

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**



**TESIS**

**IMPACTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRADO EN EL  
PROCESAMIENTO DE LAS PLANILLAS EN LA UNIDAD DE PERSONAL DEL  
INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER  
CYNTHIA CRISTINA JIMENEZ HUAMANI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**LIMA, PERÚ**

**2019**

A mi perseverancia, que me ayuda a conseguir  
y alcanzar mis metas.

A mi madre Ramosa Huamani Allcca, quien es  
mi inspiración de lucha contra las  
adversidades.

A mi padre Juan Francisco Jimenez Sihue,  
quien es mi ángel de la guarda.

### **Agradecimientos**

A Dios, quien siempre me acompaña y guía.

A mi madre, por su apoyo incondicional en mi forjamiento profesional.

A mis seres queridos, quienes siempre me han animado por lograr alcanzar mis objetivos.

## Índice

Agradecimientos .....	iii
Índice.....	iv
Lista de Figuras .....	vii
Lista de Tablas .....	viii
Lista de Gráficos .....	xi
Introducción .....	xiii
Abstract .....	xvi
Capítulo I: Planteamiento del Estudio.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2.    Formulación del problema .....	2
1.2.1.    Problema principal .....	2
1.2.2.    Problemas secundarios .....	3
1.3.    Objetivos Generales y Específicos.....	3
1.3.1.    Objetivo General .....	3
1.3.2.    Objetivos Específicos .....	3
1.4.    Delimitación de la Investigación .....	4
1.4.1.    Delimitación Temporal .....	4
1.4.2.    Delimitación Espacial .....	5
1.4.3.    Delimitación Social .....	5
1.4.4.    Delimitación conceptual.....	5
1.5.    Justificación o importancia del estudio.....	5

1.6.	Alcance y Limitaciones.....	6
Capítulo II: Marco Teórico – Conceptual .....		7
2.1.	Antecedentes de la Investigación.....	7
2.2.	Marco Histórico .....	10
2.3.	Marco Legal.....	11
2.4.	Bases Teórico-científicas .....	13
2.5.	Definiciones de términos básico .....	15
Capítulo III: Hipótesis y Variables .....		23
3.1.	Hipótesis y/o supuestos básicos .....	23
3.1.1.	Hipótesis General .....	23
3.1.2.	Hipótesis Secundarios .....	23
3.1.3.	Bases Teórico-científicas .....	23
3.1.4.	Matriz lógica de consistencia .....	23
Capítulo IV: Método .....		25
4.1.	Tipo y método de investigación.....	25
4.2.	Diseño específico de investigación.....	25
4.3.	Población, muestra o participante .....	26
4.4.	Instrumento de recogida de datos .....	27
4.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	27
4.6.	Procedimiento para la ejecución del estudio.....	27
Capítulo V: Resultados .....		28
5.1.	Descripción del muestreo y la recolección de datos .....	28
5.2.	Análisis e interpretación de los resultados.....	35
5.3.	Análisis de resultados .....	59

5.4. Discusión de resultados.....	61
Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones .....	65
6.1. Conclusiones .....	65
6.2. Recomendaciones .....	66
Referencias .....	75
Apéndice .....	78
Apéndice A. Encuesta .....	78
Apéndice B. Entrevista de apoyo .....	79

## Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama estructural de la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte .....	18
Figura 2. Organigrama funcional de la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte .....	19
Figura 3. Situación actual de los sistemas para el procesamiento de planillas .....	31
Figura 4. Diagrama de Flujo del Procesamiento de las planillas de Remuneraciones .....	32
Figura 5. Sistemas integrados .....	68
Figura 6. Envío de información de forma directa del sistema de control de asistencia al sistema de Plantillas .....	70
Figura 7. Envío de información de forma directa del sistema de escalafón al sistema de plantillas. ....	71
Figura 8. Diagrama de Flujo del Procesamiento de las planillas de Remuneraciones con el sistema integrado .....	72
Figura 9. Generación de boletas de pago electrónicas .....	74

## Lista de Tablas

Tabla 1 Sistemas existentes para el procesamiento de las planillas.....	2
Tabla 2 Cronograma de actividades para el desarrollo de la investigación.....	4
Tabla 3 Presupuesto para el desarrollo de la investigación .....	4
Tabla 4 Los datos que generan información. Copyright 2012. Trujillo, L.I.....	11
Tabla 5 Cronograma de pago de planillas.....	16
Tabla 6 Trabajadores del IPD por Régimen Laboral al 30/09/2018.....	26
Tabla 7 Etapas del procedimiento actual: Procesamiento de las planillas de Remuneraciones .....	33
Tabla 8. Pregunta 1. Fácil regularizar asistencias, faltas o tardanzas en el sistema de control de asistencia. ....	35
Tabla 9. Pregunta 2. La asistencia, falta o tardanza registradas en el sistema de control de asistencia. ....	36
Tabla 10. Pregunta 3. Vacaciones programadas registradas en el sistema de control de asistencia. ....	37
Tabla 11. Pregunta 4. Descanso médico registrado en el sistema de escalafón.....	38
Tabla 12. Pregunta 5.Registro de información de los datos personales, laborales y bancarios en el sistema de escalafón. ....	39
Tabla 13. Pregunta 6. Información del sistema de escalafón para la emisión de la boleta de pago.....	40
Tabla 14. Pregunta 7. Fecha de inicio del contrato registrado en el sistema de escalafón. ....	41
Tabla 15. Pregunta 8. Fecha de cese registrada en el sistema de escalafón para el pago de la remuneración.....	42
Tabla 16. Pregunta 9. La información para el cálculo de la remuneración es conforme.....	43



Tabla 17. Pregunta 10. El procesamiento para el pago de la remuneración es oportuno. ....	44
Tabla 18. Pregunta 11. Los descuentos y retenciones en la remuneración son correctos.....	45
Tabla 19. Pregunta 12. El proceso de descuentos y retenciones de la remuneración es oportuno. ....	46
Tabla 20. Pregunta 13. Deficiencia en la integración de la información para el procesamiento de las planillas.....	47
Tabla 21. Pregunta 14. Eficiente información para el procesamiento de las planillas. ....	48
Tabla 22. Pregunta 15. Reintegro oportuno por descuento indebido.....	49
Tabla 23. Pregunta 16. Eficiente información para el procesamiento de las planillas. ....	50
Tabla 24. Pregunta 17. Cumplir con los tiempos establecidos para el procesamiento de las planillas de remuneraciones. ....	51
Tabla 25. Pregunta 18. La integración de los sistemas de información para la emisión de las planillas según programación.....	52
Tabla 26. Pregunta 19. Los sistemas involucrados para la emisión de planillas son deficientes. ....	53
Tabla 27. Pregunta 20. Cumplimiento del cronograma establecido para procesar las planillas de remuneración.....	54
Tabla 28. Pregunta 21. Pagos indebidos por mal registro de fechas de ingresos y ceses del personal. ....	55
Tabla 29. Pregunta 22. El registro actualizado de fechas de ingresos y ceses del personal evita pagos indebidos.....	56
Tabla 30. Pregunta 23. Reporte desactualizado de las fechas de ingresos y ceses del personal. ....	57
Tabla 31. Pregunta 24. Integración de los sistemas de información para el acceso de las fechas de ingreso y cese del personal.....	58

Tabla 32 Comprobación de las hipótesis .....	59
Tabla 33 Etapas del procedimiento de las planillas de Remuneración con el sistema integrado .....	73

## Lista de Gráficos

Gráfico 1. Pregunta 1. Fácil regularizar asistencias, faltas o tardanzas en el sistema de control de asistencia. ....	35
Gráfico 2. Pregunta 2. La asistencia, falta o tardanza registradas en el sistema de control de asistencia. ....	36
Gráfico 3. Pregunta 3. Vacaciones programadas registradas en el sistema de control de asistencia. ....	37
Gráfico 4. Pregunta 4. Descanso médico registrado en el sistema de escalafón. ....	38
Gráfico 5. Pregunta 5. Registro de información de los datos personales, laborales y bancarios en el sistema de escalafón. ....	39
Gráfico 6. Pregunta 6. Información del sistema de escalafón para la emisión de la boleta de pago. ....	40
Gráfico 7. Pregunta 7. Fecha de inicio del contrato registrado en el sistema de escalafón. ....	41
Gráfico 8. Pregunta 8. Fecha de cese registrada en el sistema de escalafón para el pago de la remuneración. ....	42
Gráfico 9. Pregunta 9. La información para el cálculo de la remuneración es conforme. ....	43
Gráfico 10. Pregunta 10. El procesamiento para el pago de la remuneración es oportuno. ....	44
Gráfico 11. Pregunta 11. Los descuentos y retenciones en la remuneración son correctos. ....	45
Gráfico 12. Pregunta 12. El proceso de descuentos y retenciones de la remuneración es oportuno. ....	46
Gráfico 13. Pregunta 13. Deficiencia en la integración de la información para el procesamiento de las planillas. ....	47
Gráfico 14. Pregunta 14. Eficiente información para el procesamiento de las planillas. ....	48
Gráfico 15. Pregunta 15. Reintegro oportuno por descuento indebido. ....	49

Gráfico 16. Pregunta 16. Eficiente información para el procesamiento de las planillas. ....	50
Gráfico 17. Pregunta 17. Cumplir con los tiempos establecidos para el procesamiento de las planillas de remuneraciones. ....	51
Gráfico 18. Pregunta 18. La integración de los sistemas de información para la emisión de las planillas según programación.....	52
Gráfico 19. Pregunta 19. Los sistemas involucrados para la emisión de planillas son deficientes. ....	53
Gráfico 20. Pregunta 20. Cumplimiento del cronograma establecido para procesar las planillas de remuneración. ....	54
Gráfico 21. Pregunta 21. Pagos indebidos por mal registro de fechas de ingresos y ceses del personal. ....	55
Gráfico 22. Pregunta 22. El registro actualizado de fechas de ingresos y ceses del personal evita pagos indebidos. ....	56
Gráfico 23. Pregunta 23. Reporte desactualizado de las fechas de ingresos y ceses del personal. ....	57
Gráfico 24. Pregunta 24. Integración de los sistemas de información para el acceso de las fechas de ingreso y cese del personal.....	58

## **Introducción**

En toda organización, el área de remuneraciones es la encargada de realizar los pagos periódicamente a los trabajadores por los servicios prestados, necesitando contar con un sistema de información efectivo para el procesamiento de esta actividad.

El área de remuneraciones del Instituto Peruano del Deporte tiene una serie de obstáculos que impiden realizar el procesamiento de las planillas en las fechas programadas de pago, generando malestar en los trabajadores e inclusive en algunas oportunidades perjudica a la institución ya que las planillas mal calculadas generan un pago indebido. Esto es originado por la insuficiente e inexacta información que se recaba de las áreas involucradas para procesar las correspondientes planillas.

Las causas y consecuencias de la información incorrecta, han motivado el desarrollo del siguiente tema de investigación: El impacto del sistema de información integrado en el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano Del Deporte, cuyo análisis tiene por objetivo determinar el problema y descubrir el mejor método para obtener un sistema efectivo y confiable, teniendo un mejor manejo de la información para el procesamiento de las planillas en las fechas programadas y sobre todo para brindar un mejor servicio a los trabajadores y usuarios que manejan la información.

En el capítulo I, se describe la realidad problemática sobre la sistematización que se viene empleando para el procesamiento de planillas, el cual tiene dificultades por diversas causas, además de demostrar cuán importante es el sistema de información para obtener un resultado verídico y cuáles fueron las limitaciones para encontrar la solución al problema.

En el capítulo II, veremos el marco teórico conceptual donde encontraremos las diferentes teorías existentes que confirmarán la importancia de la investigación. Asimismo,

mostraremos cuadros y gráficos de suma importancia que ayudará a medir las actitudes y el grado de aprobación del personal para la mejora del proceso.

En el capítulo III, plantearemos una propuesta o visión que ayudará a sustentar la hipótesis con la ayuda de fuentes de información. Por la cual, identificaremos las variables dependientes e independientes. Además, utilizaremos herramientas que nos permitirán ver la relación que existe entre la pregunta de investigación, el objetivo y la hipótesis del tema de investigación.

En el capítulo IV, se aplicarán tipos y métodos de investigación que posibilitarán deducir las consecuencias y comprobación de la verdad. Para esto, diseñaremos un resumen breve de lo que haremos para lograr nuestros objetivos, luego realizaremos un muestreo para obtener la información deseada y llevar a cabo el estudio de investigación.

En el capítulo V, conoceremos los resultados de la investigación y posteriormente analizaremos los métodos que se utilizaron para llegar a ese resultado.

Y, por último, en el capítulo VI, se establecen las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## Resumen

La presente tesis tiene por objetivo: Determinar como el sistema de información integrado impacta en el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte. Ya que lo que se quiere es integrar todos los datos y la información relevante de los procesos correspondiente a cada área, de modo que, la información que se ingresa a un sistema afecte de forma inmediata a todos los demás sistemas.

La hipótesis general muestra al observar una relación positiva entre la variable sistema de información integrado y su relación con la variable procesamiento de las planillas, se comprueba de acuerdo al estudio realizado existen deficiencias en esta relación puesto que no existe un sistema de información integrado que optimice mejor el proceso del Área donde se llevó a cabo el estudio de investigación, existiendo una metodología compleja que retrasa dicho proceso.

El método de la investigación fue de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional. El diseño de investigación ha sido no experimental, corte transversal. Se empleó un cuestionario tipo Likert orientado a los trabajadores de la institución. La población estuvo determinada por 280 trabajadores del Instituto Peruano del Deporte.

**Palabras claves:** Sistema de información integrado, procesamiento de las planillas, impacto, optimización, metodología.

## **Abstract**

The objective of this thesis is to: Determine how the integrated information system impacts on the processing of the forms in the Personnel Unit of the Peruvian Sports Institute. Since what is wanted is to integrate all the data and relevant information of the processes corresponding to each area, so that the information that is entered into a system immediately affects all other systems.

The general hypothesis shows when observing a positive relationship between the integrated information system variable and its relation with the processing variable of the payroll, it is verified according to the study conducted there are deficiencies in this relationship since there is no integrated information system that optimizes better the process of the Area where the research study was carried out, existing a complex methodology that delays this process.

The research method was exploratory, descriptive and correlational. The research design has been non-experimental, cross section. A Likert-type questionnaire aimed at the institution's workers was used. The population was determined by 280 workers of the Peruvian Sports Institute.

**Keywords:** Integrated information system, spreadsheet processing, impact, optimization, methodology.



## **Capítulo I: Planteamiento del Estudio**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En la actualidad la mayoría de las instituciones del Perú tanto públicas como privadas el procesamiento de las planillas se realizan a través de un sistema de información, ya que es necesario contar con la tecnología para automatizar los procesos, con el fin de realizar las actividades de manera eficiente, esto con el objetivo de obtener resultados en el tiempo oportuno.

El procesamiento de las planillas de remuneraciones es uno de los procesos más importante de toda empresa.

Al no contar con un sistema apropiado, puede convertirse en un proceso difícil de controlar, requiriendo más tiempo para el área encargada de generar las planillas de pago. Motivo por el cual todas las empresas tienen que disponer de sistemas apropiados que funcionen de manera integrada.

El Instituto Peruano del Deporte es un ente rector del Sistema Nacional del Deporte que cuenta con una estructura orgánica para su mejor funcionamiento.

En la estructura orgánica del instituto Peruano del Deporte, la Unidad de Personal es un órgano de apoyo que se encarga de brindar un óptimo servicio a la administración del Universo total del personal activo y pensionista, cumpliendo con la generación de información de manera oportuna y confiable, que contribuya a la toma de decisiones y en consecuencia a la consecución de los objetivos y metas institucionales.

La Unidad de Personal es dependiente de la Oficina General de Administración. Internamente se compone funcionalmente de ocho (08) áreas: a) Asistencia Legal b) Asistencia Social c) Control de Asistencia d) Remuneraciones e) Escalafón f) Capacitación g)

Selección de Personal h) Secretaria Técnica de Procedimientos Administrativos

Disciplinarios i) Tópico.

Esta unidad cuenta con varios sistemas para brindar información al Área de Remuneraciones para el procesamiento de las planillas de pago. Estos sistemas no se encuentran integrados, haciendo que el trabajo para recabar información tome más tiempo y como consecuencia se generen errores en el cálculo y demora en los pagos.

Tabla 1

*Sistemas existentes para el procesamiento de las planillas*

N°	SISTEMAS	CANTIDAD
1	Sistema de Personal (SISPER) - MEF	1
2	Sistema de Control de Asistencia (SCA) - TEMPUS	1
3	Sistema de Escalafón (SE) - IPD	1

Fuente: Elaboración Propia

Con este trabajo de investigación se pretende encontrar el impacto del sistema de información integrado en el procesamiento de las planillas, a través de la asociación que existe entre los sistemas que remiten información, esto con el fin de solucionar las limitaciones de información y de tiempo al Área de Remuneraciones en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema principal

¿De qué manera el sistema de información integrado impacta en el procesamiento de las planillas en la unidad del instituto Peruano del Deporte?

### **1.2.2. Problemas secundarios**

¿De qué manera el sistema de control de asistencia impacta en el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del instituto Peruano del Deporte?

¿De qué manera el sistema de escalafón impacta en el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del instituto Peruano del Deporte?

¿De qué manera el sistema de planillas impacta en el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del instituto Peruano del Deporte?

## **1.3. Objetivos Generales y Específicos**

### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar como el sistema de información integrado impacta en el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Determinar como el sistema de control de asistencia impacta en el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte.

Determinar como el sistema de escalafón impacta en el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte.

Determinar como el sistema de planillas impacta en el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte.

## 1.4. Delimitación de la Investigación

### 1.4.1. Delimitación Temporal

El desarrollo de la presente investigación se realizó en un periodo de 5 meses, el cual es presentado en la siguiente tabla:

Tabla 2

*Cronograma de actividades para el desarrollo de la investigación*

Actividad	MESES				
	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Elaboración del Plan de Tesis	■				
Organización e Implementación	■				
Elaboración de los Instrumentos			■		
Procesamiento de Datos				■	
Análisis de Interpretación				■	■
Ajustes Finales					■
Presentación de la Tesis					■

Fuente: elaboración propia

Tabla 3

*Presupuesto para el desarrollo de la investigación*

Concepto	Total, S/.
<b>Personal:</b>	
Tercerización para la redacción de documentos	300.00
Apoyo de investigador	500.00
<b>Sub Total</b>	<b>800.00</b>
<b>Bienes:</b>	
Material de escritorio	50.00
Material de impresión	200.00
Libros, revistas, internet, separatas	250.00
<b>Sub Total</b>	<b>500.00</b>
<b>Servicios:</b>	
Servicio de Asesoría Curso de Programa de Titulación por Tesis	6,000.00
Servicio de internet	80.00
Movilidad, viáticos	400.00
Otros servicios (teléfono, luz)	140.00
<b>Sub Total</b>	<b>6,620.00</b>
<b>Total</b>	<b>S/. 7,920.00</b>

Fuente: Elaboración propia

#### **1.4.2. Delimitación Espacial**

La investigación se realizó en el Instituto Peruano del Deporte, ubicada en Calle Madre de Dios N° 463 Tribuna Sur, Cercado de Lima – Perú.

#### **1.4.3. Delimitación Social**

Las personas que conforman esta delimitación están dadas por 280 trabajadores que laboran en el Instituto Peruano del Deporte, los cuales se les encuestaran con el propósito de determinar el problema antes descrito.

#### **1.4.4. Delimitación conceptual**

La presente investigación está delimitada a revisar y analizar los conceptos de sistema de información integrado y el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte.

### **1.5. Justificación o importancia del estudio**

Los sistemas de información integrados representan un papel muy importante para la Gestión de empresas, por ser una herramienta de apoyo y control para los gerentes de manera individual en la toma de decisiones más efectiva, así como también a la alta dirección para ser más eficientes en su gestión. Los beneficios que ofrecen los sistemas de información integrados generan un mayor impacto sobre las organizaciones y por consiguiente hacen que esta sea más eficiente, productiva y competitiva.

El desarrollo de esta investigación responde a una de las preocupaciones de tratar de conocer los factores y circunstancias que afectan al procesamiento de las planillas.

Con la presente investigación se pretende demostrar cuán importante es la implementación de un sistema de información integrado para generar una mejor calidad de gestión en la

Unidad de Personal, ya que necesitamos que el procedimiento sea el correcto, y de esta manera reducir los errores de información y la efectividad del flujo de información, sirviendo además en la mejora de la toma de decisiones para el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte.

Como resultado de esta investigación buscamos ejecutar un nuevo método de trabajo para fortalecer el procesamiento de las planillas y obtener un sistema de información efectivo.

Con la implementación de un sistema de información integrado (SII) la información generada de cada base de datos se reflejará en tiempo real, se optimizarán los procesos y se dispondrá del control de la información para la elaboración de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano Del Deporte.

#### **1.6. Alcance y Limitaciones**

La presente investigación del sistema de información integrado será capaz de permitir recibir información precisa, oportuna y relevante para el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte.

La implementación de dicho sistema será lo suficientemente eficiente para realizar la toma de decisiones, coordinación de procesos y efectividad del control en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte.

El presente trabajo se realizará tomando información de los sistemas que se utilizan para remitir datos concernientes al personal del Instituto Peruano del Deporte al Área de Remuneraciones para el procesamiento de las planillas.

## Capítulo II: Marco Teórico – Conceptual

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

Entre las investigaciones encontradas referentes al tema del impacto del Sistema de Información Integrado en el Procesamiento de las Planillas, se encontraron las siguientes tesis:

En el estudio titulado **“Sistema de información web de control de personal y planillas para mejorar la gestión de recursos humanos del Gobierno Provincial de Bagua Grande”**; realizados por los autores: Martell, A. y Santa Cruz, D., se realizó con la finalidad de “Mejorar la Gestión de control de personal y planillas de la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Utcubamba –Bagua Grande, mediante la implementación de un sistema de información con tecnología web” (Martell, A. y Santa Cruz, D, 2016: 25).

En él se concluye que, al haber hecho el análisis del indicador de tiempo de permisos, legajos, registro de asistencia en el sistema de planillas y generación de planillas con el rendimiento del sistema actual y del sistema propuesto, se halla un ahorro significativo de tiempo, el cual permitirá que el personal realice otras actividades. Además, que el nivel de satisfacción con el método actual según la escala de Likert representa un nivel de acuerdo.

La investigación realizada representa una mejora en la rentabilidad de la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Utcubamba-Bagua Grande. Dicha afirmación es basada por los resultados obtenidos del estudio de factibilidad económica, por lo que nos permite deducir en que el proyecto es rentable económicamente.

En base al presente trabajo podemos observar que la implementación de un sistema de información Web es empleada como herramienta de trabajo para el control de personal y

generación de planillas, obteniendo rentabilidad a través del ahorro por la reducción de tiempo en los procesos, además de la satisfacción de los usuarios.

En el estudio titulado **“Sistema de información como herramientas que ayuda a integrar información del personal en el área de registro y escalafón de la Oficina General de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana”**; del autor: Coral, J.P. y Piña, P.A., se realizó con la finalidad de “registrar el legajo de personal docente y administrativo de dicha universidad. Teniendo como objetivo Implementar un sistema de información para el área de registro y escalafón” (...) (Coral, J.P. y Piña, P.A., 2017: iii).

En él se concluye que el desarrollo, diseño e implementación del SI es una herramienta amigable que permitirá obtener con mayor rapidez los documentos y registros del personal. Además, que se cuenta con una excelente seguridad de la información. Y, por último, la calidad del servicio que se calificó como excelente en el área de escalafón y registros en la oficina general de recursos humanos de la UNAP.

En base al presente trabajo podemos observar que la implementación de un sistema de información es empleada como herramienta que ayuda a integrar la información del personal del área de escalafón de la OGRH, obteniendo como resultado una herramienta amigable, seguridad de la información y calidad del servicio.

En el estudio titulado **“Propuesta de implementación de un sistema para la mejora del proceso de planillas y remuneraciones para la Universidad Nacional de Tumbes, 2018”**; del autor: Balladares, M.C., se realizó con la finalidad de “Proponer la implementación de un sistema para la mejora del proceso de planillas y remuneraciones para la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.” (Balladares, M.C., 2018:4).

En él se concluye que con la implementación del sistema se plantea mejorar el control de la planilla y remuneraciones, llevando un buen manejo de la información y evitando errores.



Con este sistema se logrará la reducción de tiempo en los procesos y calidad de respuesta a las solicitudes, obteniendo mejoras en el proceso de las planillas de los trabajadores de la Universidad Nacional de Tumbes.

En base al presente trabajo podemos observar que con este nuevo sistema se tendría un mejor desempeño en el proceso de las planillas y remuneraciones, manejando la información de manera eficaz y siendo sencillo el manejo del nuevo sistema de información beneficiando a la casa de estudio.

En el estudio titulado **“Diseño e implementación de un sistema informático para la administración de negocios”**; del autor: Gutiérrez, J.A., se realizó con la finalidad de “crear un entorno innovador para un negocio, a partir de diferentes estudios de análisis, desarrollo de sistemas, uso de herramientas de software y diversos métodos generales de trabajo” (...) (Gutiérrez, J.A., 2017: 3).

En él se concluye que el modelo en espiral para la implementación cuenta con múltiples ventajas. La primera es el desarrollo continuo ayuda a la gestión en tener menos riesgos relacionado con el cambio en el sistema.

La implementación del SI adecuado posibilita obtener grandes ventajas, como la facilidad de uso y acceso constante. La implementación del SI impacta a toda la gestión administrativa, por lo que muchos han considerado este cambio como un riesgo, ya que, si no se tiene un correcto conocimiento y aplicación de estos elementos, pueden surgir problemas. Pero, esta implementación es una necesidad de la empresa para estar a la vanguardia, obteniendo competitividad en el mercado nacional e internacional.

En base al presente trabajo podemos observar que la implementación de un sistema de información permite el desarrollo pleno en la administración de negocios, obteniendo como resultado innovación y actualización.

## 2.2. Marco Histórico

A través de los años los sistemas de información han ido evolucionando, esto a raíz de la llegada de la computación a las organizaciones. En los últimos años el sistema de información empresarial ha sido considerado útil para las diferentes actividades, con la finalidad de facilitar los procesamientos a nivel operativo.

La evolución de la informática y las telecomunicaciones permitió incrementar la eficacia en el logro de metas, en menor tiempo y guardar mayor información en menor espacio posible. Esto fue lo que hizo posible que las empresas se interesaran en los sistemas de información. Pasando el tiempo se fueron observando como las tecnologías y sistemas de información hacían que las empresas obtuvieran mejores resultados y por lo que podrían ser únicos en comparación de sus competidores.

*“Dada la clasificación de K y J Laudon, los primeros sistemas de información en desarrollarse fueron los Sistemas de Procesamiento de operaciones. Con el transcurrir del tiempo, fueron apareciendo en primer lugar los sistemas de información para la administración y finalmente los sistemas de apoyo a las decisiones, así como los sistemas estratégicos. Se produjo un desarrollo vertical de los sistemas de información, partiendo de los niveles inferiores de la organización hasta abarcar al equipo directivo de la empresa.”*  
(Hernández, A., sf, p. 4-5).

El manejo de la información se ha convertido en un recurso de suma importancia dentro de la administración, por lo que se ha convertido en tema de investigación por su complejidad.

Motivo por el cual, los encargados de ver los temas de sistemas de información son los Gerentes y Directores de las empresas.

*“Con la introducción a las organizaciones de los desarrollos tecnológicos en materia de TIC, la administración de los Sistemas de información se ha hecho más fácil y expedita.”*  
(...) (Trujillo, L.I., 2012: 154)

Tabla 4

*Los datos que generan información. Copyright 2012. Trujillo, L.I.*

<b>Década</b>	<b>Proceso</b>	<b>Descripción</b>
Años 60	Informes tipo batch	El análisis de la información es difícil y localizarla es bastante dispendioso. Cada vez que se quiere realizar un trabajo hay que volver a programarlo y organizarlo de nuevo.
Años 70	Sistemas para el soporte de decisiones DSS (Decision Support Systems) Sistemas para obtener información ejecutiva EIS (Executive Information Systems)	Sistemas basados en terminal brutos de, no integrados con el resto de herramientas para el manejo de información.
Años 80	Herramientas de negocios inteligentes con análisis y acceso a datos (Intelligent Business Tools)	Programas de computados para obtener reportes e informes, hojas de cálculo, sistemas de cómputo con interfaces gráficas, sistemas integrados y fáciles de usar. Acceden a las bases de datos operacionales (killer queries).
Años 90	Almacenes de Datos y herramientas OLAP (OnLine Analytical Processing, o procesamiento analítico en línea)	Se refiere a los sistemas y herramientas de Minería de Datos que utilizan técnicas para la extracción y el análisis de los datos en línea. Lo que hace la minería de datos es automatizar procesos reduciendo los tiempos hasta llegar a una conclusión (Canney, 2007).
Años 00	Herramientas para hacer de Minería de Datos y Simulación de sistemas de información	Conjunto de técnicas, herramientas y procesos de análisis de datos que permite extraer información de bases de datos y Almacenes de Datos mediante la búsqueda automatizada de patrones y relaciones.

### 2.3. Marco Legal

**“Resolución de Presidencia N° 031-2017-IPD/P Se aprueba el plan Operativo Informático (POI) del Instituto Peruano del Deporte correspondiente al año 2017.”**

**“Resolución Ministerial N° 19-2011-PCM Se aprueba la “Formulación y Evaluación del Plan Operativo Informático (POI) de las entidades de la Administración Pública”, y su Guía de Elaboración, en el cual se establece que cada entidad de la Administración Pública con base en el contenido del Plan Estratégico Institucional y el “Plan de Desarrollo de la**

*Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana”, elaborará, registrará y evaluará el Plan Operativo Informático, el cual tiene periodicidad anual.”*

**“Decreto Legislativo N° 276 - LEY DE BASES DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA”**

*“Artículo 1°.- DEFINICION DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA. Carrera administrativa es el conjunto de principios, normas y procesos que regulan el ingreso, los derechos y los deberes que corresponden a los servidores públicos que, con carácter estable prestan servicios de naturaleza permanente en la Administración Pública.*

*Tiene por objeto permitir la incorporación de personal idóneo, garantizar su permanencia, asegurar su desarrollo y promover su realización personal, en el desempeño del servicio público.*

*Se expresa en una estructura que permite la ubicación de los servidores públicos, según calificaciones y méritos.” (1984)*

**“Decreto Legislativo N° 1057 - DECRETO LEGISLATIVO QUE REGULA EL RÉGIMEN ESPECIAL DE CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS**

*Artículo 3°.- Definición del contrato administrativo de servicios El contrato administrativo de servicios constituye una modalidad especial propia del derecho administrativo y privativa del Estado. Se regula por la presente norma, no se encuentra sujeto a la Ley de Bases de la Carrera Administrativa, al régimen laboral de la actividad privada ni a otras normas que regulan carreras administrativas especiales. La presente norma no se aplica a los contratos de prestación de servicios de consultoría o de asesoría, siempre que se desarrollen de forma autónoma, fuera de los locales o centros de trabajo de la entidad.” (2008)*

#### 2.4. Bases Teórico-científicas

Los autores Lapiedra, R., Devece, C., y Guiral, J., sostienen que *“Toda persona, toda empresa, y en general toda organización, está continuamente captando una serie de datos, gran parte de los cuales no tienen significación alguna para ella, pero en cambio existen otros datos que le sirven para conocer mejor el entorno que le rodea y también para conocerse mejor. Estos datos, que constituyen la llamada información, le van a permitir tomar decisiones más acertadas. Por ello, la información a tiempo y en la cantidad precisa es un factor clave para toda organización”* (2011: 5).

Basándonos en lo expresado por los autores, se puede decir que, la información a tiempo es importante en toda empresa para tener un mayor conocimiento del entorno y puedan tomarse las mejores decisiones para no correr ninguna clase de riesgo.

Gonzalez Longatt, F., sostiene que *“La información es hoy por hoy una poderosa herramienta, que dentro de las organizaciones revoluciona el desarrollo de virtualmente todas las actividades, y afectando de manera directa del desempeño de la organización dentro del mercado; en tal sentido, las empresas que dispongan de un manejo adecuado de la información alcanzara niveles más altos de competitividad, garantizando su sobre-vivencia y éxito”* (s,f).

Basándonos en lo expresado por el autor, se puede decir que, la información es una herramienta necesaria para el desarrollo de toda empresa, ya que al ser utilizada apropiadamente se puede superar situaciones difíciles y obtener los mejores resultados.

Tobos, J., y Camelo M., sostiene que *“Los Sistemas de Información Gerencial (SIG) son todos los procedimientos relacionados y organizados que ayudan a los directivos de las empresas, sin importan su tamaño, a tomar decisiones. Son aplicables a todos los niveles de la empresa (operativo, de conocimiento, administrativo y estratégico). Contribuyen a mejorar la implementación de tecnologías de información, generan ventajas competitivas,*

*mayor rentabilidad y procesos de negocios más eficientes porque van de la mano con la automatización” (2010: 5).*

Basándonos en lo expresado por los autores, se puede decir, que los sistemas de información gerencial son todos los procedimientos que ponen en marcha a la empresa, tomando las mejores decisiones en la innovación de tecnologías de información, con el objetivo de tener la capacidad de marcar la diferencia y ser sostenible en el tiempo, logrando productividad y rentabilidad.

Laudon K., Lauson J., sostienen que *“la definición técnica de un sistema de información como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos. Los sistemas de información contienen información sobre personas, lugares y cosas importantes dentro de la organización, o en el entorno que la rodea. Por información nos referimos a los datos que se han modelado en una forma significativa y útil para los seres humanos. Por el contrario, los datos son flujos de elementos en bruto que representan los eventos que ocurren en las organizaciones o en el entorno físico antes de ordenarlos e interpretarlos en una forma que las personas puedan comprender y usar.” (2012: 15).*

Basándonos en lo expresado por los autores, se puede decir que, un sistema de información en un conjunto de elementos que están integrados, con el propósito de apoyar en la toma de decisiones para llevar a cabo acciones de manera ordenada y controlada.

Asimismo, obtener información sobre un problema y la causa que lo está generando. Los sistemas de información ayudan a los integrantes de la organización a crear y llevar a cabo nuevos productos al mercado.

Idalberto Chiavenato, sostiene que la Información *“Es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones.”* (2006, p.392).

Basándonos en lo expresado por el autor, se puede decir que, la información es una base de datos de importancia, que ayuda a reducir o aumentar el conocimiento de algo, según como se disponga el uso de la información para la toma de decisiones.

## **2.5. Definiciones de términos básico**

### **Acceso a fuentes**

Es llegar a obtener diferentes tipos de documentos para cumplir con las solicitudes de información o conocimiento.

### **Análisis del impacto organizacional**

*“Estudio de la forma en que un sistema propuesto afectará a la estructura organizacional, las actitudes, la toma de decisiones y las operaciones.”* (Laudon K., Lauson J., 2012, p: 129)

### **Asociación**

*“Acción y efecto de asociar o asociarse”* (Real Academia Española, 2014, 23° ed.).

Es la agrupación de personas para realizar actividades colectivas con el fin de cumplir un objetivo en común.

### **Base de datos**

*“La base de datos es un conjunto de datos organizados en estructuras que se definen una sola vez y que se utilizan al mismo tiempo por muchos equipos y usuarios.”* (...) (Balladares, M.C., 2018, p: 41)

### Coordinación de Procesos

Es el hecho de ponerse de acuerdo entre varios procesos para llevar a cabo alguna acción. Esta acción puede ser el conseguir el derecho a entrar en una región crítica en exclusión mutua, o la elección de un proceso, entre un grupo de procesos, que actúe como coordinador de las actividades del resto de los procesos del grupo.

### Cronograma de pago

Es una herramienta muy importante para gestionar los pagos en las fechas previstas.

Mediante “*Resolución Viceministerial N° 001-2017-EF/52*” (El Peruano, 2017: 39) se aprueba el “*Cronograma de Pagos Anual Mensualizado de Remuneraciones - Año Fiscal 2018, a cargo de las Unidades Ejecutoras de los Pliegos del Gobierno Nacional y Gobiernos Regionales*”. (El Peruano, 2017: 39). Correspondiendo a El Instituto Peruano del Deporte como Unidad Ejecutora 0994 del Sector Educación, el siguiente cronograma de pago:

Tabla 5

#### *Cronograma de pago de planillas*

SECTOR	ENER	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Educación. Unidad Ejecutora 0994: Instituto Peruano del Deporte	Martes 23	Jueves 22	Miércoles 21	Lunes 23	Martes 22	Jueves 21	Lunes 23	Miércoles 22	Viernes 21	Martes 23	Miércoles 21	Miércoles 19

Fuente: elaboración propia

De acuerdo al cronograma de pago establecido, el Área de Remuneraciones fija las fechas para realizar el procesamiento de las planillas y puedan ser remitidos cinco (05) días antes de la fecha programada de pago al área correspondiente para que realicen el giro y pago correspondiente. Para esto, es necesario que el Área de Control de Asistencia y el Área de Escalafón remitan la información de sus competencias tres (03) días antes de empezar con el proceso de las planillas.



**Descuentos indebidos**

Son aquellos descuentos que se realizan bajo error. Esto ocurre por no tener la información en tiempo real de los trabajadores y hasta en algunos casos por hechos fortuitos como el fallecimiento del trabajador.

**Difusión de la Información**

La difusión de la información es el proceso por el cual se brinda al usuario la información que se requiera o darle la posibilidad de obtenerla. Difundir informaciones es propagar conocimientos a un público receptor.

**Disponibilidad de datos**

El término de disponibilidad del sistema se refiere a la capacidad de garantizar el acceso a personas autorizadas a los procesos, servicios y datos de los que dispone la empresa. Así, el profesional debe encargarse de poner en marcha sistemas que ayuden a conseguir este fin sin poner en riesgo la seguridad de la información.

**Efectividad del Control**

Es la capacidad de lograr un resultado conforme a lo planeado.

**Emisión de Planillas**

Acción de emitir las planillas de remuneraciones de todos los trabajadores de la empresa con el fin de tramitar sus pagos.

**Impacto**

*“impresión o efecto muy intensos dejados en alguien o en algo por cualquier acción o suceso”* (Moliner, M.; 1988).

**Información**

*“Datos que se han modelado en una forma significativa y útil para los seres humanos.”*  
(Laudon K., Lauson J., 2012, p: 613)

### **Medición de resultados**

Es el proceso que permite obtener y comparar los resultados para la mejora de la productividad.

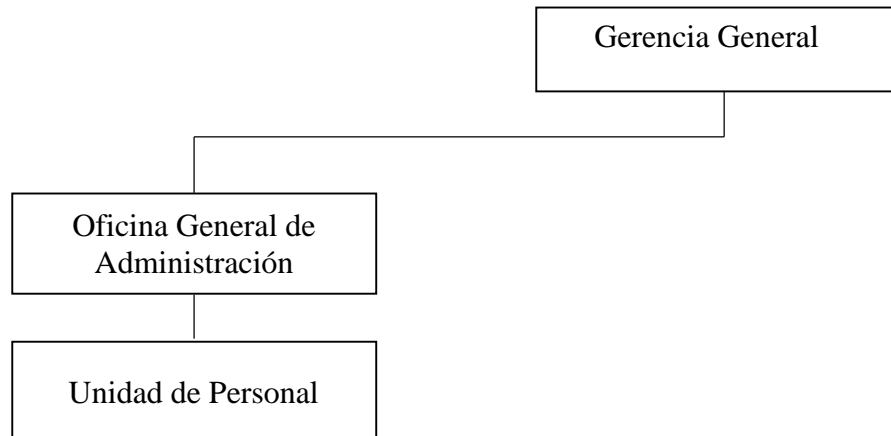
### **Oportunidad de la información**

Es aquel momento que resulta ser propicia la información para la toma de decisiones.

### **Organigrama**

*“El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.”* (Franklin E.B., sf, p: 124)

La Unidad de Personal forma parte de la estructura orgánica del Instituto Peruano del Deporte dependiendo de la Oficina General de Administración.

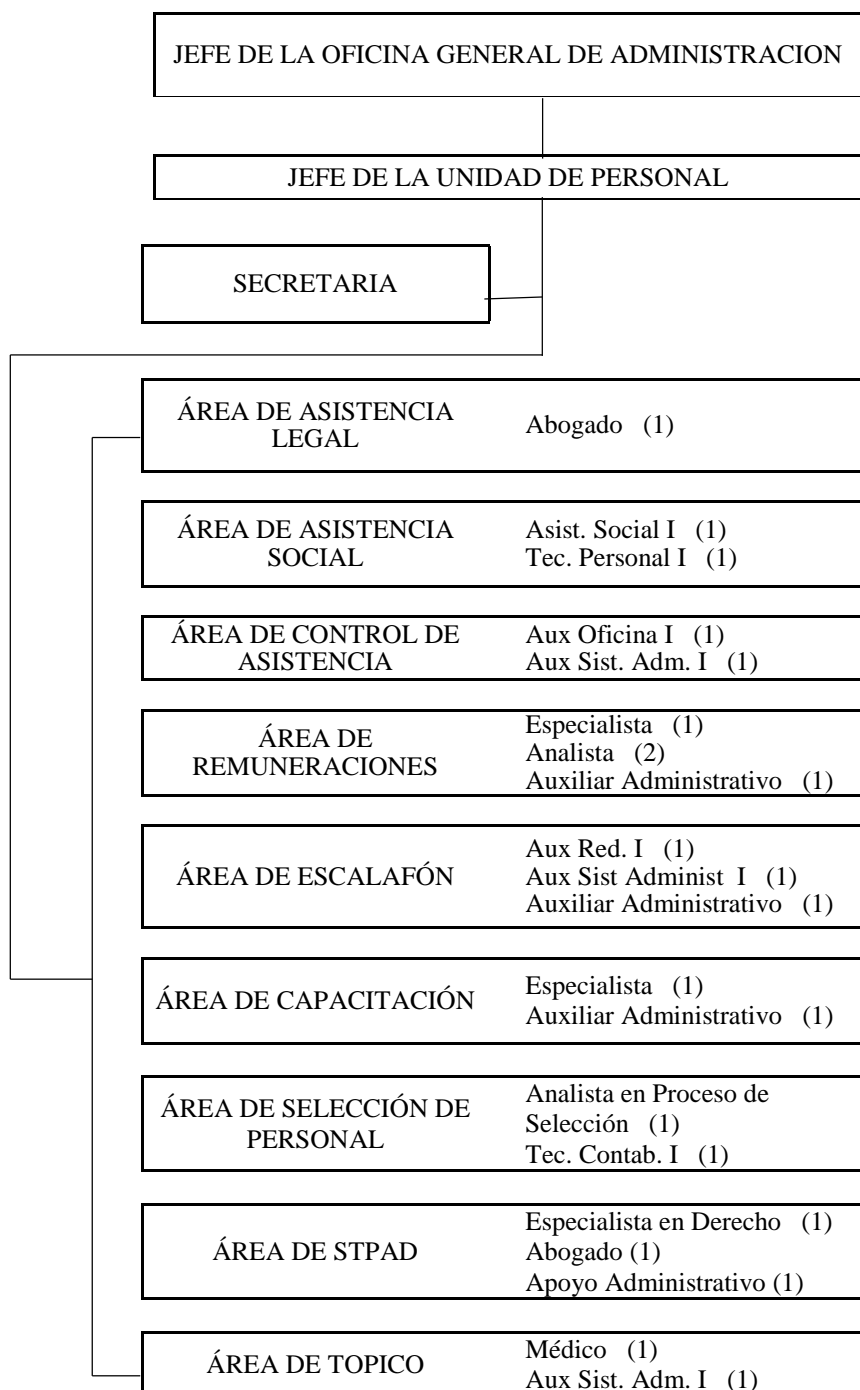


*Figura 1.* Organigrama estructural de la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte

Fuente: Elaboración Propia

### **Organigrama funcional**

Es un organigrama de funciones que se tienen asignadas, presentando a cada una de sus áreas, los cuales son de gran utilidad para poder capacitar a los servidores y presentar a la organización en forma general.



*Figura 2.* Organigrama funcional de la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte

Fuente: Elaboración propia

### **Pagos indebidos**

Cuando por error se cumple una obligación que no existe. Esto ocurre por no tener la información en tiempo real de los trabajadores y hasta en algunos casos por hechos fortuitos como el fallecimiento del trabajador.

### **Planillas**

*“Es un registro obligatorio para todas las empresas e instituciones que tienen trabajadores en relación de subordinación, donde apuntan las remuneraciones de todos los trabajadores. Este permite registrar los sucesos de los trabajadores que laboran en su centro de trabajo, el contratante calcula las remuneraciones de acuerdo a la eficiencia laboral, de ese modo se podrá hacer un recuento y poder pagar sus remuneraciones a los trabajadores y las contribuciones al estado.”* (Balladares, M.C., 2018, p: 20)

### **Procesamiento de las planillas**

Es la acumulación y manipulación de elementos de datos para producir información periódica mensual en valores monetarios en relación al conjunto de remuneraciones, aportes patronales, descuentos laborales y otros beneficios que perciben los dependientes de una empresa.

### **Reclamo**

Expresión de una persona cuando se encuentra inconforme por un hecho que considera injusto.

### **Remuneraciones**

*“Puede definirse la administración de remuneraciones como el proceso de la administración de Personal que, mediante la jerarquización de los puestos de la organización en cuanto a su importancia relativa (al compararlos entre sí), Permite remunerar con equidad a sus ocupantes, en lo que se refiere a la organización interna, y que, mediante la correlación de dicha jerarquización con el estudio del mercado de trabajo,*

*posibilita hacerlo competitivamente en relación con lo externo”* (Balladares, M.C., 2018, p: 21)

### **Sistema de Control de Asistencia**

Procedimientos técnico-administrativos mediante los cuales se regula, supervisa y sanciona las situaciones previstas respecto a la asistencia, puntualidad y permanencia de los servidores durante el desarrollo de los horarios de trabajo que se establezcan.

### **Sistema de Escalafón**

Procedimientos técnico-administrativos mediante los cuales se controla, evalúa, verifica y registra los datos personales y administrativos de los trabajadores.

### **Sistema de información**

*“Componentes interrelacionados que trabajan en conjunto para recolectar, procesar, almacenar y diseminar información para soportar la toma de decisiones, la coordinación, el control, el análisis y la visualización en una organización.”* (Laudon K., Lauson J., 2012, p: 120)

### **Sistema de Información Integrado**

Es un sistema de información que integra todos los datos y la información relevante de los procesos correspondientes a cada área, de modo que, la información que se ingresa a un módulo afecte de forma inmediata a todos los demás módulos del sistema.

### **Sistema de Planillas**

Procedimientos técnico-administrativos, el cual contempla el registro de los trabajadores detallando los datos personales y datos para el cálculo de las planillas.

### **Toma de Decisiones**

Es el proceso durante el cual la persona debe escoger una entre varias opciones. Cada día tomamos decisiones, algunas de estas con mayor importancia que las otras. En la

Administración, la toma de decisiones es de mayor responsabilidad, ya que de esto depende el éxito de la organización.

## Capítulo III: Hipótesis y Variables

### 3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos

Son soluciones tentativas al problema de investigación.

#### 3.1.1. Hipótesis General

El procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte está asociado al sistema de información integrado

#### 3.1.2. Hipótesis Secundarias

El procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte está asociado al sistema de control de asistencia.

El procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte está asociado al sistema de escalafón.

El procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte está asociado al sistema de planillas.

#### 3.1.3. Bases Teórico-científicas

Variable independiente: Sistema de Información

Variable dependiente: Procesamiento de las planillas

#### 3.1.4. Matriz lógica de consistencia

Es una herramienta que permite resumir en forma adecuada, panorámica y precisa los elementos básicos del plan de investigación, para comprender y evaluar la coherencia y conexión lógica entre el problema, los objetivos, la hipótesis, las variables, indicadores y metodología en la investigación a realizar, como se muestra en el siguiente cuadro:

**MATRIZ LOGICA DE CONSISTENCIA**  
**IMPACTO DEL SISTEMA DE INFORMACION INTEGRADO EN EL PROCESAMIENTO DE LAS PLANILLAS EN LA UNIDAD DE PERSONAL DEL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	Operacionalización de las variables				MARCO METODOLOGICO
					INDICADOR	INSTRUMENTO	ESCALA	FUENTE	
General	General	General	Independiente						
¿De qué manera el sistema de información integrado impacta en el procesamiento de las planillas en la unidad del instituto Peruano del Deporte?	Determinar como el sistema de información integrado impacta en el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte.	El procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte está asociado al sistema de información integrado	Sistema de Información Integrado: Es un sistema de información que integra todos los datos y la información relevante de los procesos correspondientes a cada área, de modo que, la información que se ingresa a un módulo afecte de forma inmediata a todos los demás módulos del sistema.	Sistema de Control de Asistencia	Asistencia, faltas y tardanzas Vacaciones y Descansos médicos	Cuestionario de encuesta		Primarias	Tipo de Método de la Investigación: - Exploratorio - Descriptivo - Correlacional Diseño de la Investigación: - No experimental - Corte transversal  Población: El total de trabajadores del Instituto Peruano del Deporte. Muestra: 280 encuestados  Instrumento de recogida de datos: - La observación - La encuesta - La entrevista
				Sistema de Escalafón	Registro de información del personal Ingreso y Cese	Cuestionario de encuesta	Primarias		
				Sistema de Planillas	Remuneraciones Descuentos y retenciones	Cuestionario de encuesta	Primarias		
Específicos	Específicos	Específicos	Dependiente						
¿De qué manera el sistema de control de asistencia impacta en el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del instituto Peruano del Deporte?	Determinar como el sistema de control de asistencia impacta en el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte.	El procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte está asociado al sistema de control de asistencia	Procesamiento de las Planillas: Es el mecanismo de transformación de datos para producir información en un periodo de tiempo que le corresponde a una persona. El procesamiento se hace con la información proporcionada de las diferentes áreas para realizar la gestión del pago de los trabajadores de la institución.	Reclamos por descuentos indebidos	Reintegros por descuentos indebidos	Cuestionario de encuesta	Likert	Primarias	
				Emisión de planillas según programación	Proceso de las planillas de remuneraciones Cumplimiento del cronograma establecido para procesar las planillas de remuneraciones Registro de fecha de ingresos y ceses	Cuestionario de encuesta	Primarias		
¿De qué manera el sistema de planillas impacta en el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del instituto Peruano del Deporte?	Determinar como el sistema de planillas impacta en el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte.	El procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte está asociado al sistema de planillas		Notificaciones por devolución de pagos indebidos	Notificaciones por devolución de pagos indebidos.	Cuestionario de encuesta		Primarias	



## Capítulo IV: Método

### 4.1. Tipo y método de investigación

En mi trabajo el tipo de investigación es Exploratorio, Descriptivo y Correlacional.

Exploratorio, porque exploraremos en nuestra investigación el comportamiento que en este momento no contamos, de los cuales nos llevará a conclusiones finales.

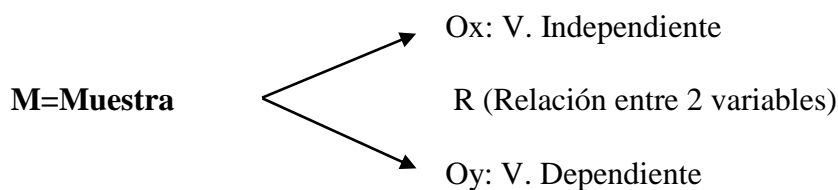
Descriptivo, porque describiremos las condiciones que se van a ir descubriendo a lo largo de nuestra investigación.

Correlacional, porque observaremos la causalidad que hay entre las variables dependiente e independiente.

En nuestra investigación utilizaremos el Método Inductivo, ya que a partir de las conclusiones muestrales inferiremos comportamientos de la población en general.

### 4.2. Diseño específico de investigación

La presente investigación tiene un diseño no experimental de tipo transversal ya que tiene como propósito describir las variables y analizar la incidencia y los niveles de relación entre ellas en un momento dado.



#### Dónde:

M, es la muestra de los encuestados.

Ox, es la observación de la variable independiente (Sistema de Información).

Oy, es la observación de la variable dependiente (Procesamiento de las planillas).

### 4.3.Población, muestra o participante

**Población:** Se determinó que el tamaño de la población está constituido por 1035 trabajadores que realizan una acción registrable y medible en el Instituto Peruano del Deporte, que se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 6

*Trabajadores del IPD por Régimen Laboral al 30/09/2018*

REGIMEN LABORAL	PEA
D.L. N° 276	252
D.L. N° 1057(CAS)	783
<b>TOTAL</b>	<b>1035</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Muestra:** Para determinar la muestra se aplicó el método probabilístico de tipo aleatorio simple.

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

**Dónde:**

n, es la muestra

N, es la población (1035)

P, es la probabilidad de éxito (0.5)

Q, es la probabilidad de fracaso (0.5)

Z, es nivel de confianza (1.96)

e, es el error muestral o error de estimación (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times (1035)}{(0.05)^2 \times (1035-1) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$

n = 280 encuestados

La fórmula arrojó como resultado 280 individuos de una población de 1035 individuos. Con la muestra obtenida se aplicará el instrumento de encuesta para realizar la investigación.

#### **4.4. Instrumento de recogida de datos**

Se utilizó las siguientes técnicas:

La observación: Se utilizó esta técnica para obtener los datos necesarios para el estudio del problema, con esta técnica se registró lo observado en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte, mas no se interrogó a los usuarios involucrados.

La encuesta: La encuesta está dirigida a 280 trabajadores, tamaño que arrojó la muestra. Estas preguntas están basadas en la escala LIKERT.

La entrevista: Se utilizó esta técnica para tener información interna del Instituto Peruano del Deporte. Se entrevistó a un trabajador experto en procesamientos de las planillas.

#### **4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

En nuestro caso utilizamos el programa SPSS versión última 24 en donde se registrará la información de las encuestas y se analizará a través de pruebas estadísticas no paramétricas, aplicando la prueba CHI-CUADRADO de Pearson.

#### **4.6. Procedimiento para la ejecución del estudio**

El procedimiento a ejecutar se realizó a través de la ejecución de una hoja de cálculo Excel en una hoja no paramétrica introduciendo la información recogida del software SPSS versión última 24 para el análisis correspondiente.

## Capítulo V: Resultados

### 5.1. Descripción del muestreo y la recolección de datos

La presente investigación se realizó a partir de la matriz lógica de consistencia, construyendo las encuestas de acuerdo a los indicadores, dimensiones y variables.

Para la realización del cuestionario se recolectó los datos con la entrevista y la observación en el Área de Remuneraciones de la Unidad de Personal.

La entrevista se realizó con uno de los encargados de procesar las planillas de remuneraciones para aportar a la presente investigación, ya que por la carga laboral que conlleva sus trabajos no se pudo entrevistar a todos los integrantes del Área de Remuneraciones.

La entrevista quedó registrada de la siguiente manera:

Especialista de Remuneraciones, de género masculino, del Instituto Peruano del Deporte, Contador Público (entrevistado el 30 de noviembre de 2018).

¿Consideras que la información recibida fuera de fecha por parte de las áreas involucradas, generan errores en el cálculo de las planillas?

Considero que si nos pueden generar error debido al tiempo que nos quitan al registrar la información recibida fuera del plazo establecido y como consecuencia tener menos tiempo para procesar las planillas, tiempo que deberían servirnos para revisar y verificar mejor las planillas que se está procesando.

¿Considera usted que los reclamos por el mal procesamiento de las planillas, se atienden a tiempo?

Sí, porque cuando llega la fecha de pago el trabajador verifica su pago y si no le parece el deposito, el trabajador se acerca a la oficina y consulta sobre sus descuentos o verifica si están bien hechos sus descuentos y cuando procede el reclamo que mayormente viene de

asistencia porque no han podido regularizar una inasistencia o generaron mal una papeleta, etc., se atiende con la justificación del caso a través de un documento.

¿Piensa usted que los reintegros se originan por la falta de comunicación entre las áreas involucradas para el procesamiento de las planillas de pago?

Sí, porque comunican a destiempo las incidencias que son mayormente por nuevos ingresos, por faltas justificadas, etc., comunicando después de haberse procesado las planillas de pago.

¿Cree usted que la falta de información oportuna retrasa el procesamiento de las planillas?

Sí, porque cuando empezamos a procesar las planillas en cierta fecha el cual se demora de dos a tres días, en el último día del proceso nos llegan inclusive hasta renunciaciones, licencias sin goce, información que se tiene que registrar para no pagar de más a un trabajador y esas situaciones son las que nos llevan a nosotros a atrasar las planillas, ya que se tiene que volver a calcular nuevamente la planilla.

¿Considera usted que se cumple con el cronograma establecido para el procesamiento de las planillas?

No considero que se cumpla. Nosotros ponemos plazos para entregar las planillas, si ese plazo no se cumple es mayormente porque asistencia y escalafón no entregan la información a tiempo por carga laboral o inclusive porque a último minuto le llega información y tiene que seguir registrando, es desde ahí que parte el problema.

¿Cree usted que la información solicitada por las diversas gerencias, son entregados de manera oportuna?

No considero que sea oportuno porque primero que nada deben de entregar la información en el plazo indicado, y al no cumplir con esas fechas ya no es oportuno, ya que no basta con la información que manejamos en el Área de Remuneraciones sino también el Área de Escalafón y algunas veces hasta asistencia, información que nos remiten fuera de fecha y que,

a su vez al tratar de entregar la información nos acorta el tiempo para continuar con nuestras labores.

¿Usted está de acuerdo que el sistema que se utiliza actualmente para el procesamiento de las planillas cuente con acceso a otras fuentes de información?

Sí, porque al decirnos que cuenten con acceso a la información ya es un sistema integral que es lo que se busca para optimizar el tiempo de procesamiento de información entre un área y otro.

¿Cree usted que, con la implementación de un sistema de información integrado, existiría un mejor control de la información del personal?

Sí, porque al existir un sistema integrado cada área llena su información en la parte que le corresponde y eso permite que la otra área lo pueda visualizar automáticamente cualquier incidencia y eso ayudaría bastante en optimizar tiempo, ya que nuestro sistema hablaría por nosotros.

¿Piensa usted que, con este sistema de información integrado, existirían menos errores al procesar las planillas?

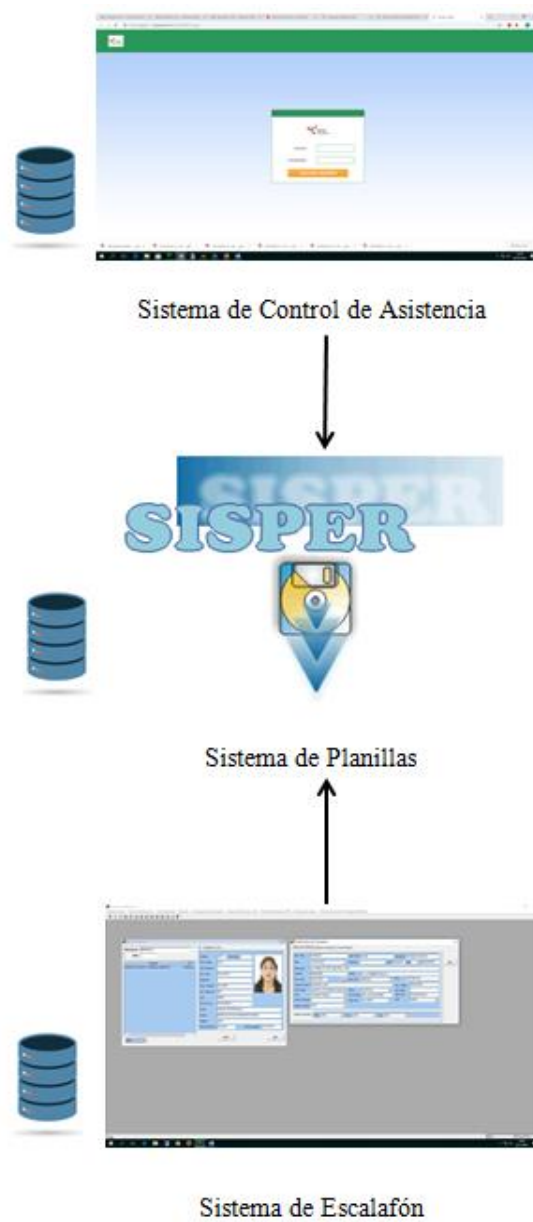
Sí, porque acorta el tiempo el cual viaja la información de las áreas de la Unidad de Personal, como por ejemplo del área de escalafón al área de remuneraciones y segundo se realizan menos pasos, ya que como un ejemplo escalafón registra la baja de un trabajador, saca de ahí un reporte, nos manda las bajas con un informe y mediante correo electrónico, luego descargamos esa información y lo ingresamos en el sistema de planillas.

¿Usted estaría de acuerdo en que se capacite a todos los trabajadores que conforman la Unidad de Personal para un manejo óptimo del sistema implementado?

Sí, más que estar de acuerdo es una necesidad porque al implementar un nuevo sistema, los trabajadores en su mayoría desconocen cómo se va a emplear, por lo cual requiere una

capacitación previa antes de usar el sistema, uno para que usen adecuadamente el sistema y dos para que lo utilicen óptimamente.

Luego de terminar con la entrevista, se observó que el Área de remuneración trabaja con un sistema que no tiene interfaz con los otros sistemas para acceder a la información necesaria para procesar las planillas.



*Figura 3.* Situación actual de los sistemas para el procesamiento de planillas

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, se observó el flujo del procesamiento de las planillas de pago:

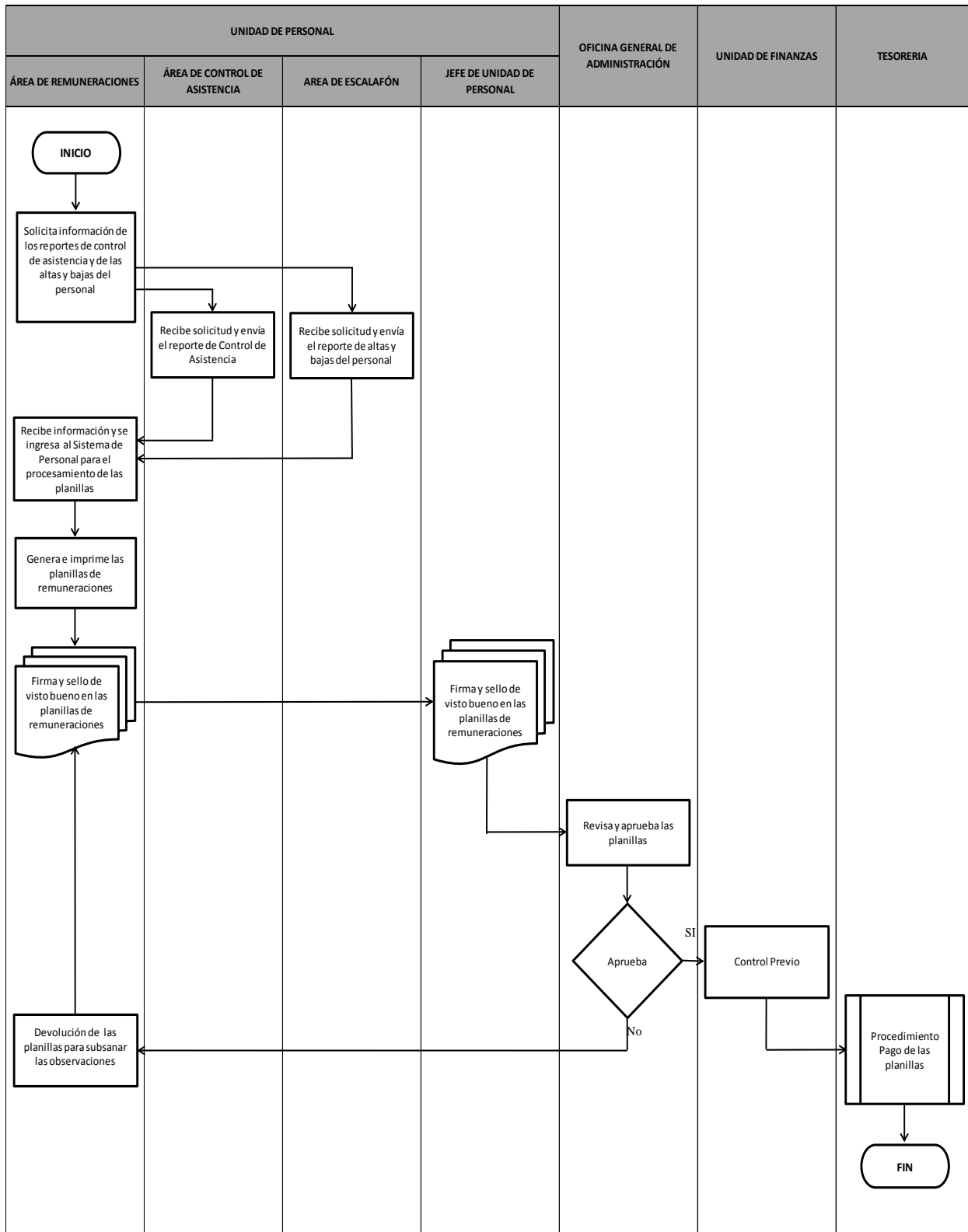


Figura 4. Diagrama de Flujo del Procesamiento de las planillas de Remuneraciones

Fuente: Elaboración propia



Tabla 7

*Etapas del procedimiento actual: Procesamiento de las planillas de Remuneraciones*

N°	Unidad Operativa	Responsable	Etapas del procedimiento
1	Unidad de Personal	Encargado de Remuneraciones	Solicita información Área de Control de Asistencia y de Escalafón sobre la asistencia del personal y las altas y bajas del personal, con fecha límite de entrega para procesar las planillas.
2	Unidad de Personal	Encargado del Control de Asistencia	Realiza corte de Asistencia al último día de cada mes (periodo del mes pasado), procesa la información, realiza reporte de Control de Asistencia y envía tres días hábiles antes de empezar con el proceso de las planillas al técnico del Área de Remuneraciones, encargado de elaborar las planillas por correo los siguientes reportes: a) Inasistencia b) Tardanzas c) Permisos no autorizados d) Licencias sin goce de haber e) Descansos Médicos f) Sanciones Administrativas
3	Unidad de Personal	Encargado de Escalafón	Registra al personal nuevo, realiza las bajas del personal por término de contrato, abandono de trabajo u otros motivos. Al registrar la información en el sistema de escalafón, realiza reporte de los movimientos del personal y envía tres días hábiles antes de empezar con el proceso de las planillas al técnico del Área de Remuneraciones, encargado de elaborar las planillas por correo los siguientes reportes: a) Altas (personal nuevo) b) Bajas (personal cesado)
4	Unidad de Personal	Encargado de Planillas	Recibe la información remitida de Control de Asistencia y de Escalafón. Se ingresa en el sistema de planillas para el procesamiento de las planillas.
5	Unidad de Personal	Encargado de Planillas	Genera e imprime las planillas y reportes correspondientes.
6	Unidad de Personal	Encargado de Planillas	Realiza firma y visto bueno en las planillas de remuneraciones.
7	Unidad de Personal	Jefe	Realiza firma y visto en las planillas de remuneraciones, remite a la Oficina General de Administración con 5 días hábiles antes de la fecha programada de pago.
8	Oficina General de Administración	Jefe	Revisa y aprueba las planillas, remite a la Unidad de Finanzas para proceder con el trámite correspondiente. En caso de no aprobarse, se devuelve a la Unidad de Personal para subsanar las observaciones.
9	Unidad de Finanzas	Encargado de Control Previo	Realiza control previo para proceder con el trámite de pago.
10	Tesorería	Encargado de Pagos	Realiza el giro de las planillas para el pago al personal del Instituto Peruano del Deporte en la fecha programada de pago.

Fuente: Elaboración Propia

Como el tamaño de la muestra calculada fue de  $n=280$ , se ejecutaron 280 encuestas que estuvieron dirigidos a los trabajadores del Instituto Peruano del Deporte.

El procedimiento que se ejecutó se realizó a través de una hoja de cálculo Excel en una hoja no paramétrica introduciendo la información recogida del software SPSS versión última 24, obteniendo la base de datos del trabajo de investigación.

## 5.2. Análisis e interpretación de los resultados

**P1:** ¿En caso de existir alguna irregularidad en su asistencia, faltas y/o tardanzas; le resulta fácil regularizar en el sistema de control de asistencia para no perjudicar su remuneración?

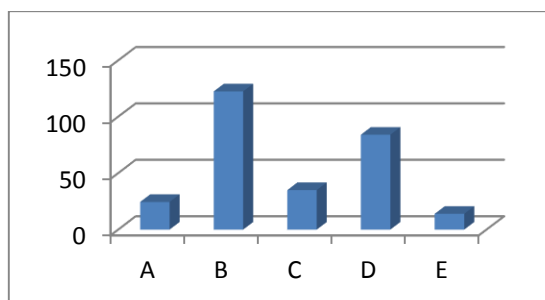


Gráfico 1. *Pregunta 1.* Fácil regularizar asistencias, faltas o tardanzas en el sistema de control de asistencia.

Fuente: elaboración propia

Tabla 8. *Pregunta 1.* Fácil regularizar asistencias, faltas o tardanzas en el sistema de control de asistencia.

P1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	8.8
En desacuerdo	123	43.8
Indiferente	34	12.4
De acuerdo	84	30.0
Totalmente de acuerdo	14	5.0
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 8.8% están totalmente en desacuerdo. Luego tenemos que el 43.8% está en desacuerdo en encontrar fácil regularizar sus asistencias, faltas o tardanzas en el sistema de control de asistencia. Mientras que el 12.4% le es indiferente. Por otra parte, el 30% están de acuerdo en encontrar fácil regularizar sus asistencias, faltas o tardanzas en el sistema de control de asistencia. Y para culminar, tenemos el 5% que les resulta totalmente de acuerdo en encontrar fácil regularizar sus asistencias, faltas o tardanzas, en el sistema de control de asistencia.

**P2:** ¿Sus asistencias, faltas o tardanzas concuerdan con la información registrada en el sistema de control de asistencia?

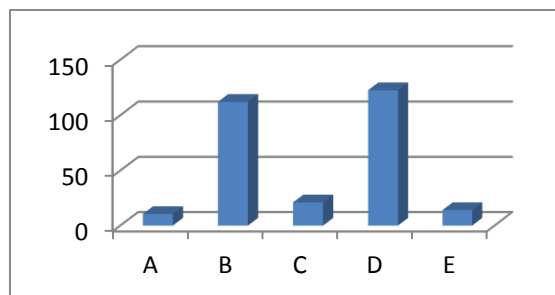


Gráfico 2. *Preguntar 2.* La asistencia, falta o tardanza registradas en el sistema de control de asistencia.

Fuente: elaboración propia

Tabla 9. *Preguntar 2.* La asistencia, falta o tardanza registradas en el sistema de control de asistencia.

P2	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	3.8
En desacuerdo	112	40.0
Indiferente	20	7.4
De acuerdo	123	43.8
Totalmente de acuerdo	14	5.0
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 3.8% están totalmente en desacuerdo en que sus asistencias, faltas o tardanzas concuerdan con la información registrada en el sistema de control de asistencia. Luego tenemos que el 40% están en desacuerdo en que sus asistencias, faltas o tardanzas concuerdan con la información registrada en el sistema de control de asistencia. Mientras que el 7.4% le es indiferente. Por otra parte, el 43.8% que están de acuerdo en que sus asistencias, faltas o tardanzas concuerdan con la información registrada en el sistema de control de asistencia. Y para culminar, tenemos el 5% que les resulta totalmente de acuerdo en que sus asistencias, faltas o tardanzas concuerdan con la información registrada en el sistema de control de asistencia.

**P3:** ¿Cuándo ha gozado sus vacaciones según lo programado, no ha tenido problema alguno en su pago por el registro en el sistema de control de asistencia?

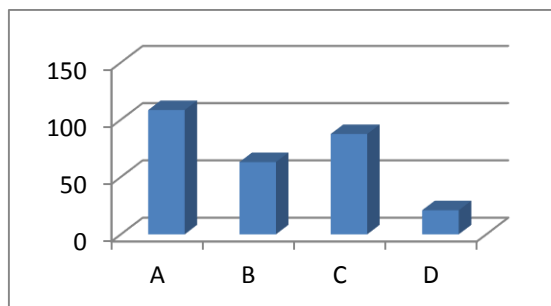


Gráfico 3. *Pregunt 3.* Vacaciones programadas registradas en el sistema de control de asistencia.

Fuente: elaboración propia

Tabla 10. *Pregunt 3.* Vacaciones programadas registradas en el sistema de control de asistencia.

P3	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	109	<b>38.8</b>
Indiferente	62	<b>22.4</b>
De acuerdo	88	<b>31.3</b>
Totalmente de acuerdo	21	<b>7.5</b>
Total	280	<b>100.0</b>

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 38.8% están en desacuerdo. Mientras que el 22.4% de los encuestados les es indiferente en que no se tiene problema alguno de pago cuando gozan de sus vacaciones. Por otra parte, el 31.3% de los encuestados están de acuerdo en que no se tiene problema alguno de pago cuando gozan de sus vacaciones, porque se registró lo programado en el sistema de control de asistencia. Y para culminar, tenemos 7.5% de los encuestados que les resulta totalmente de acuerdo en que no se tiene problema alguno de pago cuando gozan de sus vacaciones, porque se registró lo programado en el sistema de control de asistencia.

**P4:** ¿Cuándo ha presentado su descanso médico, no ha tenido problema alguno para su pago porque se registró en el sistema de control de asistencia según el certificado médico?

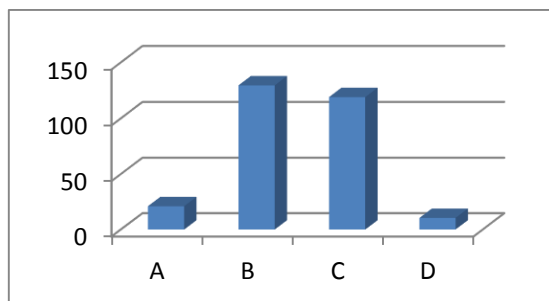


Gráfico 4. *Pregunt 4.* Descanso médico registrado en el sistema de escalafón.

Fuente: elaboración propia

Tabla 11. *Pregunt 4.* Descanso médico registrado en el sistema de escalafón.

P4	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	21	7.5
Indiferente	129	46.2
De acuerdo	119	42.5
Totalmente de acuerdo	11	3.8
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 7.5% están en desacuerdo en que no se tiene problema alguno de pago al estar con descanso médico. Mientras que el 46.2% de los encuestados les es indiferente en que no se tiene problema alguno de pago al estar con descanso médico. Por otra parte, el 42.5% de los encuestados están de acuerdo en que no se tiene problema alguno de pago al estar con descanso médico, porque se registró en el sistema de control de asistencia. Y para culminar, tenemos 3.8% de los encuestados que les resulta totalmente de acuerdo en que no se tiene problema alguno de pago al estar con descanso médico, porque se registró en el sistema de control de asistencia.

**P5:** ¿No ha tenido problema alguno con su pago por el registro de información de datos personales, laborales o bancarios en el sistema de escalafón?

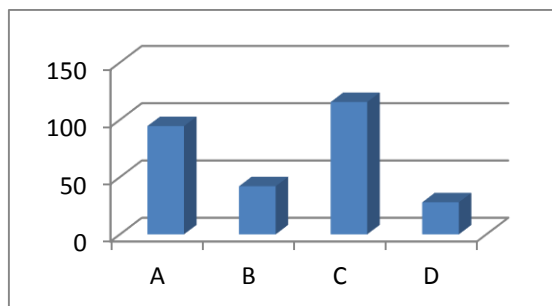


Gráfico 5. *Pregunta 5.* Registro de información de los datos personales, laborales y bancarios en el sistema de escalafón.

Fuente: elaboración propia

Tabla 12. *Pregunta 5.* Registro de información de los datos personales, laborales y bancarios en el sistema de escalafón.

P5	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	95	33.8
Indiferente	41	14.9
De acuerdo	116	41.3
Totalmente de acuerdo	28	10.0
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 33.8% están en desacuerdo en que no se tiene problemas de pago alguno por los datos personales, laborales y bancarios registrados en el sistema de escalafón. Mientras que el 14.9% de los encuestados les es indiferente en que no se tiene problemas de pago alguno por los datos personales, laborales y bancarios registrados en el sistema de escalafón. Por otra parte, el 41.3% de los encuestados están de acuerdo en que no se tiene problemas de pago alguno por los datos personales, laborales y bancarios registrados en el sistema de escalafón. Y para culminar, tenemos el 10% de los encuestados que les resulta totalmente de acuerdo en que no se tiene problemas de pago alguno por los datos personales, laborales y bancarios registrados en el sistema de escalafón.

**P6:** ¿Considera que la información que se muestra en su boleta de pago, es la misma que está registrada en el sistema de escalafón?

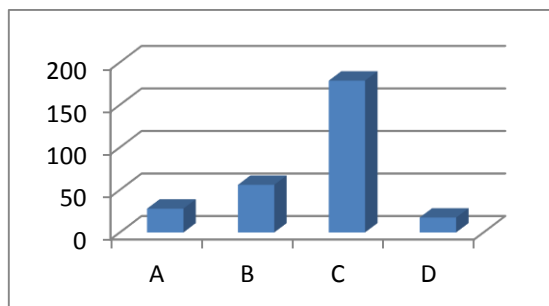


Gráfico 6. *Pregunta 6.* Información del sistema de escalafón para la emisión de la boleta de pago.

Fuente: elaboración propia

Tabla 13. *Pregunta 6.* Información del sistema de escalafón para la emisión de la boleta de pago.

P6	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	28	10.0
Indiferente	55	19.9
De acuerdo	179	63.8
Totalmente de acuerdo	18	6.3
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 10% están en desacuerdo en considerar que la información que se muestra en la boleta de pago es la misma que está registrada en el sistema de escalafón. Mientras que el 19.9% de los encuestados les es indiferente en considerar que la información que se muestra en la boleta de pago es la misma que está registrada en el sistema de escalafón. Por otra parte, el 63.8% de los encuestados están de acuerdo en considerar que la información que se muestra en la boleta de pago es la misma que está registrada en el sistema de escalafón. Y para culminar, tenemos el 6.3% de los encuestados que les resulta totalmente de acuerdo en considerar que la información que se muestra en la boleta de pago es la misma que está registrada en el sistema de escalafón.



**P7:** ¿La fecha de inicio de su contrato concuerda con lo pagado según la fecha de ingreso registrado en el sistema de escalafón?

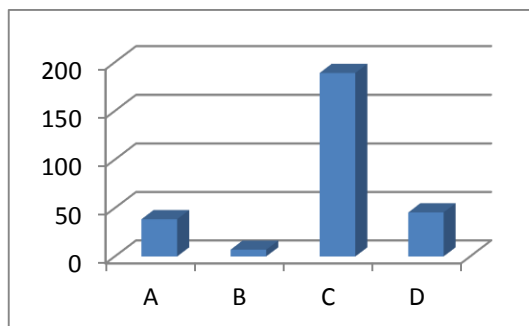


Gráfico 7. Pregunta 7. Fecha de inicio del contrato registrado en el sistema de escalafón.

Fuente: elaboración propia

Tabla 14. Pregunta 7. Fecha de inicio del contrato registrado en el sistema de escalafón.

P7	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	39	13.8
Indiferente	6	2.4
De acuerdo	189	67.5
Totalmente de acuerdo	46	16.3
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 13.8% están en desacuerdo en que la fecha de inicio del contrato concuerda con la fecha de ingreso registrado en el sistema de escalafón. Mientras que el 2.4% de los encuestados les es indiferente en que la fecha de inicio del contrato concuerda con la fecha de ingreso registrado en el sistema de escalafón. Por otra parte, el 67.5% de los encuestados están de acuerdo en que la fecha de inicio del contrato concuerda con la fecha de ingreso registrado en el sistema de escalafón. Y para culminar, tenemos el 16.3% de los encuestados que les resulta totalmente de acuerdo en que la fecha de inicio del contrato concuerda con la fecha de ingreso registrado en el sistema de escalafón.

**P8:** ¿Considera que, en caso suceda su extinción de contrato o renuncia, se consideraría la fecha de cese registrada en el sistema de escalafón para el pago de su remuneración?

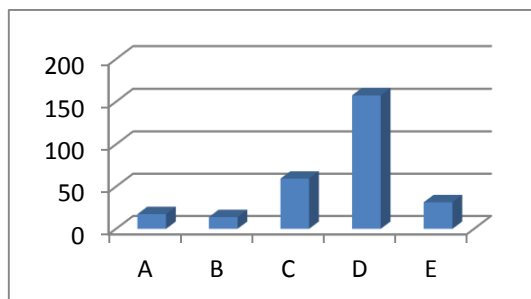


Gráfico 8. *Pregunta 8.* Fecha de cese registrada en el sistema de escalafón para el pago de la remuneración.

Fuente: elaboración propia

Tabla 15. *Pregunta 8.* Fecha de cese registrada en el sistema de escalafón para el pago de la remuneración.

P8	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	6.3
En desacuerdo	14	5.0
Indiferente	58	21.1
De acuerdo	158	56.3
Totalmente de acuerdo	32	11.3
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 6.3% están totalmente en desacuerdo en que, en el caso de ser cesado, se considere en el pago la fecha de cese registrada en el sistema de escalafón. Luego tenemos que el 5% están en desacuerdo en que, en el caso de ser cesado, se considere en el pago la fecha de cese registrada en el sistema de escalafón. Mientras que el 21.1% le es indiferente. Por otra parte, el 56.3% están de acuerdo en que, en el caso de ser cesado, se considere en el pago la fecha de cese registrada en el sistema de escalafón. Y para culminar, tenemos el 11.3% que les resulta totalmente de acuerdo en que, en el caso de ser cesado, se considere en el pago la fecha de cese registrada en el sistema de escalafón.

**P9:** ¿Considera que, es conforme la información procesada para el cálculo de su remuneración en el sistema de planillas?

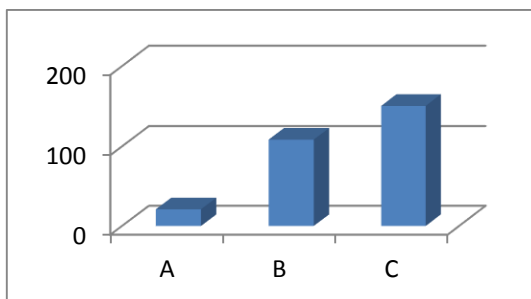


Gráfico 9. *Pregunta 9.* La información para el cálculo de la remuneración es conforme.

Fuente: elaboración propia

Tabla 16. *Pregunta 9.* La información para el cálculo de la remuneración es conforme.

P9	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	21	7.5
Indiferente	108	38.7
De acuerdo	151	53.8
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 7.5% están en desacuerdo en considerar que la información procesada para el cálculo de la remuneración en el sistema de planilla es conforme. Mientras que el 38.7% de los encuestados les es indiferente en considerar que la información procesada para el cálculo de la remuneración en el sistema de planilla es conforme. Y para culminar, tenemos el 53.8% de los encuestados están de acuerdo en considerar que la información procesada para el cálculo de la remuneración en el sistema de planilla es conforme.

**P10:** ¿Considera que, es oportuno el procesamiento para el pago de su remuneración realizado a través del sistema de planillas?

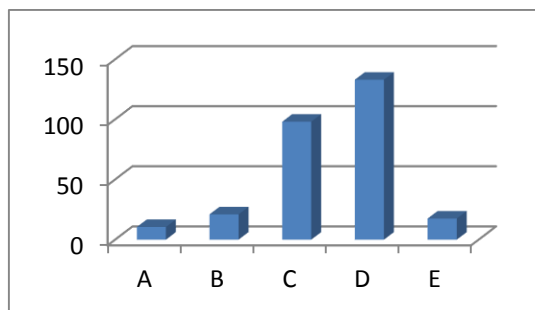


Gráfico 10. *Pregunta 10.* El procesamiento para el pago de la remuneración es oportuno.

Fuente: elaboración propia

Tabla 17. *Pregunta 10.* El procesamiento para el pago de la remuneración es oportuno.

P10	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	3.8
En desacuerdo	21	7.5
Indiferente	97	34.9
De acuerdo	133	47.5
Totalmente de acuerdo	18	6.3
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 3.8% están totalmente en desacuerdo en considerar que el procesamiento para el pago de remuneración realizado en el sistema de planillas es oportuno. Luego tenemos que el 7.5% están en desacuerdo en considerar que el procesamiento para el pago de remuneración realizado en el sistema de planillas es oportuno. Mientras que el 34.9% les es indiferente en considerar que el procesamiento para el pago de remuneración realizado en el sistema de planillas es oportuno. Por otra parte, el 47.5% están de acuerdo en considerar que el procesamiento para el pago de remuneración realizado en el sistema de planillas es oportuno. Y para culminar, tenemos el 6.3% que les resulta totalmente de acuerdo en considerar que el procesamiento para el pago de remuneración realizado en el sistema de planillas es oportuno.

**P11:** ¿Considera que, es correcto los descuentos y retenciones aplicados en su remuneración a través del sistema de planillas?

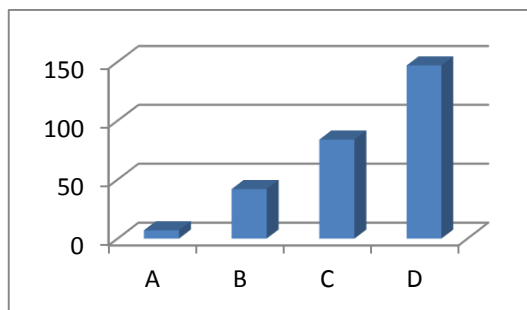


Gráfico 11. *Pregunt 11*. Los descuentos y retenciones en la remuneración son correctos.

Fuente: elaboración propia

Tabla 18. *Pregunt 11*. Los descuentos y retenciones en la remuneración son correctos.

P11	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	2.5
En desacuerdo	42	15.0
Indiferente	84	30.0
De acuerdo	147	52.5
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 2.5% están totalmente en desacuerdo en considerar que los descuentos y retenciones aplicados en la remuneración a través del sistema de planillas son los correctos. Luego tenemos que el 15% están en desacuerdo en considerar que los descuentos y retenciones aplicados en la remuneración a través del sistema de planillas son los correctos. Mientras que el 30% les es indiferente en considerar que los descuentos y retenciones aplicados en la remuneración a través del sistema de planillas son los correctos. Y para culminar, tenemos el 52.5% que les resulta de acuerdo en considerar que los descuentos y retenciones aplicados en la remuneración a través del sistema de planillas son los correctos.

**P12:** ¿Considera que, es oportuno el proceso de aplicar los descuentos y retenciones en su remuneración a través del sistema de planillas?

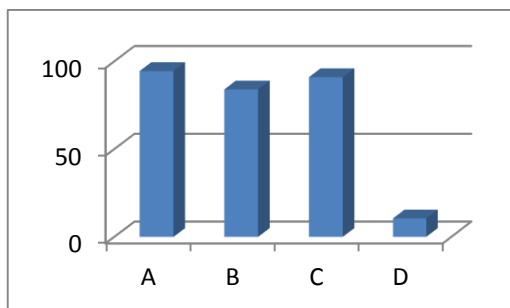


Gráfico 12. *Pregunta 12.* El proceso de descuentos y retenciones de la remuneración es oportuno.

Fuente: elaboración propia

Tabla 19. *Pregunta 12.* El proceso de descuentos y retenciones de la remuneración es oportuno.

P12	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	95	33.8
Indiferente	83	29.9
De acuerdo	91	32.5
Totalmente de acuerdo	11	3.8
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 33.8% están en desacuerdo en considerar que el proceso de aplicar los descuentos y retenciones a la remuneración a través del sistema de planilla es oportuno. Mientras que el 29.9% de los encuestados les es indiferente en considerar que el proceso de aplicar los descuentos y retenciones a la remuneración a través del sistema de planilla es oportuno. Por otra parte, el 32.5% de los encuestados están de acuerdo en considerar que el proceso de aplicar los descuentos y retenciones a la remuneración a través del sistema de planilla es oportuno. Y para culminar, tenemos el 3.8% de los encuestados que les resulta totalmente de acuerdo en considerar que el proceso de aplicar los descuentos y retenciones a la remuneración a través del sistema de planilla es oportuno.

**P13:** ¿Considera que, el error en el cálculo es a causa de la deficiencia en la integración de la información que se maneja para el procesamiento de las planillas, conllevando al reclamo por descuentos indebidos?

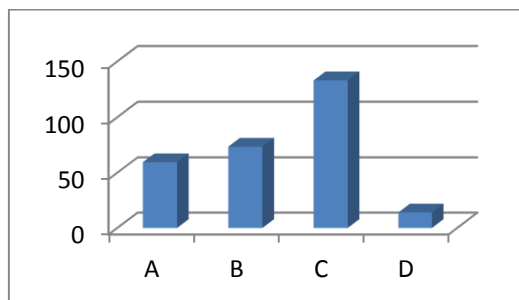


Gráfico 13. *Pregunta 13.* Deficiencia en la integración de la información para el procesamiento de las planillas.

Fuente: elaboración propia

Tabla 20. *Pregunta 13.* Deficiencia en la integración de la información para el procesamiento de las planillas.

P13	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	60	21.3
Indiferente	73	26.2
De acuerdo	133	47.5
Totalmente de acuerdo	14	5.0
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 21.3% están en desacuerdo en considerar que el error del cálculo de planillas es a causa de la deficiencia de integración de la información que se maneja para el procesamiento. Mientras que el 26.2% les es indiferente en considerar que el error del cálculo de planillas es a causa de la deficiencia de integración de la información que se maneja para el procesamiento. Por otra parte, el 47.5% están de acuerdo en considerar que el error del cálculo de planillas es a causa de la deficiencia de integración de la información que se maneja para el procesamiento. Y para culminar, tenemos el 5% les resulta totalmente de acuerdo en considerar que el error del cálculo de planillas es a causa de la deficiencia de integración de la información que se maneja para el procesamiento.

**P14:** ¿Considera que, con una eficiente información para el procesamiento de las planillas se disminuirían los errores en el cálculo, por consiguiente, los reclamos por descuentos indebidos?

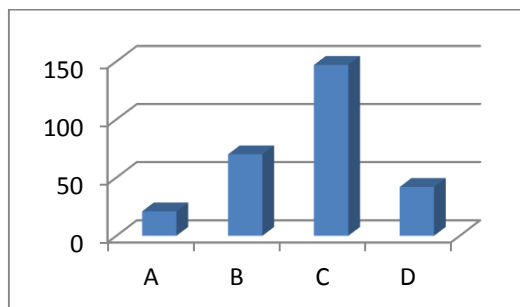


Gráfico 14. *Preguntada 14.* Eficiente información para el procesamiento de las planillas.

Fuente: elaboración propia

Tabla 21. *Preguntada 14.* Eficiente información para el procesamiento de las planillas.

P14	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	21	7.5
Indiferente	70	25.0
De acuerdo	147	52.5
Totalmente de acuerdo	42	15.0
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 7.5% están en desacuerdo en considerar que con una eficiente información para el procesamiento de las planillas se disminuirían los errores en el cálculo. Mientras que el 25% les es indiferente en considerar que con una eficiente información para el procesamiento de las planillas se disminuirían los errores en el cálculo. Por otra parte, el 52.5% están de acuerdo en considerar que con una eficiente información para el procesamiento de las planillas se disminuirían los errores en el cálculo. Y para culminar, tenemos el 15% les resulta totalmente de acuerdo en considerar que con una eficiente información para el procesamiento de las planillas se disminuirían los errores en el cálculo.



**P15:** ¿Al realizar el reclamo por descuento indebido en su remuneración, esta es reintegrada oportunamente?

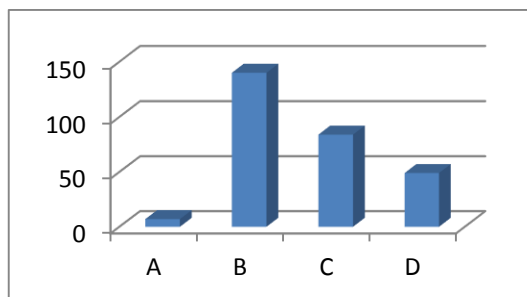


Gráfico 15. *Pregunta 15.* Reintegro oportuno por descuento indebido.

Fuente: elaboración propia

Tabla 22. *Pregunta 15.* Reintegro oportuno por descuento indebido.

P15	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	2.5
En desacuerdo	140	50.0
Indiferente	84	30.0
De acuerdo	49	17.5
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 2.5% están totalmente en desacuerdo que, al realizar el reclamo por descuento indebido, esta es reintegrada oportunamente. Luego tenemos que el 50% están en desacuerdo que, al realizar el reclamo por descuento indebido, esta es reintegrada oportunamente. Mientras que el 30% les es indiferente que, al realizar el reclamo por descuento indebido, esta es reintegrada oportunamente. Y para culminar, tenemos el 17.5% que les resulta de acuerdo que, al realizar el reclamo por descuento indebido, esta es reintegrada oportunamente.

**P16:** ¿Considera que, con una eficiente información para el procesamiento de las planillas, se evitaría los reclamos de reintegros por descuentos indebidos?

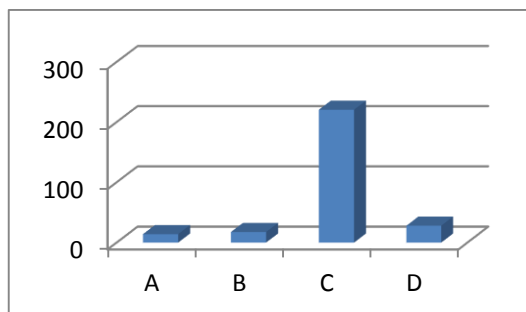


Gráfico 16. *Pregunta 16.* Eficiente información para el procesamiento de las planillas.

Fuente: elaboración propia

Tabla 23. *Pregunta 16.* Eficiente información para el procesamiento de las planillas.

P16	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	14	5.0
Indiferente	17	6.2
De acuerdo	221	78.8
Totalmente de acuerdo	28	10.0
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 5% están en desacuerdo en considerar que, con una eficiente información para el procesamiento de las planillas, se evitarían los reclamos de reintegros. Mientras que el 6.2% les es indiferente en considerar que, con una eficiente información para el procesamiento de las planillas, se evitarían los reclamos de reintegros. Por otra parte, el 78.8% están de acuerdo en considerar que, con una eficiente información para el procesamiento de las planillas, se evitarían los reclamos de reintegros. Y para culminar, tenemos el 10% que les resulta totalmente de acuerdo en considerar que, con una eficiente información para el procesamiento de las planillas, se evitarían los reclamos de reintegros.

**P17:** ¿Considera que, para la emisión de planillas según programación es necesario que se cumplan los tiempos establecidos en el proceso de las planillas de remuneraciones?

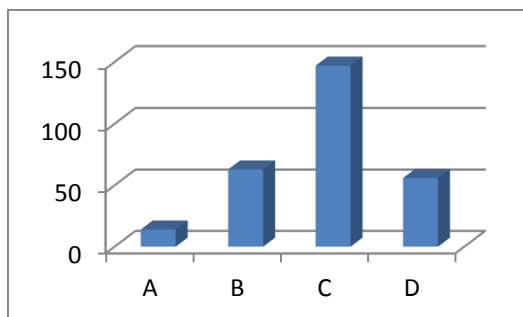


Gráfico 17. *Pregunta 17.* Cumplir con los tiempos establecidos para el procesamiento de las planillas de remuneraciones.

Fuente: elaboración propia

Tabla 24. *Pregunta 17.* Cumplir con los tiempos establecidos para el procesamiento de las planillas de remuneraciones.

P17	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	14	5.0
Indiferente	63	22.5
De acuerdo	147	52.5
Totalmente de acuerdo	56	20.0
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 5% están en desacuerdo en considerar que, para que se emitan las planillas en las fechas programadas, sea necesario que se cumplan los tiempos establecidos en el proceso. Mientras que el 22.5% les es indiferente en considerar que, para que se emitan las planillas en las fechas programadas, sea necesario que se cumplan los tiempos establecidos en el proceso. Por otra parte, el 52.5% están de acuerdo en considerar que, para que se emitan las planillas en las fechas programadas, sea necesario que se cumplan los tiempos establecidos en el proceso. Y para culminar, tenemos el 20% que les resulta totalmente de acuerdo en considerar que, para que se emitan las planillas en las fechas programadas, sea necesario que se cumplan los tiempos establecidos en el proceso.

**P18:** ¿Considera que, con la integración de los sistemas de información se lograría cumplir con los tiempos establecidos para el procesamiento de las planillas de remuneraciones y por ende, la emisión de planillas según programación?

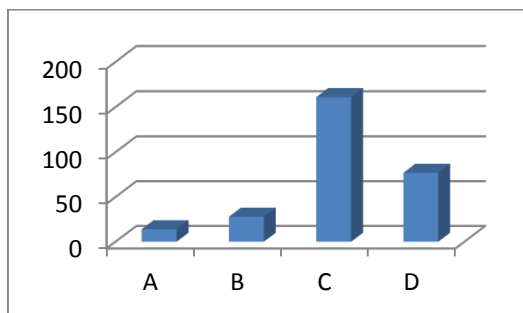


Gráfico 18. *Pregunta 18.* La integración de los sistemas de información para la emisión de las planillas según programación.

Fuente: elaboración propia

Tabla 25. *Pregunta 18.* La integración de los sistemas de información para la emisión de las planillas según programación.

P18	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	14	5.0
Indiferente	28	10.0
De acuerdo	161	57.5
Totalmente de acuerdo	77	27.5
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 5% están en desacuerdo en considerar que, con la integración de los sistemas se logrará cumplir con los tiempos establecidos para el procesamiento de las planillas. Mientras que el 10% le es indiferente. Por otra parte, el 57.5% están de acuerdo en considerar que, con la integración de los sistemas se logrará cumplir con los tiempos establecidos para el procesamiento de las planillas. Y para culminar, tenemos el 27.5% que les resulta totalmente de acuerdo en considerar que, con la integración de los sistemas se logrará cumplir con los tiempos establecidos para el procesamiento de las planillas.

**P19:** ¿Considera que, los sistemas involucrados para la emisión de planillas según programación, son deficientes por lo que no da el cumplimiento del cronograma establecido para procesar las planillas de remuneraciones?

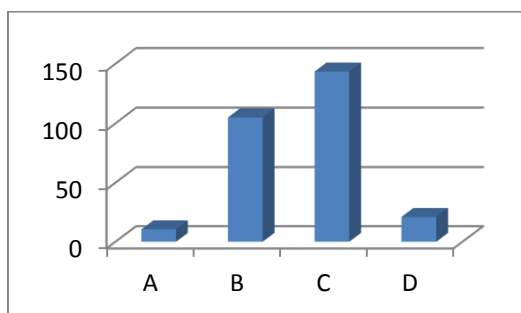


Gráfico 19. *Pregunta 19.* Los sistemas involucrados para la emisión de planillas son deficientes.

Fuente: elaboración propia

Tabla 26. *Pregunta 19.* Los sistemas involucrados para la emisión de planillas son deficientes.

P19	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	11	3.8
Indiferente	104	37.4
De acuerdo	144	51.3
Totalmente de acuerdo	21	7.5
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 3.8% están en desacuerdo en considerar que, los sistemas involucrados para la emisión de planillas son deficientes.

Mientras que el 37.4% les es indiferente en considerar que, los sistemas involucrados para la emisión de planillas son deficientes. Por otra parte, el 51.3% están de acuerdo en considerar que los sistemas involucrados para la emisión de planillas son deficientes. Y para culminar, tenemos el 7.5% que les resulta totalmente de acuerdo en considerar que, los sistemas involucrados para la emisión de planillas son deficientes.

**P20:** ¿Considera que, para la emisión de planillas según programación, es necesario que se dé el cumplimiento del cronograma establecido para procesar las planillas de remuneraciones?

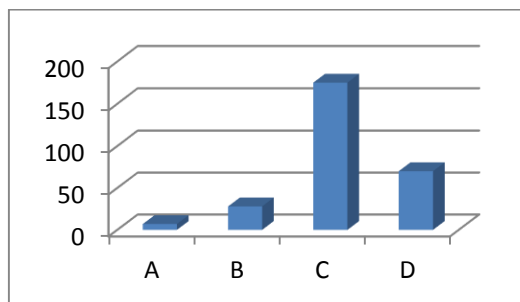


Gráfico 20. *Pregunta 20.* Cumplimiento del cronograma establecido para procesar las planillas de remuneración.

Fuente: elaboración propia

Tabla 27. *Pregunta 20.* Cumplimiento del cronograma establecido para procesar las planillas de remuneración.

P20	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	2.5
Indiferente	28	10.0
De acuerdo	175	62.5
Totalmente de acuerdo	70	25.0
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 2.5% están en desacuerdo en considerar que para la emisión de planillas es necesario que se dé cumplimiento del cronograma establecido. Mientras que el 10% les es indiferente en considerar que para la emisión de planillas es necesario que se dé cumplimiento del cronograma establecido. Por otra parte, el 62.5% están de acuerdo en considerar que para la emisión de planillas es necesario que se dé cumplimiento del cronograma establecido. Y para culminar, tenemos el 25% que les resulta totalmente de acuerdo en considerar que para la emisión de planillas es necesario que se dé cumplimiento del cronograma establecido.

**P21:** ¿Considera que, con un mal registro de fechas de ingresos y ceses del personal, conllevan a realizar pagos indebidos?

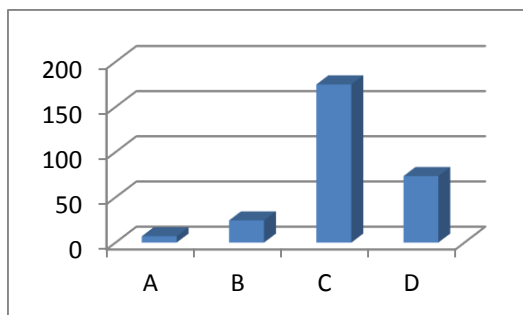


Gráfico 21. *Pregunta 21.* Pagos indebidos por mal registro de fechas de ingresos y ceses del personal.

Fuente: elaboración propia

Tabla 28. *Pregunta 21.* Pagos indebidos por mal registro de fechas de ingresos y ceses del personal.

P21	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	2.5
Indiferente	24	8.7
De acuerdo	175	62.5
Totalmente de acuerdo	74	26.3
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 2.5% están en desacuerdo en considerar que con un mal registro de fechas de ingreso y cese del personal se realicen pagos indebidos. Mientras que el 8.7% les es indiferente en considerar que con un mal registro de fechas de ingreso y cese del personal se realicen pagos indebidos. Por otra parte, el 62.5% están de acuerdo en considerar que con un mal registro de fechas de ingreso y cese del personal se realicen pagos indebidos. Y para culminar, tenemos el 26.3% que les resulta totalmente de acuerdo en considerar que con un mal registro de fechas de ingreso y cese del personal se realicen pagos indebidos.

**P22:** ¿Considera que, con el registro actualizado de fechas de ingresos y ceses del personal a la fecha, se evitaría los pagos indebidos?

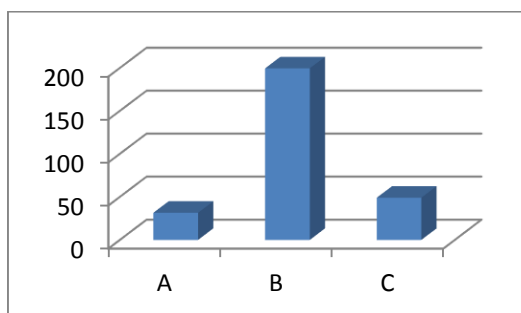


Gráfico 22. *Pregunta 22.* El registro actualizado de fechas de ingresos y ceses del personal evita pagos indebidos.

Fuente: elaboración propia

Tabla 29. *Pregunta 22.* El registro actualizado de fechas de ingresos y ceses del personal evita pagos indebidos.

P22	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	31	11.2
De acuerdo	200	71.3
Totalmente de acuerdo	49	17.5
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 11.2% les es indiferente considerar que, con el registro de fechas de ingresos y ceses actualizados a la fecha, se evitarían los pagos indebidos. Mientras que el 71.3% están de acuerdo en considerar que, con el registro de fechas de ingresos y ceses actualizados a la fecha, se evitarían los pagos indebidos. Y para culminar, tenemos el 17.5% que les resulta totalmente de acuerdo en considerar que, con el registro de fechas de ingresos y ceses actualizados a la fecha, se evitarían los pagos indebidos.



**P23:** ¿Considera que, con el reporte desactualizado de las fechas de ingresos y ceses del personal, generan las notificaciones por devolución de pagos indebidos?

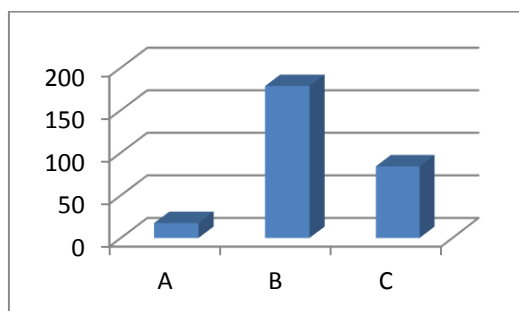


Gráfico 23. *Pregunta 23.* Reporte desactualizado de las fechas de ingresos y ceses del personal.

Fuente: elaboración propia

Tabla 30. *Pregunta 23.* Reporte desactualizado de las fechas de ingresos y ceses del personal.

P23	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	17	6.2
De acuerdo	179	63.8
Totalmente de acuerdo	84	30.0
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 6.2% les es indiferente considerar que con el reporte desactualizado de las fechas de ingresos y ceses generan las notificaciones por devoluciones de pagos indebidos. Mientras que el 63.8% están de acuerdo en considerar que con el reporte desactualizado de las fechas de ingresos y ceses generan las notificaciones por devoluciones de pagos indebidos. Y para culminar, tenemos el 30% que les resulta totalmente de acuerdo en considerar que con el reporte desactualizado de las fechas de ingresos y ceses generan las notificaciones por devoluciones de pagos indebidos.

**P24:** ¿Considera que, con la integración de los sistemas de información se tendría acceso a la información actualizada de la fecha de ingresos y ceses del personal, evitando las notificaciones por devolución de pagos indebidos?

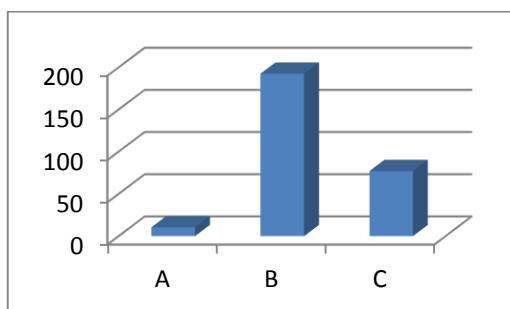


Gráfico 24. *Preguntado 24.* Integración de los sistemas de información para el acceso de las fechas de ingreso y cese del personal.

Fuente: elaboración propia

Tabla 31. *Preguntado 24.* Integración de los sistemas de información para el acceso de las fechas de ingreso y cese del personal.

P24	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	10	3.7
De acuerdo	193	68.8
Totalmente de acuerdo	77	27.5
Total	280	100.0

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados, podemos encontrar que el 3.7% le es indiferente considerar que, con la integración de los sistemas de información, se tendría acceso a la información actualizada de la fecha de ingreso y cese del personal. Mientras que el 68.8% están de acuerdo en considerar que, con la integración de los sistemas de información, se tendría acceso a la información actualizada de la fecha de ingreso y cese del personal. Y para culminar, tenemos el 27.5% que les resulta totalmente de acuerdo en considerar que, con la integración de los sistemas de información, se tendría acceso a la información actualizada de la fecha de ingreso y cese del personal.

Tabla 32

## Comprobación de las hipótesis

		Procesamiento de las Planillas													
		Descuentos indebidos				Emisión de planillas según programación				Pagos indebidos					
		P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24		
Sistema de Información Integrado	Sistema de Control de Asistencia	P01	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	
		P02		xxx	xxx		xxx	xxx			xxx		xxx	xxx	
		P03		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		
		P04					xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	
		P05	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	
		P06	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx				xxx		xxx	
		P07	xxx		xxx	xxx		xxx	xxx		xxx	xxx		xxx	
		P08	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx		xxx	
		P09					xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		
		Sistema de Planillas	P10	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx
			P11		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx			
			P12	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx			xxx	

Fuente: elaboración propia

En el cual:

- Las celdas en blanco indican existe independencia entre la pregunta de la variable dependiente (Procesamiento de las Planillas).
- Las celdas XXX indican que la variable dependiente (Procesamiento de las Planillas) está asociada con las preguntas de la variable independiente (Sistema de información integrado).

### 5.3. Análisis de resultados

Con los datos obtenidos en la muestra, deseamos probar la validez de las hipótesis de trabajo de tesis, que son las siguientes:

**HE1:** El procesamiento de las planillas está asociado al sistema de control de asistencia en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte.

Conforme se realicen actividades relacionadas con el sistema de control de asistencia dentro del sistema de información integrado, entre ellas P1: el problema de asistencia por

alguna incidencia y P3: el problema de pago por tomar vacaciones, podemos lograr P17: cumplir con los tiempos establecidos en el procesamiento de las planillas, P18: cumplir con la emisión de las planillas en las fechas programadas, P21: esto implica que se evite los pagos indebidos por un mal registro en las fechas de ingreso y cese, P23: y todo ello para no ejecutar notificaciones por pagos indebidos.

**HE2:** El procesamiento de las planillas está asociado al sistema de escalafón en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte.

Conforme se realice en actividades relacionadas con el sistema de escalafón dentro del sistema de información integrado, entre ellas P5: el problema del registro de datos del personal, y P8: el problema en el registro de la fecha de cese por alguna incidencia, podemos lograr P13: evitar reclamos por descuentos indebidos, P16: evitar reintegros por descuentos indebidos, y P22: evitar notificaciones por pagos indebidos.

**HE3:** El procesamiento de las planillas está asociado al sistema de planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte.

Conforme se realice en actividades relacionadas con el sistema de planillas dentro del sistema de información integrado, entre ellas P10: el pago oportuno de las planillas, y P12: los descuentos y retenciones oportunos para el pago a los acreedores, podemos lograr P17: cumplir con la programación de pago de las planillas, P18: cumplir con la emisión de las planillas en las fechas programadas, P19: y P20: y todo ello para cumplir con el cronograma establecido.

**HG:** El procesamiento de las planillas está asociado con el sistema de información integrado.

Como se han verificado la validez de la HE1, HE2 y HE3, de manera inmediata, habríamos verificado la hipótesis general.

#### 5.4. Discusión de resultados

De acuerdo al objetivo general “Determinar como el sistema de información integrado impacta en el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte” se observó en la prueba de hipótesis general la asociación del procesamiento de las planillas con el sistema de información integrado. Este resultado es similar al ser comparado con lo hallado por el autor Balladares, M.C., (2018), en su investigación *“Propuesta de implementación de un sistema para la mejora del proceso de planillas y remuneraciones para la Universidad Nacional de Tumbes, 2018”*, al analizar su variable dependiente, se puede constatar que con la implementación de un sistema influye directamente en la mejora del proceso de planillas y remuneraciones para la Universidad Nacional de Tumbes, por tal motivo se aceptó la hipótesis. Es decir, que con la implementación se tendría un mejor desempeño manejando la información de manera eficaz, beneficiando a la casa de estudio.

En el Área de Remuneraciones en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte, observamos que el procesamiento de las planillas tiene que ser integrada con los sistemas de control de asistencia y el sistema de escalafón para proporcionar información, haciendo que el trabajo para recabar información tome menos tiempo y como consecuencia no se genere errores en el cálculo y demora en los pagos. Motivo por el cual se están realizando las coordinaciones con la Unidad de Informática para que realicen los procedimientos correspondientes para lograr tener los sistemas integrados a través de la interface.

Respecto al primer objetivo específico, *“Determinar como el sistema de control de asistencia impacta en el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte”*, se observó la asociación del sistema de control de asistencia con el procesamiento de las planillas. Respecto a este resultado, se encontró similitud al ser comparado con lo hallado por los autores Martell, A. y Santa Cruz, D. (2016), en su

investigación “*Sistema de información web de control de personal y planillas para mejorar la gestión de recursos humanos del Gobierno Provincial de Bagua Grande*”, al analizar su variable dependiente, se puede constatar que la implementación de un sistema de información Web de control de personal y planillas influye directamente en el mejoramiento de la gestión de recursos humanos del Gobierno Provincial de Bagua Grande, por tal motivo se aceptó la hipótesis. Es decir, que, al haber hecho el análisis del sistema de información web con el indicador de tiempo de permisos, legajos, registro de asistencia en el sistema de planillas y generación de planillas con el rendimiento del sistema actual y del sistema propuesto, se halla un ahorro significativo de tiempo, el cual permitirá que el personal realice otras actividades, obteniendo rentabilidad a través del ahorro por la reducción de tiempo en los procesos, además de la satisfacción de los usuarios.

En el Área de Control de Asistencia en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte, observamos que conforme se realicen las actividades relacionadas con el sistema de control de asistencia dentro del sistema de información integrado, disminuirían el problema del registro de asistencia por alguna incidencia, así como también del pago de remuneraciones al tomar las vacaciones, asimismo, se lograría cumplir con los tiempos establecidos para el procesamiento de las planillas.

Respecto al segundo objetivo específico, “*Determinar como el sistema de escalafón impacta en el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte*”, se observó la asociación del sistema de escalafón con el procesamiento de las planillas. Respecto a este resultado, se encontró similitud al ser comparado con lo hallado por los autores Coral, J.P. y Piña, P.A. (2017), en su investigación “*Sistema de información como herramientas que ayuda a integrar información del personal en el área de registro y escalafón de la Oficina General de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana*”, al analizar su variable dependiente, se puede constatar que la

integración de la información del personal influye directamente en el área de registro y escalafón de recursos humanos de la UNAP , por tal motivo se aceptó la hipótesis. Es decir, que con la implementación de los sistemas de información permita obtener con mayor rapidez los datos que se necesitan para el procesamiento de las planillas, además de solucionar las limitaciones de información y de tiempo.

En el Área de Escalafón en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte, observamos que conforme se realicen actividades relacionadas con el sistema de escalafón dentro de un sistema de información integrado, ya no habría que registrar doble los datos del personal y las fechas de altas y ceses en el sistema de planillas para el procesamiento de las planillas, evitando reclamos por descuentos indebidos, reintegros por descuentos indebidos o pagos indebidos.

Finalmente, respecto al tercer objetivo específico, *“Determinar como el sistema de planillas impacta en el procesamiento de las planillas en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte”*, se observó la asociación del sistema de planillas con el procesamiento de las planillas. Respecto a este resultado, se encontró similitud al ser comparado con lo hallado por los autores Martell, A. y Santa Cruz, D. (2016), en su investigación *“Sistema de información web de control de personal y planillas para mejorar la gestión de recursos humanos del Gobierno Provincial de Bagua Grande”*, al analizar su variable dependiente, se puede constatar que la implementación de un sistema de información Web empleada como herramienta de trabajo para el control de personal y generación de planillas, influye directamente con mejorar la gestión de recursos humanos del Gobierno Provincial de Bagua Grande, por tal motivo se aceptó la hipótesis. Es decir, que, con la implementación de un sistema de información Web para el control de personal y generación de planillas, se obtiene rentabilidad a través del ahorro por la reducción de tiempo en los procesos, además de la satisfacción de los usuarios.

En el Área de Remuneraciones en la Unidad de Personal del Instituto Peruano del Deporte, observamos que conforme se realicen actividades relacionadas con el sistema de planillas dentro del sistema de información integrado, se lograría el pago oportuno de las planillas, el pago oportuno de los descuentos y retenciones a los acreedores, y se lograría cumplir con la programación de pago de las planillas.

Por otro lado, en la Unidad de Personal observamos que la calidad funcional de los sistemas no es óptima, los usuarios manifiestan que los sistemas se demoran en procesar la información, motivo por el cual solicitamos a soporte técnico revisar la PC para que incremente su velocidad.



## Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones

### 6.1. Conclusiones

Considerando los problemas planteados en la presente tesis de investigación, después de procesar los resultados obtenidos se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Teniendo un buen manejo de la información por parte del sistema de control de asistencia (permisos, vacaciones, etc.), y que estas se emitan en las fechas programadas, el procesamiento de las planillas no estaría dando problema.
2. Teniendo un buen manejo de la información por parte del sistema de escalafón (altas y bajas del personal), y otras incidencias que se registren en su momento, el procesamiento de las planillas no estaría dando problema.
3. Teniendo un buen manejo de la información por parte del sistema de planillas, y que éstas emitan las planillas en las fechas programadas, el procesamiento de las planillas se estaría realizando oportunamente, cumpliendo con el cronograma establecido.
4. Teniendo un buen manejo de la información por parte de los sistemas de manera integrada, el procesamiento de las planillas se estaría realizando sin errores en el cálculo, cumpliendo con el pago sin ningún descuento o pago indebido.
5. Teniendo los sistemas de escalafón, control de asistencia y planillas totalmente integradas, no se realizaría doble trabajo al registrar las altas, bajas y asistencia del personal, por lo tanto, se tendría menor riesgo de error por una mala digitación y el procesamiento de las planillas no estaría dando problema.

## 6.2.Recomendaciones

Con los resultados obtenidos se presenta las siguientes recomendaciones para cada conclusión:

1. Para un adecuado manejo de la información por parte del sistema del sistema de control de asistencia, se recomienda realizar las coordinaciones necesarias para integrarlo con el sistema de planillas, esto con el fin de obtener automáticamente la asistencia, tardanzas, inasistencia, licencias y otros; información que es necesaria para el procesamiento de las planillas y el cumplimiento con las fechas programadas de pago.

2. Para un adecuado manejo de la información por parte del sistema de escalafón, se recomienda realizar las coordinaciones necesarias para integrarlo con el sistema de planillas, esto con el fin de obtener en tiempo real las altas y bajas del personal; información que es necesaria para el procesamiento de las planillas y el cumplimiento con las fechas programadas de pago.

3. Para un adecuado manejo de la información por parte del sistema de planillas, se recomienda actualizar la versión del sistema, a través de una solicitud al MEF (Ministerio de Economía y Finanzas), para luego proceder con la migración de datos, para luego realizar la integración con los sistemas de escalafón y control de asistencia, con el fin de procesar las planillas oportunamente, cumpliendo con el cronograma establecido.

4. Para un adecuado manejo de la información para el procesamiento de las planillas de pago, se recomienda que los sistemas estén correctamente integrados, esto con la finalidad de procesar las planillas con información en tiempo real, cumpliendo con el pago sin ningún problema de descuento o pago indebido.

5. Para un adecuado manejo de la información, se recomienda que la Unidad de Personal realice las gestiones correspondientes a través de la Oficina General de Administración

coordinando con la Unidad de Informática para la integración de los sistemas, con la finalidad de que se tenga acceso a la información, compartir datos y producir la información en tiempo real; esto haría que las planillas se emitan dentro del plazo programado sin ningún problema y por ende no habría la necesidad de registrar la información de un sistema a otro.

Con esta investigación surge la propuesta de integrar los sistemas de Escalafón, Control de Asistencia y Planillas, el cual permitirá tener información oportuna para el procesamiento de las planillas.

La propuesta es el siguiente:

#### **Proceso de generación de planillas**

Con el apoyo de la Unidad de Informática (órgano de apoyo) en coordinación con la Unidad de Personal, se requiere evaluar la necesidad de realizar una integración de los diferentes aplicativos existentes que forman parte del proceso de la generación de planillas del Instituto Peruano del Deporte. Que vienen a ser:

##### **- Sistema de Planillas – SISPER**

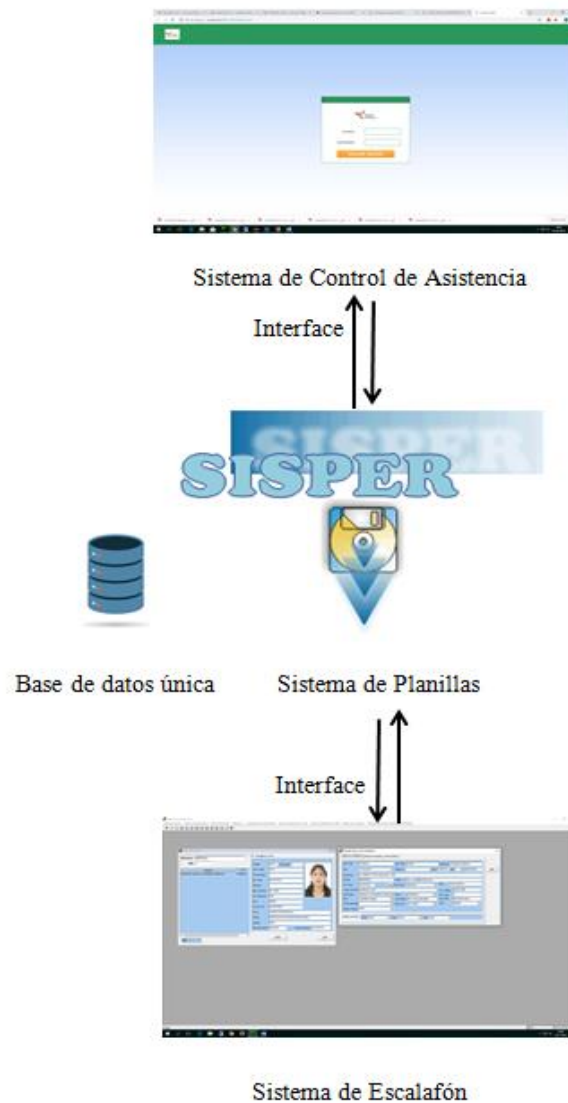
El sistema ha sido implementado en la institución con el apoyo del Ministerio de Economía y Finanzas – MEF, permitiendo al Área de Remuneraciones generar las planillas de pago.

De acuerdo a las indicaciones del MEF, en esta primera etapa se ha instalado el sistema en modo monousuario, en su versión SQL Anywhere, impidiendo a la Unidad de Informática implementar su integración con el Sistema de Escalafón y Control de Asistencia.

El Área de Remuneraciones se encuentra limitado en acceso a la información para el proceso de planillas, teniendo que solicitar constantemente datos adicionales a cada responsable de los sistemas.

Para lograr una integración del SISPER a otros sistemas, es de vital importancia que cuente con una versión actualizada para la interpretación de los datos, debido a que se encuentra actualmente en un archivo plano, por lo que se recomienda coordinar con el área técnica del MEF y realizar esta actualización.

Cuando se logre esta actualización del SISPER y la integración con los otros sistemas mencionados, se contará con una información actualizada del personal y sus descuentos al cierre de cada periodo.



*Figura 5.* Sistemas integrados

Fuente: Elaboración propia

- **Sistema de Control de Asistencia**

El sistema permite realizar la gestión de asistencia del personal, permitiendo así tener un control de tardanzas, permisos no autorizados, inasistencias, licencias sin goce de haber y sanciones, que será remitido al área de remuneraciones para los descuentos correspondientes, considerando el siguiente detalle:

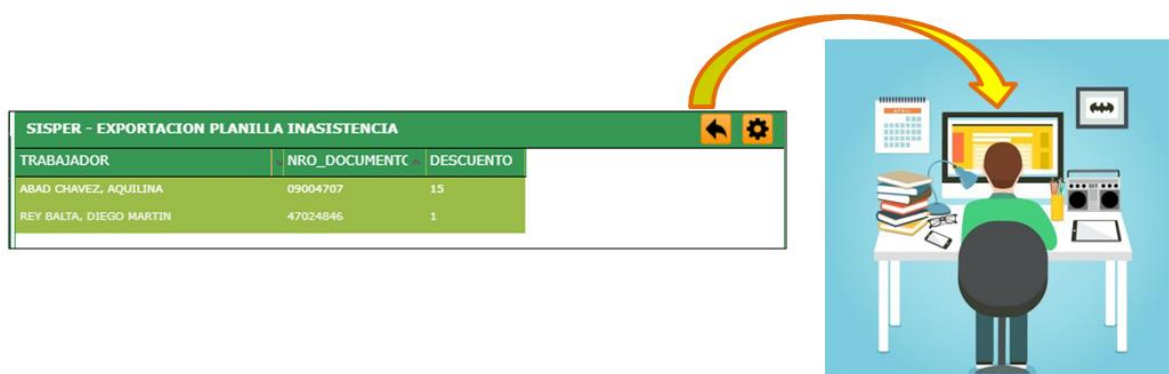
- Tardanzas: Total en minutos.
- Permisos no autorizados: Total en minutos.
- Inasistencias: Total en días.
- Licencias sin goce de haber: Total en días.
- Sanciones: Total en días.

Lo que se propone es implementar una funcionalidad en el sistema que permita enviar directamente la información del descuento del personal a la base de datos del Sistema de Planillas – SISPER, debido a que actualmente se envía en formato Excel, teniendo en cuenta el formato establecido por el Sistema de Planillas – SISPER: [Número DNI - Trabajador], [Descuento], el cual puede ser adulterado. Obteniendo información oportuna desde el sistema de planillas y logrando cumplir con los tiempos establecidos. Igualmente, se deberá configurar correctamente los períodos en el sistema, para realizar los cálculos correctos y evitar descuentos o pagos indebidos. Esto debido a que se procesa los descuentos del mes anterior.

Asimismo, se está realizando las coordinaciones con la Unidad de Informática para que se realicen modificaciones en el sistema de control de asistencia y se alerte con notificaciones las inasistencias de 3 días consecutivos del mes en curso de los servidores del Instituto Peruano del Deporte, esto con el fin de no realizar pagos indebidos dentro del mes en el que se procesa las planillas o descuentos indebidos que se aplicarían en el mes siguiente.

También, indicar que están concluyendo con la implementación de equipos biométricos del control de asistencia y el sistema de control de asistencia en Plataforma Web en todos los Consejos Regionales del Deporte del IPD. Con el objetivo de facilitar el monitoreo del registro en tiempo real y sin fraudes, mejorando la gestión del control de asistencia de los servidores de la institución. De igual manera, la capacitación permanente para el correcto uso del Sistema de Control de Asistencia – TEMPUS a nivel nacional.

Para lograr esta integración se deberá actualizar el SISPER, el cual se está realizando las coordinaciones con el Ministerio de Economía y Finanzas – MEF para lograr la migración del SQL Anywhere a Oracle versión 11.



*Figura 6.* Envío de información de forma directa del sistema de control de asistencia al sistema de Plantillas

Fuente: Elaboración propia

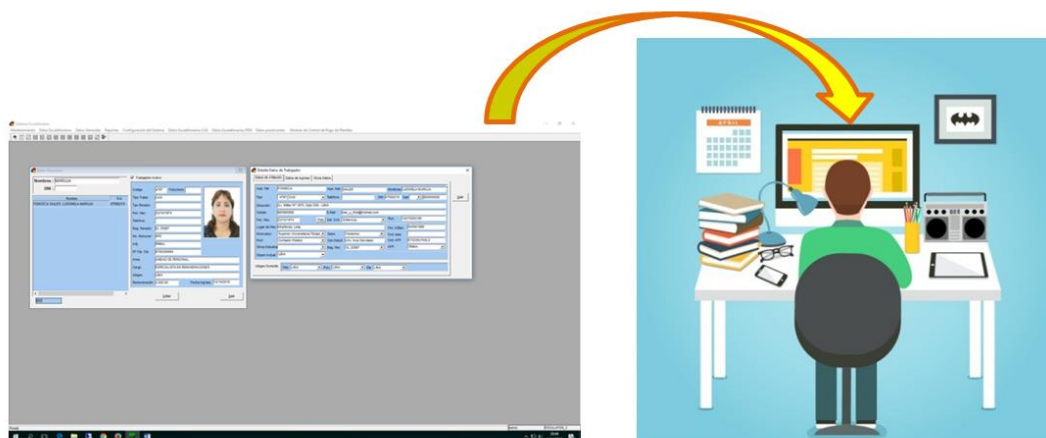
#### - **Sistema de Escalafón**

El sistema permite registrar toda la información del personal, considerando sus datos personales, laborales y bancarios.

El sistema actual no cuenta con una integración de sus datos con el Sistema de Planillas – SISPER, ocasionando al área de remuneraciones realizar la duplicidad del proceso de registro

de datos del personal, tanto en el Sistema de Escalafón como en el Sistema de Planillas – SISPER, por lo tanto, se propone contar con una tarea automática que permita actualizar los datos de los trabajadores en tiempo real.

Para lograr esta integración se deberá contar con una comunicación entre los servidores de base de datos donde se encuentra almacenada la información, el cual se está realizando las coordinaciones con el Ministerio de Economía y Finanzas – MEF para lograr la migración del SQL Anywhere a Oracle versión 11.



*Figura 7.* Envío de información de forma directa del sistema de escalafón al sistema de planillas.

Fuente: Elaboración propia

Con la propuesta se lograría acortar el proceso existente para la elaboración de las planillas de pago, reduciendo el tiempo de ciclo del proceso y aumentando la eficiencia de trabajo.

En consecuencia, como resultado de la integración de los sistemas se lograría la satisfacción laboral de los servidores en cuanto a su pago correcto y oportuno. Por ende, menos quejas solicitando reintegros por descuentos indebidos o devoluciones por pagos indebidos.

Asimismo, se observa el flujo del procesamiento de las planillas de pago propuesto:

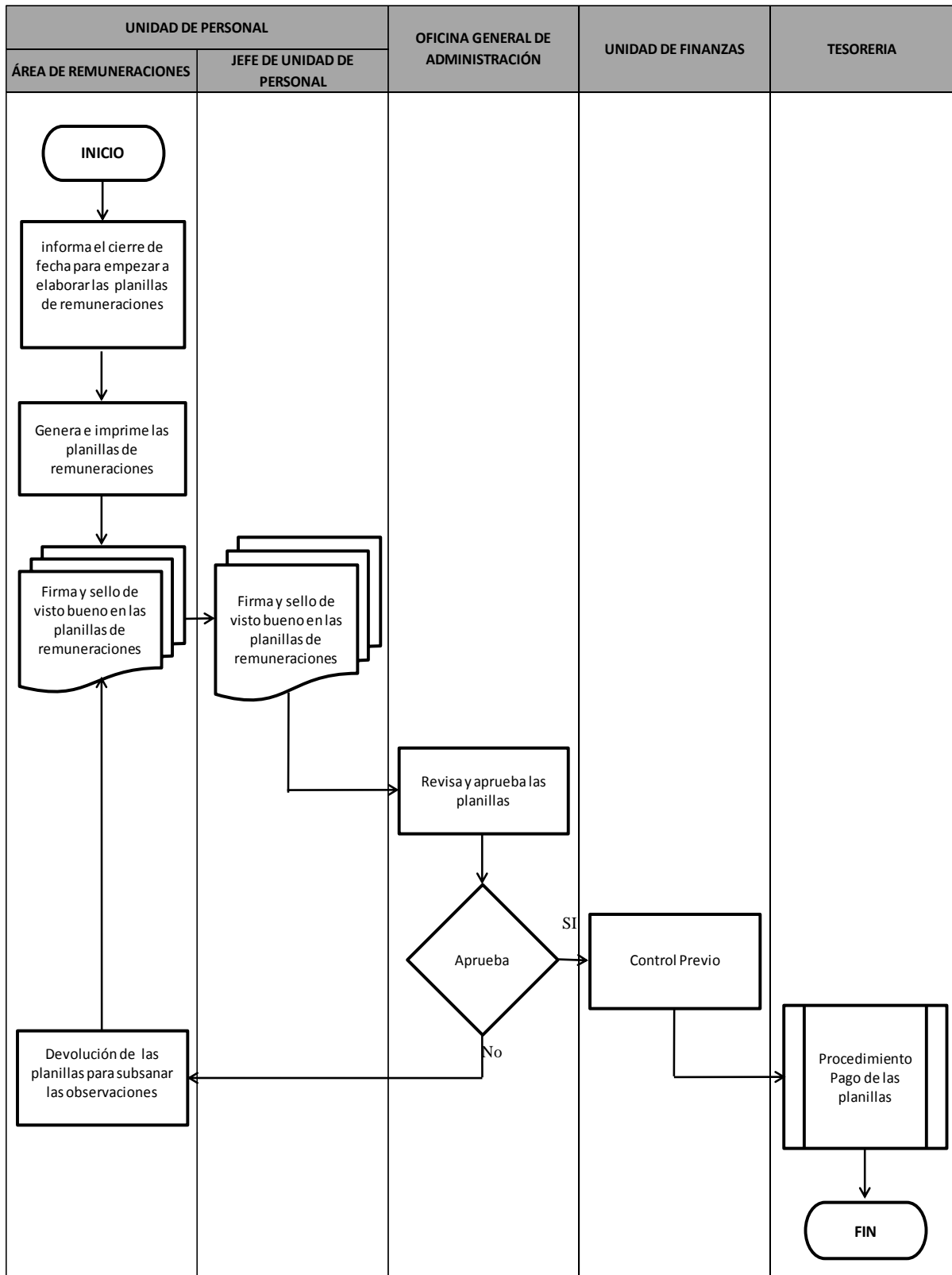


Figura 8. Diagrama de Flujo del Procesamiento de las planillas de Remuneraciones con el sistema integrado



Fuente: Elaboración propia

Tabla 33

Etapas del procedimiento de las planillas de Remuneración con el sistema integrado

N°	Unidad Operativa	Responsable	Etapas del procedimiento
1	Unidad de Personal	Encargado de Remuneraciones	Informa el cierre de periodo al Área de Control de Asistencia y de Escalafón para comenzar con la elaboración de las planillas.
2	Unidad de Personal	Encargado de Planillas	Genera e imprime las planillas y reportes correspondientes.
3	Unidad de Personal	Encargado de Planillas	Realiza firma y visto bueno en las planillas de remuneraciones.
4	Unidad de Personal	Jefe	Realiza firma y visto en las planillas de remuneraciones, remite a la Oficina General de Administración con 5 días hábiles antes de la fecha programada de pago.
5	Oficina General de Administración	Jefe	Revisa y aprueba las planillas, remite a la Unidad de Finanzas para proceder con el trámite correspondiente. En caso de no aprobarse, se devuelve a la Unidad de Personal para subsanar las observaciones.
6	Unidad de Finanzas	Encargado de Control Previo	Realiza control previo para proceder con el trámite de pago.
7	Tesorería	Encargado de Pagos	Realiza el giro de las planillas para el pago al personal del Instituto Peruano del Deporte en la fecha programada de pago.

Fuente: Elaboración Propia

Además, con la actualización de la versión del SISPER, se podrá emitir boletas de pago electrónicas.

- Proceso de generación de boletas de pago electrónicas

Completar el proceso de generación de las planillas del personal del IPD.

Exportar las planillas en formato CSV.

Importar el archivo en el aplicativo EBOLETA, indicando el período y mes vigente.

Procesar las planillas y guardarlas en una carpeta comprimida.

Ingresar al aplicativo de boletas de pago electrónicas, con el usuario de remuneraciones.

Importar la carpeta comprimida de las planillas de pago generada anteriormente.

Informar al jefe de la Unidad de Personal para que procesar a firmar digitalmente las boletas de pago masivamente.

Notificar virtualmente a los trabajadores del IPD a su correo electrónico corporativo, donde podrán visualizar su boleta de pago.



Figura 9. Generación de boletas de pago electrónicas

Fuente: Elaboración propia

## Referencias

- Balladares, M.C., (2018). *Propuesta de implementación de un sistema para la mejora del proceso de planillas y remuneraciones para la Universidad Nacional de Tumbes, 2018*. (Tesis de Grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tumbes-Perú. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4075/PLANILLAS\\_PROCESO\\_BALLADARES\\_CORREA\\_MANUEL\\_CHRISTOPHER.PDF?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4075/PLANILLAS_PROCESO_BALLADARES_CORREA_MANUEL_CHRISTOPHER.PDF?sequence=1&isAllowed=y)
- Coral, J.P. y Piña, P.A., (2017). *Sistema de información como herramientas que ayuda a integrar información del personal en el área de registro y escalafón de la Oficina General de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos-Perú. Recuperado de [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5407/Jean\\_Tesis\\_Titulo\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5407/Jean_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- El Peruano, (2017) *Aprueban Cronograma Anual Mensualizado para el Pago de las Remuneraciones y Pensiones en la Administración Pública, así como de las Pensiones correspondientes al D. L. N° 19990, financiadas con cargo al presupuesto de la ONP, a aplicarse durante el Año Fiscal 2018. General 39*. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-vice-ministerial/16842-resolucion-viceministerial-n-001-2017-ef-52/file>
- Franklin, E.B., (sf) *Organización de Empresas*. Recuperado de: <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/01/enrique-franklin-organizacion-de-empresas.pdf>

González, F. (s,f) *La Introducción a los sistemas de información: fundamento*. General 1-7.

doi: 56.0308 Recuperado de:

<https://www.uv.mx/personal/artulopez/files/2012/08/FundamentosSistemasInformacion.pdf>

Gutiérrez, J.A., (2017). *Diseño e implementación de un sistema informático para la administración de negocios*. (Tesis de grado). Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad Universitaria, CD. MX. Recuperado de

<file:///C:/Users/usuario/Downloads/TESIS%20Dise%C3%B1o%20e%20implementaci%C3%B3n%20de%20un%20sistema%20inform%C3%A1tico%20para%20la%20administraci%C3%B3n%20de%20negocios.pdf>

Hernández, A., (sf). *Los sistemas de información: Evolución y desarrollo*. Artículo.

Recuperado de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-LosSistemasDeInformacion-793097.pdf>

Idalberto Chiavenato, (2006) *Introducción a la teoría general de la administración*.

Recuperado de: <https://apuntescipolula.files.wordpress.com/2018/03/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato-1.pdf>

Lapedra, R., Devece C., y Guiral, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. Recuperado de

<http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/193/8/978-84-693-9894-4.pdf>

Laudon K., Lauson J., (2012) *Sistemas de Información Gerencial*. Recuperado de:

<https://juanantonioleonlopez.files.wordpress.com/2017/08/sistemas-de-informacion-gerencial-12va-edicion-kenneth-c-laudon.pdf>

Ley 1057/2008, de 28 de junio. *Decreto Legislativo 1057*. El peruano. Lima, 28 de junio de 2008, pp 374986.

Ley 276/1984, de 24 de marzo. *Decreto Legislativo 276*. El peruano. Lima, 24 de marzo de 1984, pp 1.

Martell, A. y Santa Cruz, D. (2016). *Sistema de información web de control de personal y planillas para mejorar la gestión de recursos humanos del Gobierno Provincial de Bagua Grande*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo-Perú.

Recuperado de:

file:///C:/Users/usuario/Downloads/MARTELL%20RAM%C3%8DREZ,%20ABEL%20ALEJANDRO%20SANTA%20CRUZ%20ROJAS,%20DANNY.pdf

Moliner, M., (1988) Diccionario de uso del español. Recuperado de:

<http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v15n3/aci08307.pdf>

Real Academia Española. (2014). Asociación. En Diccionario de la lengua española (23° ed.).

Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=424gSON>

Resolución 031/2017, de 13 de febrero. *Resolución de Presidencia N° 031-2017-IPD/P*.

Portal de transparencia – IPD. Lima, 13 de febrero de 2017, núm 1, pp. 2.

Resolución 19/2011, de 14 de enero. *Resolución Ministerial N°19-2011-PCM*. El peruano.

Lima, 14 de enero de 2011, pp 434145-434146.

Trujillo, L.I., (2012). *Metodología para determinar la evolución de los sistemas informáticos de organizaciones regionales*. Artículo. Recuperado de

<http://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/ventanainformatica/article/viewFile/188/236>

## Apéndice

### Apéndice A. Encuesta

**Indicaciones:** La presente encuesta es anónima. Tiene como objetivo obtener la opinión sobre el procesamiento de las planillas de pago, para lo cual, solicito su colaboración a través de sus respuestas marcando con un aspa(x) solo una de las casillas para cada fila. Se agradece anticipadamente su participación.

Favor de indicar tu grado de acuerdo o desacuerdo respecto de las siguientes afirmaciones:		Grado de acuerdo				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿En caso de existir alguna irregularidad en su asistencia, faltas y/o tardanzas; le resulta fácil regularizar en el sistema de control de asistencia para no perjudicar su remuneración?					
2	¿Sus asistencias, faltas o tardanzas concuerdan con la información registrada en el sistema de control de asistencia?					
3	¿Cuando ha gozado sus vacaciones según lo programado, no ha tenido problema alguno en su pago por el registro en el sistema de control de asistencia?					
4	¿Cuando ha presentado su descanso médico, no ha tenido problema alguno para su pago porque se registró en el sistema de control de asistencia según el certificado médico?					
5	¿No ha tenido problema alguno con su pago por el registro de información de datos personales, laborales o bancarios en el sistema de escalafón?					
6	¿Considera que la información que se muestra en su boleta de pago, es la misma que está registrada en el sistema de escalafón?					
7	¿La fecha de inicio de su contrato concuerda con lo pagado según la fecha de ingreso registrado en el sistema de escalafón?					
8	¿Considera que, en caso suceda su extinción de contrato o renuncia, se consideraría la fecha de cese registrada en el sistema de escalafón para el pago de su remuneración?					
9	¿Considera que, es conforme la información procesada para el cálculo de su remuneración en el sistema de planillas?					
10	¿Considera que, es oportuno el procesamiento para el pago de su remuneración realizado a través del sistema de planillas?					
11	¿Considera que, es correcto los descuentos y retenciones aplicados en su remuneración a través del sistema de planillas?					
12	¿Considera que, es oportuno el proceso de aplicar los descuentos y retenciones en su remuneración a través del sistema de planillas?					
13	¿Considera que, el error en el cálculo es a causa de la deficiencia en la integración de la información que se maneja para el procesamiento de las planillas, conllevando al reclamo por descuentos indebidos?					
14	¿Considera que, con una eficiente información para el procesamiento de las planillas se disminuirían los errores en el cálculo, por consiguiente, los reclamos por descuentos indebidos?					
15	¿Al realizar el reclamo por descuento indebido en su remuneración, esta es reintegrada oportunamente?					
16	¿Considera que, con una eficiente información para el procesamiento de las planillas, se evitaría los reclamos de reintegros por descuentos indebidos?					
17	¿Considera que, para la emisión de planillas según programación es necesario que se cumplan los tiempos establecidos en el proceso de las planillas de remuneraciones?					
18	¿Considera que, con la integración de los sistemas de información se lograría cumplir con los tiempos establecidos para el procesamiento de las planillas de remuneraciones y por ende, la emisión de planillas según programación?					
19	¿Considera que, los sistemas involucrados para la emisión de planillas según programación, son deficientes por lo que no da el cumplimiento del cronograma establecido para procesar las planillas de remuneraciones?					
20	¿Considera que, para la emisión de planillas según programación, es necesario que se dé el cumplimiento del cronograma establecido para procesar las planillas de remuneraciones?					
21	¿Considera que, con un mal registro de fechas de ingresos y ceses del personal, conllevan a realizar pagos indebidos?					
22	¿Considera que, con el registro actualizado de fechas de ingresos y ceses del personal a la fecha, se evitaría los pagos indebidos?					
23	¿Considera que, con el reporte desactualizado de las fechas de ingresos y ceses del personal, generan las notificaciones por devolución de pagos indebidos?					
24	¿Considera que, con la integración de los sistemas de información se tendría acceso a la información actualizada de la fecha de ingresos y ceses del personal, evitando las notificaciones por devolución de pagos indebidos?					

## Apéndice B. Entrevista de apoyo

<b>Preguntas: Entrevista a los que procesan la planilla</b>
1. ¿Considera usted que la información recibida fuera de fecha por parte de las áreas involucradas, genera errores en el calculo de las planillas?
2. ¿Considera usted que los reclamos por el mal procesamiento de las planillas, se atienden a tiempo?
3. ¿Piensa usted que los reintegros se originan por la falta de comunicación entre las áreas involucradas para el procesamiento de las planillas de pago?
4. ¿Cree usted que la falta de información oportuna retrasa el procesamiento de las planillas?
5. ¿Considera usted que se cumple con el cronograma establecido para el procesamiento de las planillas?
6. ¿Cree usted que la información solicitada por las diversas gerencias, son entregados de manera oportuna?
7. ¿Usted esta de acuerdo que el sistema que se utiliza actualmente para el procesamiento de las planillas cuente con acceso a otras fuentes de información?
8. ¿Cree usted que con la implementación de un sistema de información integrado, existiría un mejor control de la información del personal?
9. ¿Piensa usted que con este sistema de información integrado, existirían menos errores al procesar las planillas?
10. ¿Usted estaría de acuerdo en que se capacite a todos los trabajadores que conforman la Unidad de Personal para un manejo óptimo del sistema implementado?