

Organigrama propuesto de Océano Seafood S.A sede Paita



Nota. Elaboración Propia

1.2 Descripción general de la experiencia laboral

En esta sección, se detallará las funciones desempeñadas por el autor. El puesto desempeñado es “Asistente de Recursos Humanos”. El área está a cargo de la jefa de Recursos Humanos, quien se encargaba de dar el visto bueno a las actividades realizadas, delegar funciones y actividades diarias, así como dar soporte en ellas.

1.2.1 Actividad profesional desempeñada

El autor trabajó en la empresa Océano Seafood S.A, desde inicios de diciembre de 2022 hasta mediados de julio de 2023, ocupando el puesto de Asistente de Recursos Humanos, desempeñando las siguientes funciones:

- Gestión del proceso de ingreso del personal, que abarcaba desde la programación de exámenes médicos, coordinación de fecha de ingreso, así como el proceso de inducción a los empleados, supervisando el proceso de firma de documentos de ingreso y contratos, hasta la elaboración de files por cada trabajador.
- Apoyo en las actividades de bienestar social, trámites de canjes médicos, yendo a la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas (OSPE) para realizar la gestión respectiva, así como también seguimiento a los casos de accidentes laborales.
- Gestión del alta y baja de empleados en el sistema del T-Registro y, de ser solicitado por el personal también se gestionaba su afiliación al sistema de AFP.
- Actualizar la información de los trabajadores en la plataforma “Planisoft” con el registro de nuevos empleados y bajas en el sistema por renuncia o término de contrato, también se agregaban a beneficiarios directos (hijos) para el pago de asignación familiar, y por petición del personal se realizaban cambios en números de cuenta bancaria.
- Apoyo en diversas actividades organizadas por el área, tales como evaluaciones de desempeño, encuestas de satisfacción laboral, la celebración de eventos especiales, como el día de la madre, el día del trabajo, entre otros.
- Colaborar en la implementación del nuevo sistema de registro de asistencia, siendo encargado de la aplicación de los primeros testeos y realizar las mejoras pertinentes. A su vez, el autor del presente TSP estaba encargado de la elaboración y distribución de nuevas tarjetas al personal, supervisando y controlando la entrega de estas tarjetas y brindando charlas instructivas sobre su uso.

1.2.2 Propósito del puesto

El objetivo del puesto es brindar soporte, apoyo administrativo y operativo al área de Recursos Humanos, para que tanto la empresa como el personal puedan cumplir sus metas de manera satisfactoria y alcanzar los objetivos estratégicos trazados por la organización.

1.2.3 *Propósito objeto del informe*

El presente proyecto tiene como objeto de investigación conocer la transición hacia nuevas tecnologías, en este caso un nuevo sistema para el registro de asistencia basado en tecnología NFC (Comunicación de Campo Cercano), que brinda un mejor control y soporte de registros de marcaciones del personal.

Este sistema reemplazará el anterior método de identificación biométrica por huella digital, que comenzaba a verse obsoleto. La actualización mejoraría la eficiencia y eficacia en el registro de entradas y salidas de las marcaciones de los trabajadores.

El cambio surgió como solución a las limitaciones del sistema previo, que no permitía disponer de las marcaciones de forma inmediata y resultaba tedioso debido al proceso de descarga. Además, el lector de huellas no podía almacenar más registros sin eliminar algunos existentes. Es por ello que la innovación en el sistema de registro de asistencia era muy necesario.

1.2.4 *Resultados obtenidos*

La implementación de la tecnología NFC, representa un enfoque notablemente más eficiente para el registro y control de asistencias en las organizaciones.

Este sistema no solo agilizó el proceso de marcación de entradas y salidas del personal, sino que también optimizó la gestión de horas extras. Además, gracias a la capacidad de esta tecnología NFC para transmitir datos de manera rápida y segura mediante la simple proximidad de una tarjeta a un lector, los empleados pueden registrar su asistencia de forma instantánea y sin complicaciones. A su vez, la información recopilada es almacenada digitalmente, permitiendo que sea accesible en tiempo real y revisable desde cualquier dispositivo habilitado con la aplicación.

Este enfoque no solo ha facilitado la supervisión y gestión del personal, sino que ha contribuido significativamente a la precisión en la nómina, eliminando errores comunes en el cálculo de horas trabajadas y pagos indebidos. Asimismo, ha mejorado la administración del tiempo de trabajo al registrar con exactitud las horas de entrada, salida y los periodos de descanso, como la hora de refrigerio.

Tabla 1

Número de quejas

Número de quejas con antiguo sistema por semana	Número de quejas con nuevo sistema por semana
8-10 quejas por semana	4-5 quejas por semana (reducción del 50%)

Nota. Realizado en base a la experiencia laboral

Un beneficio adicional de este sistema ha sido la notable disminución en el número de quejas relacionadas con las horas extras, especialmente entre los trabajadores de planta, quienes solían manifestar sus inconformidades semanalmente. Antes de la implementación de la tecnología NFC, se recibían aproximadamente diez quejas por semana debido a la demora en la disponibilidad de la información sobre las horas extras trabajadas. Con el nuevo sistema, este número se ha reducido a un rango de cinco quejas semanales, es decir se redujeron un 50% las quejas que se tenían con el sistema anterior.

Tabla 2

Tiempo de respuesta a quejas

Tiempo de respuesta a las quejas con antiguo sistema	Tiempo de respuesta a las quejas con nuevo sistema
Entre 3 a 4 días	Respuesta el mismo día

Nota. Realizado en base a la experiencia laboral

Gracias al nuevo sistema de procesamiento de marcaciones, el conteo de horas extras, que antes tomaba entre tres y cuatro días, ahora se completa en un solo día. Este cambio no solo ha reducido significativamente la carga de trabajo, al minimizar el tiempo y esfuerzo necesarios para gestionar manualmente las asistencias y horas extras, sino que también ha optimizado la distribución de funciones en el área. Como resultado, se ha logrado una asignación más eficiente de tareas, mejorando la productividad del equipo en general.

Además, la adopción de este sistema ha permitido que el pago de las horas extras se realice de manera semanal, en lugar de mensual, lo que ha incrementado significativamente la satisfacción del personal al contar con un ingreso más frecuente.

Capítulo 2. Fundamentación

2.1 Teoría y práctica en el desempeño profesional

En el presente capítulo, se presentarán los conceptos fundamentales que sustentan y sirven de base para las mejoras implementadas en este trabajo. Es necesario entender las necesidades de la empresa, que en este caso requerían una innovación en el sistema de asistencia para evitar quedarse estancados con un sistema obsoleto. Esta tarea está estrechamente vinculada a las funciones de la gestión o administración de personal, que abarca la planificación, implementación y supervisión de sistemas que optimizan el rendimiento y la eficiencia del personal.

2.1.1 Administración del personal

La administración del personal es “la planeación, reclutamiento, selección, administración de sueldos, evaluación de desempeño, capacitación, relaciones laborales, higiene y seguridad en las organizaciones” de acuerdo con Osinaga y Vedia (2004, p.8).

Según Castillo (2007) la administración del personal se define como el “sistema administrativo constituido por la planeación, organización, coordinación, dirección y control de las actividades necesarias para crear las condiciones laborales en las cuales los trabajadores desarrollen su máximo potencial laboral dentro de las organizaciones” (p. 6).

El propósito que persigue la administración del personal es “el mejoramiento de las contribuciones productivas del personal a la organización en formas que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social” (Werther y Davis, 2008, p. 8). Como en toda empresa, el enfoque en mejorar la administración del personal es de vital importancia. Unas buenas políticas organizacionales y de recursos humanos, junto con condiciones laborales dignas, son cruciales para mejorar el rendimiento laboral.

2.1.2 Innovación en la empresa

Partimos desde el concepto de innovación, donde Santos (2007; como se cita en Sierra, 2011, p.80) la define como “la predisposición cultural de la empresa para innovar, considerando que surge de una cultura organizacional que estimula a los empleados a ser innovadores en el desarrollo de nuevos productos o procesos”.

Por su parte Zollo y Winter (2002; como se cita en Sierra, 2011, p.81) la define desde una perspectiva dinámica como “el modelo aprendido y estable de actividad colectiva a través del que la organización, de forma sistematizada, genera y modifica sus rutinas operativas con el propósito de incrementar su efectividad”.

Desde la perspectiva de la innovación, se puede definir cómo ha impactado la innovación en la administración del personal:

En primer lugar, es importante considerar la evolución tecnológica, particularmente con la aparición de tecnologías innovadoras en los sistemas de información y comunicación, las cuales

brindan oportunidades adicionales para mejorar la relación con el ciudadano —uno de los propósitos fundamentales de la modernización —; aumentar la productividad mediante la reajuste de tiempos y tareas, liberándose trabajo de tareas cotidianas con los nuevos sistemas, enfocando los esfuerzos a labores de mayor importancia —el análisis de datos de los procedimientos de gestión del personal es sumamente importante—; aumentar la calidad de la toma de decisiones, el análisis y control de gestión con lo que ello supone para la delegación de obligaciones a los directivos; y cambiar la pirámide, las competencias y el alcance de la administración (Nalda y Carrillo, 1993, p. 26).

El autor considera que la innovación en la administración del personal es vital debido a que permite mejorar y agilizar los procesos. Esta modernización no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también beneficia directamente a los trabajadores al facilitar su labor y mejorar su experiencia en el trabajo, además, la adopción de nuevas tecnologías puede resultar en una gestión más efectiva por parte del área de recursos humanos, impulsando un entorno de trabajo más productivo y satisfactorio para todos los empleados.

2.1.3 *Sistemas de control de asistencia*

Para Salazar (2015, como se cita en Torres, 2019, p. 21) el sistema de control es:

La recopilación de información respecto a la empresa y sus procesos definidos, utilizándola como base para pruebas de cumplimiento y evaluaciones del sistema. Los controles de asistencia suelen ser manuales, por lo que en la actualidad es más conveniente emplear un software especializado para la gestión de asistencia del personal, existen muchos métodos sofisticados como escáneres, patrones biométricos, huella dactilar, reconocimiento facial, entre otros. Estos métodos, aunque costosos, ofrecen la ventaja de proporcionar información precisa en tiempo real.

Para Chávez (2005, como se cita en Zapata, 2018, p. 82) el control de asistencia es “un proceso sistematizado al igual que permanente que cumple normas previamente establecidas por la institución en la cual se está desarrollando este proceso”.

Los sistemas de control de asistencia modernos se basan en:

Las tecnologías modernas de identificación automatizada cuentan con códigos de barras, banda magnética, tarjetas de proximidad por radio frecuencia “RFID”, la tecnología NFC forma parte de este sistema. Sin embargo, estos métodos son solo una parte de la solución, debido a que el núcleo principal radica en el software de la gestión de asistencia. El software es crucial porque se encarga de procesar los datos capturados por los dispositivos de lectura, convirtiéndolos en información útil para la evaluación de tardanzas, ausencias y horas extras. (Borrero, 2008, p.2).

2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos

El autor tomó en cuenta las bases teóricas presentadas en los apartados anteriores con el propósito de reconocer la relevancia de actualizar el procedimiento para el control de asistencia, en este caso la empresa Océano Seafood S.A.

En primer lugar, en el sistema anterior, para el proceso de descarga de las marcaciones se tenía que acercar el personal de recursos humanos al lector de huellas con un dispositivo USB para poder descargarlas, repitiendo este proceso en cada punto donde se encontraban los lectores. Este procedimiento no solo era tedioso, sino que también generaba una considerable pérdida de tiempo. Además, convertir las marcaciones requería la intervención del área de TI, prolongando aún más el proceso.

A su vez, debido al tiempo que tomaba este proceso de obtener las marcaciones, no se podía disponer de dicha información de manera inmediata, por lo que la principal mejora que se buscaba era el poder optimizar la gestión del tiempo mediante la integración de un sistema moderno de control de asistencia, lo cual sería beneficioso para la empresa al reducir errores y aumentar la satisfacción del personal con el correcto registro de su jornada laboral y horas extras, así como del área de recursos humanos en el seguimiento de la asistencia de los empleados.

Por estas razones, se decidió implementar un nuevo método para el control de asistencia utilizando tarjetas NFC que a partir de ahora se denominarán “fotochecks”. Estas no solo identificarán al personal, debido a que cuenta con el nombre y DNI del trabajador, sino que también contendrán un chip con tecnología NFC para registrar directamente todas las marcaciones en una aplicación móvil y también en una plataforma web. Esto permitirá visualizar y descargar la información en tiempo real, reduciendo significativamente el tiempo y esfuerzo requeridos.

Figura 2

Descarga de marcaciones

Fecha:	03-06-2024 - 04-06-2024
Sucursal:	Planta Paita
Fecha Elaboración:	12-06-2024 3:23:18

Fecha	Sucursal	Ruta	Bus	Nombre Trabajador	Numero de Documento	Marca	Hora
03-06-2024	Planta Paita					Entrada	8:01
03-06-2024	Planta Paita					Salida	19:09
04-06-2024	Planta Paita					Entrada	8:01
04-06-2024	Planta Paita					Salida	18:04
03-06-2024	Planta Paita					Entrada	19:03
04-06-2024	Planta Paita					Salida	5:43
03-06-2024	Planta Paita					Entrada	7:23
03-06-2024	Planta Paita					Salida	18:43

Nota. Extraído de descarga de marcaciones de aplicación Workbe

Con lo antes expuesto, la implementación del nuevo sistema de control de asistencia comenzó con la entrega de fotochecks por grupos al personal operativo, es decir, a los operarios de planta, quienes participaron en los primeros tests de la funcionalidad del nuevo sistema. Después de diversas pruebas que confirmaron el correcto registro de las marcaciones, se procedió a entregar los fotochecks a todo el personal de la empresa.

Es importante resaltar que los dispositivos para generar las marcaciones se ubicarán en los mismos puntos donde estaban los lectores de huella digital. Estos dispositivos estarán bajo la custodia del área de seguridad, que se encargará de tomar la asistencia, pasando el fotocheck cerca del dispositivo de lectura para generar la marcación, verificable mediante la lectura en voz alta del nombre de cada trabajador al pasar su fotocheck.

Figura 3

Registros del sistema



Nota. Extraído de aplicación Workbe

La implementación de este nuevo sistema basado en tecnología NFC representó una decisión estratégica crucial para la empresa, destinada a superar las numerosas limitaciones presentadas por el registro de huellas digitales anteriormente utilizado. Además, al integrar esta tecnología, la empresa busca modernizar su infraestructura tecnológica, adaptándose a las tendencias actuales y preparándose para expandir el uso de este sistema a las demás sedes de la organización.

La implementación exitosa del nuevo sistema de asistencia no solo contribuyó a superar la obsolescencia del sistema anterior, sino que también fortaleció la capacidad de la empresa para adaptarse a futuros cambios en el entorno laboral. Esto demostró la importancia de la administración proactiva del personal y la adopción de tecnología innovadora para mantenerse a lo largo del tiempo.

La experiencia laboral destaca cómo la administración de personal, la innovación tecnológica y la implementación de sistemas están intrínsecamente conectadas para impulsar el éxito organizacional y mejorar la experiencia del empleado, en este caso con la implementación del nuevo sistema de asistencia.



Capítulo 3. Aportes y desarrollo de experiencias

3.1 Aportes

El presente trabajo se enfocó en la innovación de un sistema de control de asistencia para mejorar la gestión de las horas laboradas por el personal.

Durante el año 2022, cuando la empresa experimentaba una alta demanda de personal, se detectó una oportunidad de mejorar el control de asistencia debido a las quejas relacionadas con el registro de las horas trabajadas y horas extras, así como la falta de disponibilidad inmediata de estas marcaciones. Como resultado, se comenzó a buscar un sistema óptimo y adecuado a la situación de la empresa. A inicios de 2023, el autor del TSP fue designado para realizar los primeros testeos del sistema de control basado en tarjetas con tecnología NFC y supervisar su correcto funcionamiento. El objetivo era asegurar la implementación de un sistema que no solo mejorara la eficiencia en el registro de asistencia, sino que también proporcionara ventajas significativas para los trabajadores y el área de recursos humanos.

Figura 4

Aplicación para registro de asistencia



workbe

Dominio

Usuario

Contraseña

Acceder

Recuperar Contraseña

Nota. Extraído de aplicación Workbe

Ante dicho reto, el autor se encargó de reunirse con diversas personas involucradas en la implementación. En particular, mantuvo reuniones con el asistente de procesos, quien estaba a cargo de la plataforma donde se registraban las marcaciones. Durante estas reuniones, se discutieron las fallas detectadas y los aspectos a mejorar, como el formato de descarga de las marcaciones y la incorporación de opciones adicionales necesarias. Además, el autor se reunió con la gerencia de planta para coordinar el inicio del testeo con un pequeño grupo designado por la gerencia y los jefes de planta. Paralelamente, brindó capacitaciones tanto al personal seleccionado, como al área de seguridad quienes tomarían la asistencia, explicando cómo se tomaría el registro, así como la finalidad y la importancia del nuevo sistema.

Finalmente, ante cualquier duda presentada por el personal, el autor respondía personalmente y tomaba las acciones necesarias para resolver las inquietudes y asegurar una implementación exitosa.

3.2 Desarrollo de experiencias

El autor identificó que el personal enfrentó dificultades y mostró resistencia al cambio al adoptar estas nuevas tecnologías. Muchos factores contribuyeron a esta resistencia, incluyendo la edad del personal y su nivel educativo, ya que la mayoría solo había completado la educación secundaria y tenía dificultades para asimilar los nuevos procedimientos. Además, el personal estaba habituado al sistema antiguo de huella digital, que, aunque más sencillo para ellos, no optimizaba el trabajo del área de recursos humanos. El nuevo sistema que requería el uso del fotocheck era algo desconocido para ellos, lo que resultaba en que a menudo no llevaban consigo la tarjeta o la perdían, generando molestias debido a que el solicitar un nuevo fotocheck implicaba una penalidad, lo que aumentaba su descontento.

Dentro de esta implementación, el autor desempeñó varios roles. En primer lugar, se encargó de la entrega de los fotochecks a todo el personal. Este proceso fue sencillo gracias a una impresora especial y a un formato preestablecido que permitía una impresión rápida. Sin embargo, se requería más tiempo para sincronizar cada tarjeta con los datos de los trabajadores, proceso conocido como "enrolamiento", este consistía en vincular cada tarjeta con la información específica de cada empleado.

Además de esto, el autor explicó al personal la función del nuevo fotocheck, proporcionando una capacitación que detallaba sus usos y los motivos detrás del cambio en el método de control de asistencia. También se encargó en brindar capacitación al resto del equipo, asegurando que todos en el área compartieran los mismos conocimientos y estuvieran alineados. Esta capacitación cubrió el proceso completo de impresión, enrolamiento y el uso del fotocheck, garantizando una implementación fluida y eficiente del nuevo sistema.

Finalmente, esta implementación serviría como modelo para su aplicación en las distintas sedes de Lima y Arequipa, tras el éxito obtenido en la planta de Paita. Esta expansión permitiría uniformar los procedimientos de control de asistencia, facilitando la administración centralizada de los

datos de los empleados y mejorando la eficiencia operativa en todas las localidades. Además, se esperaba que la experiencia y los aprendizajes obtenidos en la planta de Paita proporcionaran una base sólida para abordar cualquier desafío que pudiera surgir durante la implementación en las sedes adicionales, garantizando una transición más fluida y efectiva hacia el nuevo sistema de control de asistencia basado en tecnología NFC.



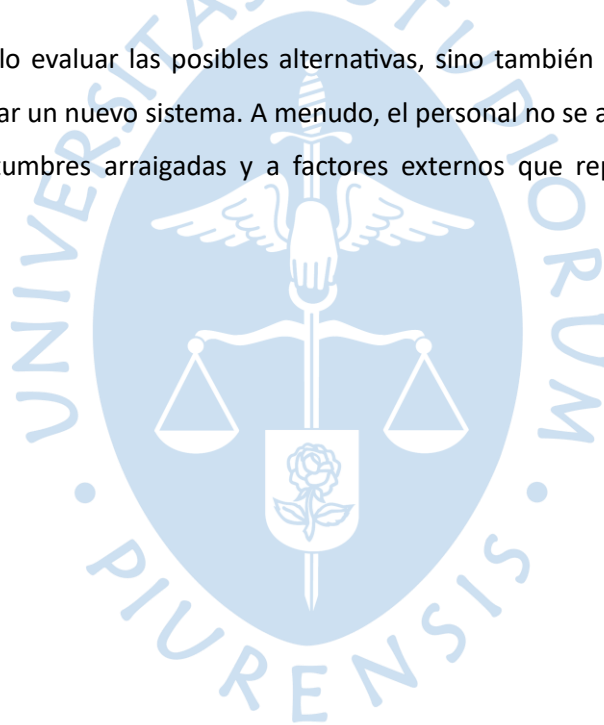
Conclusiones

Dentro de una empresa, es crucial contar con un sistema de asistencia adecuado que responda a sus necesidades específicas. Es fundamental adaptar y, si es necesario, actualizar el sistema actual si resulta obsoleto. Para ello, se debe evaluar la mejor opción disponible, considerando el presupuesto con el que se cuenta.

Estos cambios se deben a la insatisfacción del personal. Sin embargo, la empresa debe evaluar nuevas alternativas que otorguen mejoras proactivamente, sin esperar a que surjan problemas y dificultades. Es fundamental anticiparse a posibles inconvenientes mediante un análisis constante de tecnologías y métodos que faciliten y optimicen las tareas.

A pesar del éxito de la implementación se puede mejorar la toma de asistencia, al igual que la asistencia con la huella digital se generaban colas, por lo que se podría estudiar la opción de mejorar este aspecto.

Es crucial no solo evaluar las posibles alternativas, sino también considerar el impacto y la dificultad de implementar un nuevo sistema. A menudo, el personal no se adapta fácilmente a nuevos métodos debido a costumbres arraigadas y a factores externos que repercuten en el actuar del personal.



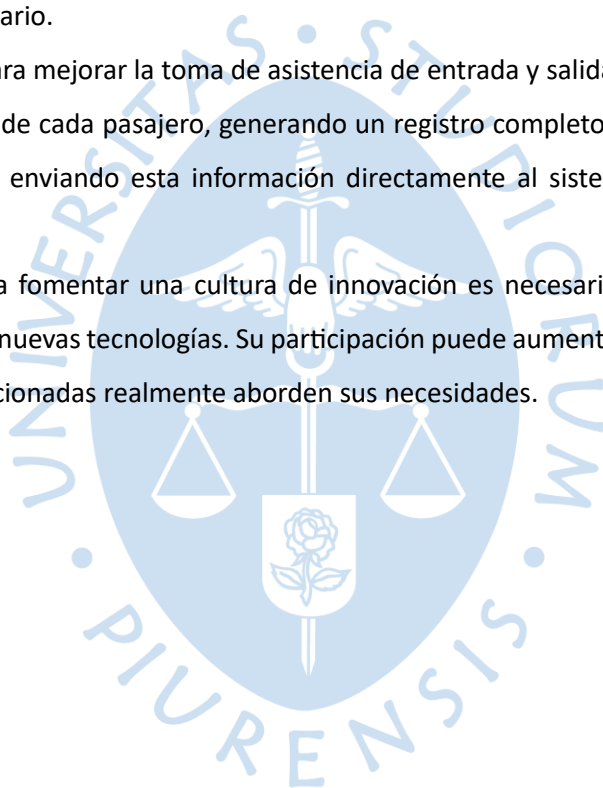
Recomendaciones

Se debe investigar los distintos sistemas de asistencia disponibles en el mercado, para con ello comparar sus funcionalidades, escalabilidad, facilidad de uso y costos. Seleccionar un sistema que sea flexible y escalable, permitirá futuras actualizaciones y adaptaciones sin necesidad de una reestructuración completa.

Se recomienda no esperar a que surjan problemas, sino implementar una política de mejora continua. Es fundamental realizar un diagnóstico detallado de las exigencias específicas de la empresa, involucrando a todas las áreas para entender sus necesidades actuales con el sistema de asistencia. En base a este diagnóstico, se pueden implementar pruebas piloto del nuevo sistema a un grupo pequeño antes de desplegarlo en toda la empresa. Esto permitirá identificar posibles problemas y ajustar el sistema según sea necesario.

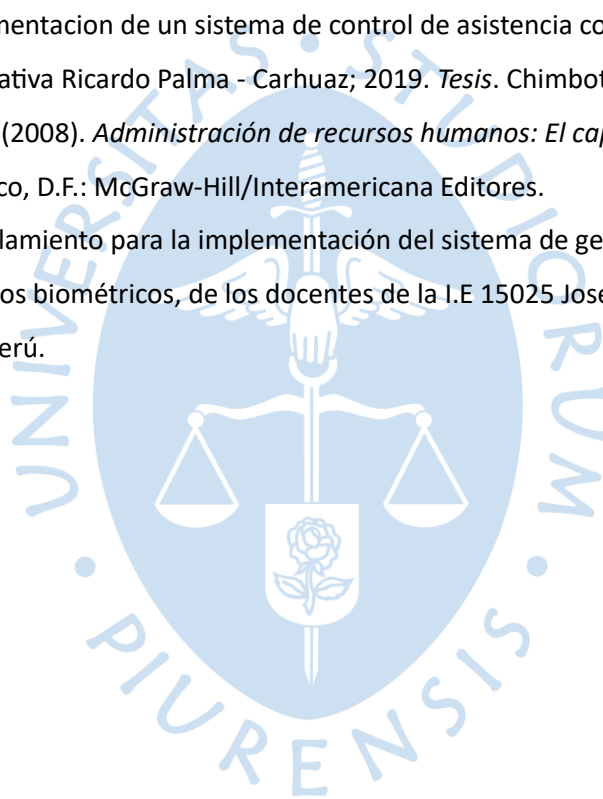
Por otro lado, para mejorar la toma de asistencia de entrada y salida se propone que el chofer pueda tomar el registro de cada pasajero, generando un registro completo de todos los trabajadores que fuesen en el bus y enviando esta información directamente al sistema, evitando las colas de entrada y salida.

Finalmente, para fomentar una cultura de innovación es necesario incluir al personal en el proceso de selección de nuevas tecnologías. Su participación puede aumentar la aceptación y asegurar que las soluciones seleccionadas realmente aborden sus necesidades.



Referencias

- Borrero, L. (2008). Sistema de Reporte y Control de asistencia. *Trabajo de investigación*. Cuba.
- Castillo, A. (2007). *Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Nalda, J., & Carillo, E. (1993). De la administración de personal a la gestión de capital humano. *Política y sociedad*.
- Osinaga, H., & Vedia, G. (2004). Manual de evaluación del desempeño de personal para el ministerio de gobierno. *Trabajo de investigación*. La Paz, Bolivia.
- Sierra, M. (2011). Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: Análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas. *Tesis doctoral*. Valladolid, España.
- Torres, E. (2019). Implementación de un sistema de control de asistencia con código QR para la Institución Educativa Ricardo Palma - Carhuaz; 2019. *Tesis*. Chimbote, Perú.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas*. México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Zapata, C. (2018). Modelamiento para la implementación del sistema de gestión de asistencia, utilizando equipos biométricos, de los docentes de la I.E 15025 José Cardó - Sullana; 2018. Piura, Sullana, Perú.



Anexos



Anexo A Formato de entrega de fotocheck

	CONTROL DE FOTOCHECK	Código: OSF-RH-FT-16
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 06.12.2022

ENTREGA DE FOTOCHECK

Por medio del presente, se hace entrega de forma gratuita a los colaboradores de la empresa el **Fotocheck**, que lo acreditan como empleado de la organización.

Por tanto, al momento de colocar su firma de conformidad el colaborador se compromete a:

Personal empleado

- Portar el Fotocheck en un lugar visible, durante toda la jornada laboral o cuando actúe en representación de **OSF**.
- A reportar inmediatamente en caso de extravío al área de Recursos Humanos de la empresa.

Personal intermitente

- En caso se solicite y/o sea necesario identificarse durante su permanencia en el centro de trabajo, será obligatorio presentar el fotocheck,
- A reportar inmediatamente en caso de **extravío** al área de Recursos Humanos de la empresa

Para los casos de:

- **Deterioro o robo:** La empresa realizará la reposición sin costo alguno, debiendo entregar el deteriorado o la denuncia
- **Pérdida:** El colaborador autoriza a la empresa realizar el descuento por planilla.
- En caso de **desvinculación**, el colaborador debe devolver el **fotocheck** a **Recursos Humanos**.

N.º	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA DE ETREGA
1			

FIRMA: _____

DEVOLUCIÓN DE FOTOCHECK

N.º	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA DE DEVOLUCIÓN
1			

FIRMA: _____

OBSERVACIONES:

Nota. Formato de entrega de fotocheck elaborado por la empresa Océano Seafood

Anexo B Formato de pérdida de fotocheck

	CONTROL DE FOTOCHECK	Código: OSF-RH-FT-16
		Versión: 03
		Fecha de Aprobación: 06.12.2022

AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO POR PÉRDIDA O DETERIORO DE FOTOCHECK

Yo: _____ con DNI N° _____, mediante el presente documento, hago constar que se ha hecho la recepción de 01 Fotocheck para el ingreso a las instalaciones de Océano Seafood S.A. y/o para el registro del tareo diario, según corresponda.

En caso no haga la respectiva devolución cuando se ponga fin al vínculo laboral, sea por renuncia, mutuo disenso, despido u otra modalidad, autorizo de manera expresa a mi empleador a descontar el costo del mismo, ya sea de mi liquidación de Beneficios Sociales, utilidades, suma graciosa y/o cualquier otro concepto pendiente.

Si luego de los descuentos antes señalados, existiese un monto pendiente de pago, me comprometo a cancelar el pago correspondiente del mismo sin inconveniente alguno.

Nota:

El costo por pérdida o daño será de S/ 10.00 (Fotocheck); dicho monto será descontado en la planilla mensual y/o semanal del colaborador.

El colaborador al firmar el presente documento acepta responsablemente lo indicado y autoriza el descuento correspondiente por el monto indicado en la parte superior.

Firma

Fecha:

Nota. Formato de pérdida de fotocheck elaborado por la empresa Océano Seafood