

**ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN
MAESTRÍA EN
DIRECCIÓN PÚBLICA**



“Importancia de la implementación de un reglamento que regule los procedimientos de control de asistencia, puntualidad y permanencia de los servidores administrativos en la Universidad Nacional de San Agustín”

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de**

Maestro en
Dirección Pública

Autores:

Abog. Paredes Arenas, Andrea Fiorella
Abog. Paredes Vera, Juan Araseli

Director:

Mg. Delgado Rospigliosi, Marjorie Gabriela del Carmen

**TACNA- PERÚ
2023**

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

DEDICATORIA

Este trabajo, fruto del esfuerzo conjunto de ambos, está dedicado con profundo cariño a nuestros seres queridos, quienes nos inspiran a superarnos constantemente y a brindar lo mejor de nosotros en todo momento.

AGRADECIMIENTOS

A todos aquellos que contribuyeron con la elaboración y culminación del presente trabajo; y expresamos apertura a la crítica que seguros estamos contribuirá a aclarar los conceptos de nuestra investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	12
1.1 Título del Tema:.....	12
1.2 Planteamiento del Problema:	12
1.3 Objetivos	13
1.3.1 Objetivo General	13
1.3.2 Objetivos Específicos.....	13
1.4 Metodología.....	14
1.4.1 Tipo de investigación	16
1.4.2 Nivel de investigación	17
1.4.3 Diseño de investigación	19
1.4.4 Ámbito y tiempo social de la investigación.....	19
1.4.5 Técnica, instrumentos y procesamiento de datos	21
1.5 Justificación	23
1.5.1 Justificación Teórica	26
1.5.2 Justificación Práctica	27
1.5.3 Justificación Metodológica	27

1.5.4 Justificación Práctica	27
1.6 Definiciones	28
1.7 Alcances y Limitaciones	31
1.7.1 Alcances	31
1.7.2 Limitaciones	31
1.8. Cronograma.....	31
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	33
2.1. Conceptualización de las variables o tópicos claves	34
2.2. Importancia de las variables.....	37
2.3. Análisis comparativo.....	43
2.4. Análisis crítico.....	51
CAPÍTULO III MARCO REFERENCIAL.....	56
3.1 Reseña histórica.....	56
3.2 Filosofía organizacional.....	57
3.3 Diseño organizacional	59
3.4. Productos y/o servicios.....	61
3.5. Diagnóstico organizacional.....	63
CAPITULO IV RESULTADOS	67
CAPITULO V. SUGERENCIAS.....	96
Bibliografía	100
ANEXOS	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis comparativo Control.....	43
Tabla 2 Análisis comparativo Relaciones Industriales	45
Tabla 3 Análisis comparativo Reglamento	47
Tabla 4 Análisis comparativo Cultura Organizacional.....	49
Tabla 5 FODA.....	63
Tabla 6 Género del personal administrativo.....	68
Tabla 7 Aspecto crucial para incluir en un reglamento de trabajo.....	69
Tabla 8 Apoya el control en el trabajo.....	70
Tabla 9 Impacto de Reglamento en satisfacción	71
Tabla 10 El control de asistencia como una herramienta justa	72
Tabla 11 Conflictos laborales por control de asistencia	73
Tabla 12 Impacto positivo del reglamento en la Cultura Organizacional	74
Tabla 13 Supervisión previa al reglamento	75
Tabla 14 Solicitudes de permisos previas al reglamento	76
Tabla 15 Atenciones en Essalud antes del reglamento	77
Tabla 16 Tardanzas antes del Reglamento	78
Tabla 17 Inasistencias antes del Reglamento.....	79
Tabla 18 Solicitudes de permisos después del Reglamento.....	80
Tabla 19 Atenciones en Essalud después del Reglamento	81
Tabla 20 Inasistencias después del Reglamento.....	82
Tabla 21 Tardanzas después del Reglamento.....	83
Tabla 22 Supervisión después del Reglamento.....	84
Tabla 23 Claridad y accesibilidad de políticas actuales	85

Tabla 24 Cultura organizacional: “Responsabilidad y compromiso”	87
Tabla 25 Incentivos por asistencia y puntualidad.....	88
Tabla 26 Primer periodo (cuadro de permisos).....	89
Tabla 27 Segundo periodo (cuadro de permisos)	91

ÍNDICE DE FIGURA

Gráfico 1. Cronograma de actividades.....	31
Gráfico 2 Organigrama de la UNSA.....	59
Gráfico 3 Organigrama de la DPBS.....	60
Gráfico 4 Género.....	69
Gráfico 5 Aspecto crucial para incluir en un reglamento de trabajo.....	70
Gráfico 6 Control en el trabajo.....	71
Gráfico 7 Impacto de Reglamento en satisfacción.....	72
Gráfico 8 El control de asistencia como una herramienta justa.....	73
Gráfico 9 Conflictos laborales por control de asistencia.....	73
Gráfico 10 Impacto positivo del reglamento en la Cultura Organizacional.....	75
Gráfico 11 Supervisión previa al reglamento.....	76
Gráfico 12 Solicitudes de permisos previas al reglamento.....	77
Gráfico 13 Atenciones en Essalud antes del reglamento.....	78
Gráfico 14 Tardanzas antes del Reglamento.....	79
Gráfico 15 Inasistencias antes del Reglamento.....	80
Gráfico 16 Solicitudes de permisos después del Reglamento.....	81
Gráfico 17 Atenciones en Essalud después del Reglamento.....	82
Gráfico 18 Inasistencias después del Reglamento.....	83
Gráfico 19 Tardanzas después del Reglamento.....	84
Gráfico 20 Supervisión después del Reglamento.....	85
Gráfico 21 Claridad y accesibilidad de políticas actuales.....	86
Gráfico 22 Cultura organizacional: “Responsabilidad y compromiso”.....	87

Gráfico 23 Incentivos por asistencia y puntualidad 88

RESUMEN

La Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, una institución de renombre con una rica historia, ha enfrentado desafíos en la administración de recursos humanos, específicamente en áreas cruciales como asistencia, puntualidad y permanencia. Este trabajo se centra en la implementación y evaluación de un Reglamento de Asistencia, Puntualidad y Permanencia para abordar las deficiencias identificadas en la gestión de personal.

La falta de directrices claras ha afectado negativamente el desempeño del personal y la eficiencia operativa. La investigación se lleva a cabo en dos etapas distintas: antes y después de la implementación del reglamento. Durante la primera fase, se identificaron problemas significativos en la gestión del tiempo y la disciplina laboral debido a la carencia de normativas específicas.

La implementación del Reglamento marcó una diferencia sustancial. Se establecieron criterios uniformes para el control de asistencia, puntualidad y permanencia, lo que resultó en una notable reducción en el ausentismo y las tardanzas. Los resultados cuantitativos muestran una disminución significativa en las horas-hombre perdidas, indicando una mejora tangible en la eficiencia operativa de la institución.

Este estudio no solo destaca la importancia de establecer reglas claras en la administración de recursos humanos, sino que también proporciona evidencia concreta de los beneficios de la implementación de un reglamento específico. La optimización del rendimiento y la eficiencia en una institución educativa de prestigio se logra mediante la creación de un marco normativo que promueve la disciplina laboral y mejora la gestión del tiempo.

Palabras claves: Asistencia Laboral, desempeño, puntualidad, reglamento.

ABSTRACT

The National University of San Agustín in Arequipa, a renowned institution with a rich history, has faced challenges in human resources management, particularly in crucial areas such as attendance, punctuality, and presence at the workplace. This work focuses on the implementation and evaluation of a Regulation for Attendance, Punctuality, and Permanence to address identified deficiencies in personnel management.

The lack of clear guidelines has adversely affected employee performance and operational efficiency. The research is conducted in two distinct stages: before and after the implementation of the regulation. During the initial phase, significant problems in time management and work discipline were identified due to the absence of specific regulations.

The implementation of the Regulation made a substantial difference. Uniform criteria were established for the control of attendance, punctuality, and permanence, resulting in a notable reduction in absenteeism and tardiness. Quantitative results show a significant decrease in man-hours lost, indicating a tangible improvement in the operational efficiency of the institution.

This study not only underscores the importance of establishing clear rules in human resources management but also provides concrete evidence of the benefits of implementing specific regulations. The optimization of performance and efficiency in a prestigious educational institution is achieved through the creation of a regulatory framework that promotes work discipline and enhances time management.

.Keywords: Work Attendance, Performance, Punctuality, Regulations.

INTRODUCCIÓN

La eficacia administrativa en instituciones educativas es fundamental para asegurar una gestión eficiente y efectiva, impactando directamente en la calidad del servicio educativo. En este contexto, la Universidad Nacional de San Agustín enfrenta el desafío de optimizar continuamente sus procesos administrativos.

Uno de los aspectos críticos es la gestión de capital humano, específicamente el control de asistencia, puntualidad y permanencia de sus servidores administrativos.

La presente investigación aborda la importancia de implementar un reglamento que regule estos aspectos. Surge de la necesidad de comprender cómo procedimientos estandarizados y regulados pueden influir en la eficiencia operativa y clima laboral. Se parte de la hipótesis de que un marco normativo claro y bien definido puede mejorar la gestión de tiempo y recursos humanos, y contribuir a un ambiente organizacional más armónico y productivo.

A través del análisis del caso de la Universidad Nacional de San Agustín, esta investigación busca aportar elementos útiles no sólo para esta universidad sino también para otras instituciones educativas que enfrenten desafíos similares en términos de control administrativo.

El estudio se estructura en torno a revisión de literatura, análisis de políticas actuales de la universidad sobre control de asistencia y permanencia, y evaluación de impactos potenciales de implementar un reglamento específico. Este enfoque integral permitirá ofrecer recomendaciones basadas en evidencia para mejorar las prácticas administrativas universitarias.