

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
Nuevos Tiempos – Nuevas Ideas

**FACULTAD DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA E INGENIERIA INDUSTRIAL**  
**CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA ADMINISTRATIVA**



**ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA DE FIRMA DIGITAL EN LA EMPRESA  
SIGLO BPO PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE RENOVACION DE  
CONTRATO**

**MODALIDAD:**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**PRESENTADO POR:**

**BACHILLER GALLO ESTELA, JHENARO PAUL**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO ADMINISTRATIVO**

**2019**

## INDICE

|                                                                                 |           |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| DEDICATORIA .....                                                               | 4         |
| I.- RESUMEN: .....                                                              | 6         |
| INTRODUCCION .....                                                              | 7         |
| DESARROLLO .....                                                                | 8         |
| <b>CAPITULO I GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....</b>                              | <b>9</b>  |
| 1.1 Datos generales.....                                                        | 10        |
| 1.2 Nombre o razón social de la empresa.....                                    | 10        |
| 1.3 Ubicación empresa:.....                                                     | 11        |
| 1.4 Giro de la empresa.....                                                     | 11        |
| 1.5 Tamaño de la empresa (MICRO, PEQUEÑA, MEDIANA O GRANDE).....                | 11        |
| 1.6 Breve reseña histórica de la empresa.....                                   | 11        |
| 1.7 Organigrama de la empresa.....                                              | 14        |
| 1.8 Productos y clientes.....                                                   | 15        |
| 1.9 Premios y certificaciones: En reconocimiento y premios podemos decir: ..... | 24        |
| 1.10 Relación de la empresa con la sociedad:.....                               | 25        |
| <b>CAPITULO II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>                              | <b>27</b> |
| 2.1 Descripción del área en que se participó.....                               | 28        |
| 2.2 Antecedentes y definiciones del problema.....                               | 29        |
| 2.3 Problema general y específico:.....                                         | 32        |
| 2.4 Objetivos general y específico .....                                        | 34        |
| 2.5 Justificación.....                                                          | 34        |
| 2.6 Alcances y limitaciones.....                                                | 31        |
| <b>CAPITULO III MARCO TEORICO .....</b>                                         | <b>32</b> |
| 3.1 Firma digital .....                                                         | 38        |
| 3.2 Perú.....                                                                   | 39        |
| 3.3 Ecosistema de firma digital o electrónica.....                              | 40        |
| 3.4 Ley de firmas digitales .....                                               | 41        |

|                                                                                                |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>3.5 El contrato de trabajo</b> .....                                                        | <b>44</b> |
| <b>3.6 Importancia y ámbito de aplicación</b> .....                                            | <b>45</b> |
| <b>3.7 Partes intervinientes en el contrato (SUJETO)</b> .....                                 | <b>48</b> |
| <b>3.8 Objeto.</b> .....                                                                       | <b>49</b> |
| <b>3.9 Formalidad</b> .....                                                                    | <b>49</b> |
| <b>3.10 Características jurídicas</b> .....                                                    | <b>50</b> |
| <b>3.11 Diferencia con otros contratos</b> .....                                               | <b>51</b> |
| <b>3.12 Con el contrato de mandato</b> .....                                                   | <b>52</b> |
| <b>3.13 Clases de contrato de trabajo</b> .....                                                | <b>54</b> |
| <b>3.14 El contrato de trabajo a plazo indeterminando</b> .....                                | <b>55</b> |
| <b>3.15 Contrato de trabajo sujeto a modalidad (TEMPORALES)</b> .....                          | <b>55</b> |
| <b>3.16 Principales obligaciones y derechos de las partes en el contrato de trabajo.</b> ..... | <b>56</b> |
| <b>3.17 Efectos del contrato de trabajo:</b> .....                                             | <b>58</b> |
| <b>3.18 Extinción del contrato de trabajo</b> .....                                            | <b>58</b> |
| <b>3.19 Aspecto legales del contrato de trabajo</b> .....                                      | <b>61</b> |
| <b>3.20 Contratos de trabajo sujetos a modalidad</b> .....                                     | <b>62</b> |
| <b>3.21 Contratos laborales sujetos a regímenes especiales</b> .....                           | <b>74</b> |
| <b>3.22 Antecedentes Nacionales E internacionales</b> .....                                    | <b>78</b> |
| <b>CAPITULO IV METODOLOGIA DE INVESTIGACION</b> .....                                          | <b>86</b> |
| <b>4.1 Metodología</b> .....                                                                   | <b>87</b> |
| <b>4.2 Descripción de la solución</b> .....                                                    | <b>87</b> |
| <b>4.3 Actividades dentro de las alternativas de solución</b> .....                            | <b>83</b> |
| <b>4.4 Renovación de contrato</b> .....                                                        | <b>83</b> |
| <b>4.5 Actualización de documentos</b> .....                                                   | <b>83</b> |
| <b>4.6 Comprobantes de la empresa:</b> .....                                                   | <b>84</b> |
| <b>4.7 Notificaciones varias:</b> .....                                                        | <b>84</b> |
| <b>CAPITULO V</b> .....                                                                        | <b>85</b> |
| <b>ANALISIS CRÍTICO Y PLANTEAMIENTO DE ALTERNATIVA</b> .....                                   | <b>85</b> |
| <b>5.1 Consideraciones de solución</b> .....                                                   | <b>86</b> |
| <b>5.2 Alternativa de solución</b> .....                                                       | <b>86</b> |
| <b>5.3 Identificación de los procesos</b> .....                                                | <b>86</b> |
| <b>5.4 Propuesta de solución del problema</b> .....                                            | <b>89</b> |

|                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------|-----|
| <i>5.5 Establecimiento del sistema</i> .....                   | 92  |
| <b>CAPÍTULO VI JUSTIFICACIÓN DE LA SOLUCIÓN ESCOGIDA</b> ..... | 93  |
| <i>6.1 Justificación de la solución escogida</i> .....         | 94  |
| <i>6.2 Calendario de actividades</i> .....                     | 96  |
| <i>6.3 Recursos</i> .....                                      | 96  |
| <i>6.4 Presupuesto</i> .....                                   | 97  |
| <i>6.5 Calendario</i> .....                                    | 98  |
| <b>CAPÍTULO VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....       | 100 |
| <i>7.1 Conclusiones y recomendaciones</i> .....                | 101 |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....                        | 102 |

## **DEDICATORIA**

A mi familia y maestros por el apoyo brindado en todo el momento por el cual me lleva a la realización de este trabajo que brindara una solución a un problema que a la larga brindara una mejor retribución económica.

## **I.- RESUMEN:**

En el presente trabajo se trata de establecer el sistema de firma digital en la empresa SIGLO BPO para optimizar el proceso de renovación de contrato. Esto desea indicar que al contar con el sistema de firmar digital mejorara el proceso de renovación de contrato en la empresa.

El área de recursos humanos realizara la renovación de contratos según la modalidad que demandan la empresa en un tiempo óptimo. Y el área de finanzas al cobrar el monto real de facturación o lo pronosticado cobro que se le realiza a cliente. Esto se llevará a cabo con algunas herramientas que en la actualidad nos brindan los entes reguladores como son RENIEC para regular la firmar digital y MINTRA el ente regulador del tema contractual del empleador con respecto al empleado.

### **Palabras Claves:**

Derechos.

Gestión.

Legislación.

MINTRA.

Digital.

Empleador

RENIEC.

SUNAFIL.

Ley.

## INTRODUCCION

El objetivo del presente trabajo es promover las buenas prácticas de establecimiento de la firma digital en la empresa.

Lograr el establecimiento y mejoramiento en la optimización de cobro de facturas mensuales que se generan a clientes.

Este trabajo se ha basado en un estudio interno y se han considerado los siguientes ítems del tema:

- Obligación laboral.
- Plazo para la actualización del vínculo laboral.
- Propuesta de mejoras identificación de riesgos que lleva no cumplir con lo indica en el tiempo establecido.
- Descuento monetario por incumplimiento.

La gestión legal comprende las funciones de regular, planificar y aplicar los temas legales que conlleva a la empresa con respecto al colaborador como brindar los medios necesarios para la mejora de la aplicación del tema legal y contractual.

Las principales conclusiones a las que se llega en este trabajo son:

1. Lograr una optimización de tiempo y recursos.
2. Hacer que la gestión de renovación de contrato sea óptima.
3. Minimizar los descuentos por parte de los clientes.

## DESARROLLO

El presente trabajo explora la relaciones pertinentes que mantiene establecer el sistema de firma digital en la empresa SIGLO BPO para optimizar el proceso de renovación de contrato. Que se reflejara directamente en la relación con el empleado y clientes que se verá reflejado en el cobro de facturas a su totalidad en la empresa. Esto se verá reflejado mes a mes, con el cual ayudara al cumplimiento de pronósticos económicos anuales.

Se demostrara con el presente, trabajo en cual mostraremos en las líneas que camino se seguirá para poder reflejar lo indicado.

En el cual reflejara mejoras en:

- **Tiempos en actividades:** optimizara el tiempo de respuesta de para el proceso de renovación de contrato en cual acortara el proceso, lo que ayudara en incrementar la eficiencia del sistema con el cual aportara mucho más que el sistema ya establecido.
- **Reducción de cobro de facturas:** el establecer el sistema de firmar digitales impactara directamente al ingreso de montos cobras. Esto gira al sistema establecido siendo una ayuda directa no solo en el proceso si no el tema remunerativo hacia la empresa en cuestión.

# **CAPITULO I GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

## **1.1 Datos generales.**

Empresa cuenta los mejores talentos para poder establecer el sistema de firma digital en la empresa SIGLO BPO para optimizar la renovación de contrato y la relación con clientes, asumir el proyecto de modernización para el manejo legal con mejor tiempo de respuesta con lo que exige y regula la legislación laboral en el Perú, según el ente MINTRA.

## **1.2 Nombre o razón social de la empresa.**

**1.2.1 RUC:** 20457875089.

**1.2.2 Razón Social:** MLV CONTADORES.

**1.2.3 Página Web:** <http://www.siglomlv.com.pe>.

## **1.2.4 Logo de la empresa**



**1.2.5 Tipo Empresa:** Sociedad Anónima cerrada.

**1.2.6 Condición:** Activo.

**1.2.7 Fecha Inicio Actividades:** 06 / Marzo / 2006.

**1.2.8 Actividad Comercial:** Tercializacion de servicios contables.

**1.2.9 Gerente:** Noel Balmaceda.

**1.2.10 Presidente:** Roberto Juanchi.

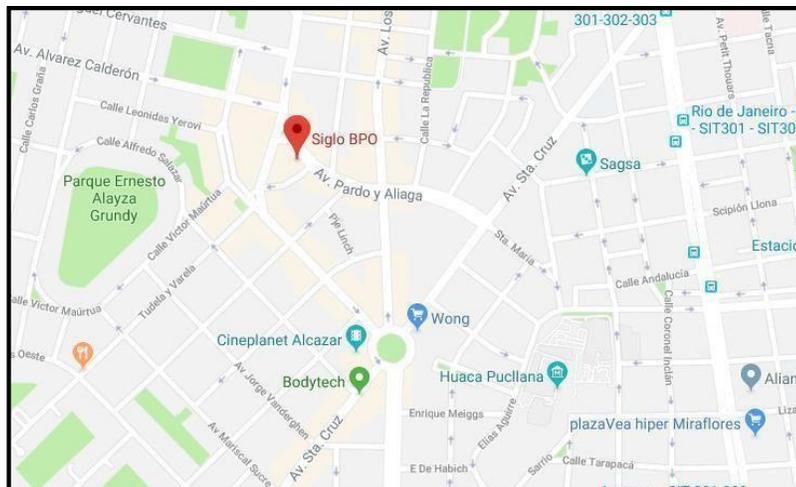
### 1.3 Ubicación empresa:

**1.3.1 Dirección Legal:** Av. Pardo y Aliaga 695.

**1.3.2 Distrito / Ciudad:** San Isidro.

**1.3.3 Departamento:** Lima, Perú.

Figura 1: localización de empresa en el plano



Fuente: Google Maps (<https://www.google.com.pe/maps/place/Siglo+BPO/@-12.1096672,77.0392375,16z/data=!4m5!3m4!1s0x9105c840cbcc968f:0x167ea76e6270a777!8m2!3d-12.106709!4d-77.0387869?hl=es-419>)

### 1.4 Giro de la empresa.

**SIGLO BPO**, es una empresa intermediaria que desde hace 20 años trabaja con seriedad y eficiencia en brindar los mejores

especialistas en la externalización de procesos con experiencia en todos los sectores económicos. Y cuenta con tecnología de punta como estrategia para la gestión y toma de decisiones (SAP Business One, AxisOne y Gate de SigloBPO).

### **1.5 Tamaño de la empresa (MICRO, PEQUEÑA, MEDIANA O GRANDE).**

Entre los criterios empleados, por ejemplo, la OCDE (Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo) y ley 30056 ha adoptado la siguiente calificación de las empresas:

- a. Muy pequeñas (hasta 19trabajadores).
- b. Pequeñas (entre 20 y 99trabajadores).
- c. Medianas (entre 100 y 499 trabajadores). Según ley30056
- d. Grandes (500 o más trabajadores).

SIGLO BPO, está contemplada como una empresa mediana teniendo sus operaciones a todo el nivel nacional dentro del territorio peruano.

Dicha clasificación responde a criterios cuantitativos respecto al número de trabajadores tal como dispone el Decreto Legislativo No. 705. La norma peruana describe el Ministerio de Trabajo y Promoción Social acostumbra clasificar a las empresas en el sector laboral

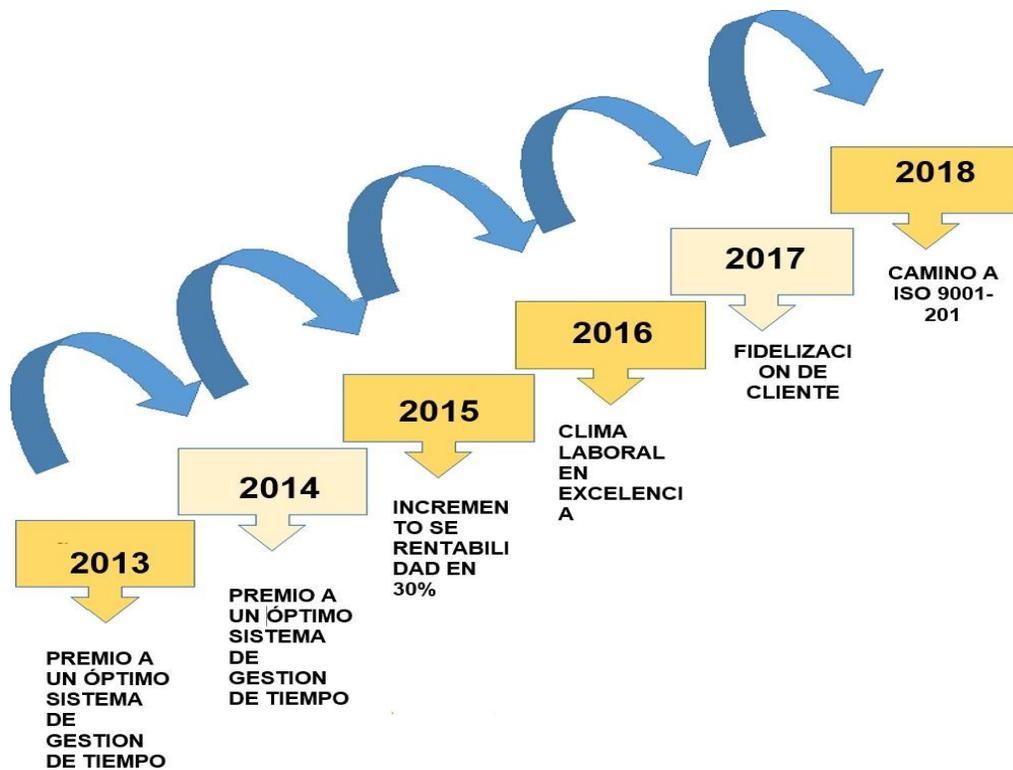
### **1.6 Breve reseña histórica de la empresa.**

La empresa SIGLO BPO fue fundada en Chile por el inversionista Roberto Juansi quien hasta ese momento solo era dueño de un

equipo de futbol del mismo país, quien con la idea de un amigo surgió la necesidad de invertir en una empresa con un rubro distinto lo que lo llevo a tener su empresa en poco tiempo en distintos países de américa X| donde se terciarizan servicios contables hasta la actualidad

### 1.6.1 Periodo Evolutivo de la empresa.

Figura 2: evolución escalar



Fuente: brindada por la empresa SIGLO BPO

## 1.6.2 Periodo evolutivo empresa

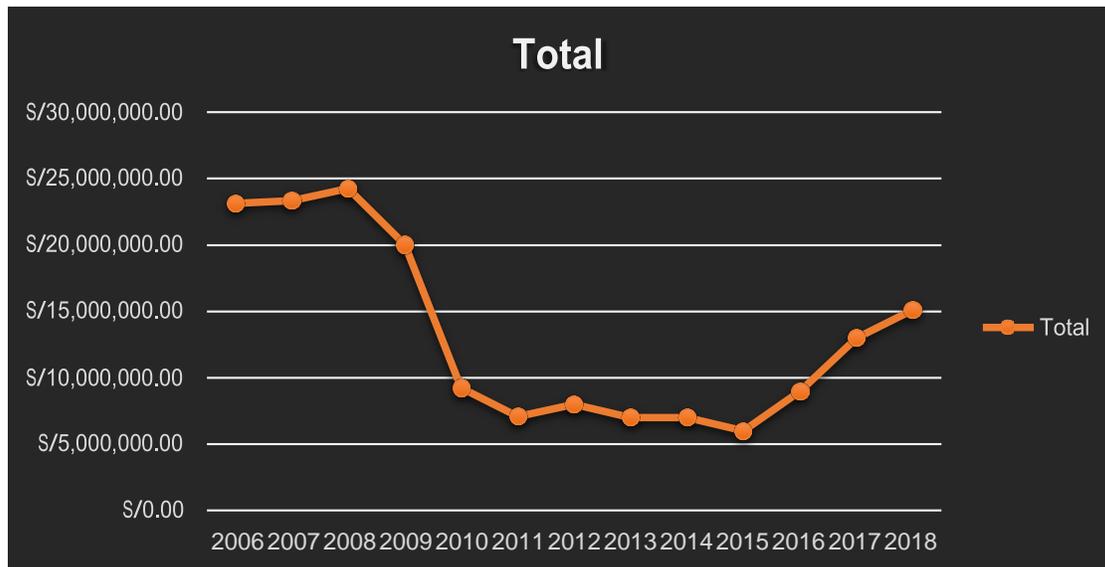
Figura 3: Rentabilidad de los últimos 13 años



Fuente: brindado por área de finanzas

En la figura 4 podemos ver la facturación anual de los últimos 13 años de la empresa SIGLO BPO

Figura 4: Diagrama del periodo evolutivo



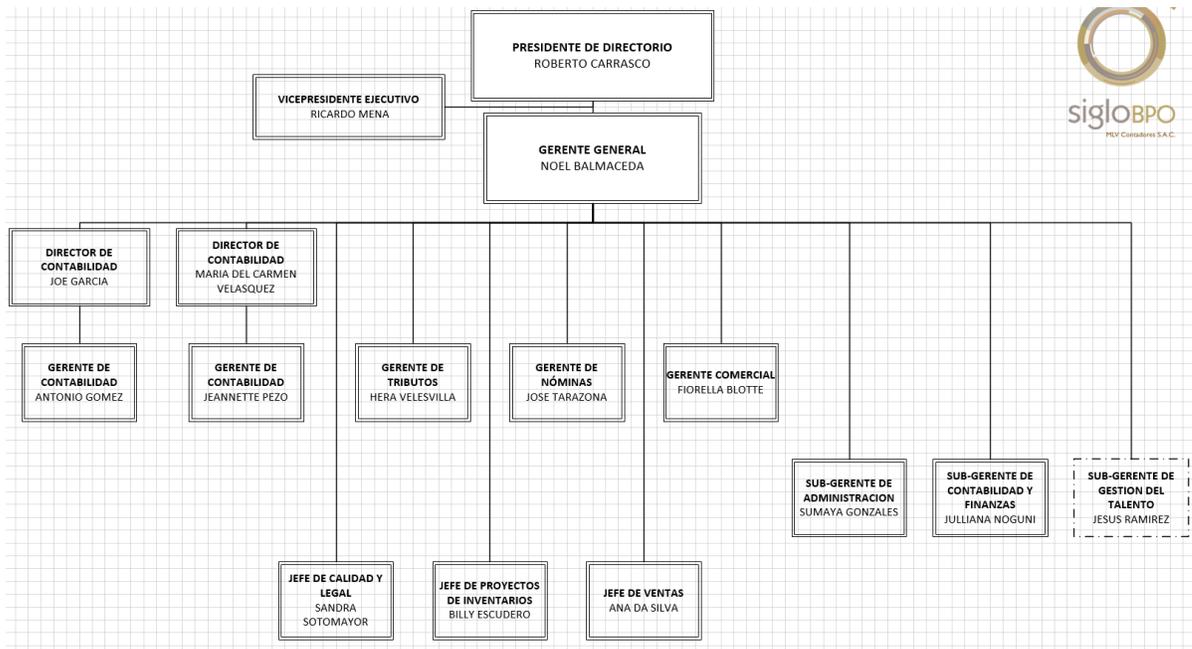
Fuente: brindado por área de finanzas

En la figura 4 podemos encontrar una gráfica de de cómo ha estado el cobro de la facturaciones en los últimos 13 de la empresa la cual ha estado de mayor a menor pero se encuentra en una etapa de crecimiento.

## 1.7 Organigrama de la empresa.

### 1.7.1 Misión, Visión y Política.

Figura 5: Organigrama de SIGLO BPO



Fuente: Brindada por SIGLO BPO

**Misión:** Brindar la externalización de los procesos de negocios a nuestros clientes detectando necesidades y aportando valor en el manejo de su información empresarial a través de inteligencia de la información, ofreciendo un servicio de calidad, eficiente, oportuno e innovador, que le permita el máximo beneficio de manera sostenible.

**Visión:** Queremos ser reconocidos internacionalmente como el socio estratégico que brinda soluciones empresariales de manera integral y abre nuevas posibilidades de éxito a nuestros clientes en un entorno cambiante.

**Valores:** Compromiso, vocación de servicio, trabajo en equipo, excelencia.

### **1.8 Productos y clientes.**

Nuestro principal producto es el capital humano para la terciarización de servicios contables para optimizar los temas económicos en nuestros clientes. Con tecnología de punta como estrategia para la gestión y toma de decisiones (SAP Business One, AxisOne y Gate de SigloBPO).

Mencionaremos algunos clientes importantes que apuestan por nuestra gestión en distintos temas contables como son:

- INSTITUTO PERUANO DE ACCION EMPRESARIAL
- 1 TO 1 S.A.C.
- CARAT PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - CARAT PERU S.A.C.
- CONSORCIO AMAUTA IMPRESIONES COMERCIALES S.A.C. METROCOLOR S.A Y CORPORACIÓN GRÁFICA NAVARRETE S.A.
- GNC ENERGIA PERU S. A. - CONT. Y PLANI
- LATIN BRANDS S.A.C.
- LIFE & HOPE SPECIALITY CARE S.A.C.
- MCM SUNRISE PERU S.A.C

- ZTP S.A.C.
- ATOUV IMPORT S.A.C.
- BRAMAR S.R.L.
- CAPRIL INVERSIONES S.R.L.
- FCC CONSTRUCCION PERU S.A.C.
- FCC CONSTRUCCION S.A. SUCURSAL DEL PERU
- JOBRAG INVERSIONES S.R.L.
- LA FRAGATA S. A.
- MULTIVISIÓN S.A.
- ROSUMA S.A.C.
- DESPEGAR.COM PERU S.A.C.
- JUAN LENG DELGADO S.A.C. (MUÑIZ)
- MASTER FOODS PERU SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
- TICINO DEL PERU S.A.
- ANIXTER PERU S.A.C.
- AEGIS PERU S.A.C.
- ENEL GREEN POWER PERU S.A.
- FURSYS S.A
- GAM ALQUILER PERU SAC
- LUMICENTER S A
- METAX INDUSTRIA Y COMERCIO S.A.C.
- MLV CONTADORES S.A.C.
- POSCO ENGINEERING
- VITALTEC S.A.C.
- BANCO RIPLEY PERU S.A.
- BRITISH AMERICAN TOBACCO DEL PERU S.A.C.
- CONFIPERU S.A.
- KIMBERLY-CLARK PERU S.R.L.

- OPTICAS GMO PERU S.A.C
- PURATOS PERU SAC
- VALE EXPLORATION PERU SAC
- DESARROLLO INMOBILIARIO FT SAC
- DESARROLLO INMOBILIARIO PERSHING S.A.C.
- DESARROLLO PASEO DE LA REPUBLICA S.A.C.
- GRUPO LAR DESARROLLOS INMOBILIARIOS S.A.C.
- INMOSERVICIOS S.A.C.
- STIMULUS S.A.
- ALAVA INGENIEROS SA SUCURSAL DEL PERÚ
- LAZUS PERU S.A.C.
- LK SUMINISTROS INDUSTRIALES E.I.R.L.
- LOMBARDI S.A. INGENIEROS CONSULTORES - SUCURSAL PERU
- MACROGESTION S.A.
- OSSOSI S.A.C.
- PESQUERA ALEJANDRIA S.A.C.
- RETAIL CHECK PERU S.A.C.
- CONSORCIO EJECUTOR TINGOMARIA
- INMOBILIARIA RENTA PERU S.A.C.
- PHARMADIX CORP. S.A.C.
- SYSTEM DATABASE S. A.
- AXESAT PERU S.A.C.
- GYRODATA DEL PERU S.R.L.
- HINODE PERU S.A.C.
- UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS
- AGROFINO FOODS S.A.C.
- COMPAÑIA INMOBILIARIA AGREM
- DESARROLLO TANGUIS S.A.C.

- PMP HOLDING S.A.
- BRITISH AMERICAN HOSPITAL S.A.
- OWENS ILLINOIS PERU S.A.
- TECNOMINA S.A.C
- FUNDO SAN GREGORIO DE ICA
- GRUPO ADEL PERU S.A.C. - GRUPO APERU S.A.C.
- GRUPO CENSAL S.A.C.
- INVERSIONES HEFEI S.A.C.
- INVERSIONES MOSQUETA S.A.C.
- ARCHROMA PERU S.A.
- AGROVET MARKET S.A.
- BURSON MARSTELLER PERU S.A.C.
- JLT AFFINITY LATAM S.A.C.
- HERDOIZA CRESPO CONSTRUCCIONES S.A. SUCURSAL PERU
- INTERNATIONAL GAME TECHNOLOGY S. R. L.
- INVERSIONES PIRONA S.A.C.
- ESMETAL S.A.C.
- AGRICOLA SAFCO PERU S.A.
- BELATRIX PERU S.A.C
- EXPORTADORA SAFCO PERU S.A.
- GRUPO ACP INVERSIONES Y DESARROLLO - GRUPO ACP
- PEAK SOUTH AMERICA S.A.C.
- COMPAÑÍA LOGÍSTICA MAYORISTA S.A.C.
- MERCER (COLOMBIA) LTDA. SUCURSAL DEL PERU
- ALUSUD DEL PERU S.A.
- COLORTEX PERU S.A.
- ENVASES Y ENVOLTURAS S.A.
- ESTUDIO MUÑIZ SAC

- ACCENTURE TECHNOLOGY SOLUTIONS PERU S.R.L.
- ASC.DECENT.COMERC. Y DE ENTRETEN. DEL PERU ACCEP
- CBRE SERVICES S.A.
- FELGUERA I.H.I. SA
- SANDVIK DEL PERU S. A.
- ZWEICOM S.A.
- COSTEÁ'O ALIMENTOS S.A.C.
- EUROFARMA PERU S.A.C.
- G W YICHANG & CIA S. A.
- GERFOR PERU S.A.C.
- INDRA PERU S.A.
- INVERSIONES VETERINARIAS S.A
- AIRTEC S.A.
- GENERAL ELECTRIC INTERNATIONAL PERU
- IRON MOUNTAIN PERU S.A.
- SPECTRUM BRANDS DEL PERU S.A.C.
- ALL ACCESS ENTERTAINMENT S.A.C.
- BANG S.A.
- CORPORACION HOTELERA AREQUIPA SAC
- CORPORACIÓN HOTELERA LIMAS.A.C.
- CORPORACION HOTELERA PIURA S.A.C
- DURO FELGUERA S.A.
- ENAGAS PERU S.A.C.
- INTERPUMP HIDRAULICA PERU SAC
- LORINKA PERU SAC
- LUXURY SHOES CHILE S.A.
- NUTRAMARKET S.A.C.
- PREMEZCLAS LATINOAMERICANAS S. A.

- SERPROYTEC .SAC
- SKAVA S.A.C.
- SSA SISTEMAS DEL PERU
- SUDAMERICANA INTEGRAL DE CONSTRUCCIÓN S.A.C. - SUDINCO S.A.C.
- TCL INTERNATIONAL PERU S.A.C.
- TURBOGENERADORES DEL PERU
- ABT ASSOCIATES PERU SAC
- DIXBONE INTERNATIONAL LIMITED
- INMOBILIARIA DE HOSPITALIDAD SAN RAFAEL PERÚ S.A.C.
- PANDUIT
- PARSIFAL ENTERPRISES LIMITED
- PROVEEDORA DE PRODUCTOS ESPECIALES
- RUBINGER STEINBRUCH JOSE
- AGRARIA SAN JUAN S.A.
- ENGINEERING SERVICES S.A.C.
- SCIPION PERU S.A.C.
- AGUAS DE BAYOVAR S.A.C.
- BANCOLOMBIA S.A.
- CLINICA SAN FELIPE S.A.
- CONTITECH CHILE S.A. SUCURSAL PERU
- FASHION COMPANY S.A.C.
- FIDUPERĂŠ S.A. SOCIEDAD FIDUCIARIA
- GANADERA SANTA ELENA S.A
- GRUNDFOS DE PERU S.A.C.
- GRUPO LEVAPAN S.A.
- INVERSIONES LEFKADA S.A.C.
- JORVEX S.A.
- KREDITANSTALT FUR WIEDERAUFBU

- LABORATORIOS OVEJERO DE PERU S. A. C.
- LEVAPAN DEL PERU SAC
- MADERAS Y SINTETICOS DEL PERU S.A.C.
- MCCANN ERICKSON - PLANILLAS
- PERUVIAN ANDEAN TROUTS.A.C.
- PLACACENTROS MASISA PERU S.A.C.
- POCH PERU S.A.
- PROTERM PERU S.A.C.
- REFINERIA LA PAMPILLAS.A.A.
- REPRESENTACIONES NAVIERAS Y ADUANERAS S.A.C.
- RULES CUBE SOCIEDAD ANONIMASAC
- SBA TORRES PERU S.A.
- SCHENKER PERU SRL
- SODEXHO PASS PERU S. A. C.
- THYSSENKRUPP MARINE SYSTEMS GMBH
- TJC PERU S.A.
- TORRES ANDINAS S.A.
- EMPRESA DE TRANSFORMACION AGRARIA S.A. SUCURSAL DEL PERU
- MAJESA DEL PERU
- OCCIDENTAL OIL AND GAS OF PERU
- OCCIDENTAL PERUANA INC SUCURSAL DEL PERU
- ULTERRA LATIN AMERICA LLC SUCURSAL PERU
- PURE PERU SAC
- SML PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
- DIRECTV PERU SRL
- FONDO DE COMPENSACION PARA EL ORDENAMIENTO PESQUERO - FONCOPES
- GASES DEL NORTE DEL PERU S.A.C.
- FRANK'S INTERNATIONAL PERU S.R.L

- MATRIX CONSULTING S.A.C.
- SYASA PERU S.A.C.
- JOHNSON
- BERLY S.A.
- CORPORACION AVANZADA SAC
- CORPORACION SHANDÚ S.A.C.
- CORPORACION TORTOLA S.A.C.
- ED PRINT EIRL
- EL CALVO FIMLSE I.R.L.
- INVERSIONES AEREAS INCA S.A.C.
- INVERSIONES KIGALI S.A.C.
- MINERA INTERPACIFIC S.A.
- SERVICIOS AEREOS ANDINO
- HAVELLS SYLVANIA PERU S.A.C.
- MARIA ALMENARA S.A.C
- FOX LATIN AMERICAN CHANNELS PERU SRL
- GASES DEL PACIFICOS.A.C.
- SONY PERU
- INVENERGY CLEAN POWER DEVELOPMENT PERU S.R.L.
- AYAVIRI SOLAR ENERGY SRL
- DEBORA ENERGIA S.R.L
- INVENERGY PERU WIND II SRL
- INVENERGY PERU WINDS.R.L
- INVENERGY SERVICES PERU S.R.L
- NORWIND SAC
- PUNO SOLAR ENERGY SRL
- QUILLABAMBA ENERGY SRL
- APROPISCO SOC. ANON. CERRADA

- MARCONA INVERSIONES PORTUARIAS S.A. - MARINPORT S.A.
- MARY KAY PERÚ S.R.L.
- BONSURCO S.A.C.
- PROTECCIÓN Y RESGUARDOS S.A.
- NEOURBE S.A.C.
- ARRENDAMIENTO OPERATIVO
- TOTAL PERU SA
- GERENCIA Y CONSTRUCCION EDIFICA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA -  
GERENCIA Y CONSTRUCCION EDIFICA S.A.C.
- CORPORACION INTERTEX SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
- BAKER HUGHES INTERNATIONAL OPERATIONS DEL PERU
- BRAY CONTROLS PERU S.A.
- CREDIT SUISSE
- CORPORACION GLOBAL S.A.C.
- AQUAVENTURE HOLDING SAC
- PHOENIX TSP S.A.C.
- RAMSHORN INTERNATIONAL LIMITED - CONT. PLANI
- SEVEN SEAS WATER OPERATING PERÚ SAC
- SEVEN SEAS WATER PERU S.A.C.
- SYNTHES PERÃ° SAC
- ENERSUR SAC
- DRS GESTION INTEGRAL DE PROYECTOS S.A.C.
- SCIPION SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
- TELVENT ENERGIA SUCURSAL PERU
- PEPSI COLA PANAMERICANA S.R.L.
- MIRABILIS S.A.
- SAVIA PERU S.A.
- LOS SAUCES REPRESENTACIONES S.A. C.

- E.G.A. EMPRESARIAL SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
- UNION TECNICO COMERCIAL - UTECO
- UTECO TECNOLOGIA S.R.L.
- BRIDGESTONE OFF THE ROAD TIRE PERU S.A.C.
- LIBRERIAS CRISOL S.A.C.
- MERKUR GAMING PERU S.A.C.
- SK INNOVATION SUCURSAL PERUANA
- ORICA MINING SERVICES PERU S.A.
- CALOX PERU SAC
- INGREDION PERU S.A.
- INTERNACIONAL DE MAQUINARIA Y COMERCIO S.A.
- ALAVA INGENIEROS
- PERÚ PIPING SPOOLS SAC
- DEG-DEUTSCHE INVESTITIONS-UND ENTWICKLUNGSGESELLSCHAFT MBH

**1.9 Premios y certificaciones: En reconocimiento y premios podemos decir:**

En el año 2008, Nos certifican en procesos de sistema de gestión de tiempos por optimizar los tiempos de los empleadores con respecto a su trabajo realizado.

En el año 2018 bajo AENOR PERU empresas certificadoras nivel internacional entramos en el proceso de certificación bajos las ISO 9001-2015.

Figura 6: Línea de tiempo de SIGLO BPO



Fuente: brindada por SIGLO BPO

### **1.10 Relación de la empresa con la sociedad:**

SIGLO BPO dentro del sector de terciarización contribuye significativamente a las responsabilidades sociales.

#### **1.10.1 Desarrollo de eventos**

Tener en cuenta a las instituciones que brindan servicio a personas especiales para poder brindarle un momento de diversión.

#### **1.10.2 Reducción de la contaminación**

Apoyo al necesitado con programas de reciclaje en la empresa, que los participantes son todos los colaboradores.

Figura 07 fuentes de información SIGLO BPO



Fuente. Brindado por SIGLO BPO

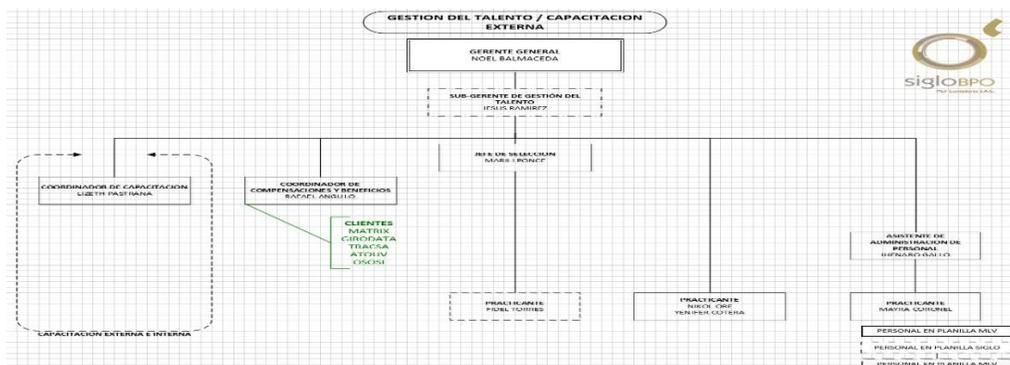
# **CAPITULO II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## 2.1 Descripción del área en que se participó.

El proceso que demanda la legislación laboral peruana de contratos y empleos nos indica que al empleado se le debe brindar un medio físico que cuente con la descripción física de los servicios que prestara a la empresa en todo momento. Indicando puntos fundamentales para el trabajador y sin desnaturalizar este acuerdo contractual en el cual deberá contar con su firma física para la validez del contrato.

Es aquí donde surge el problema. La empresa SIGLO BPO es una empresa de terciarización de servicios contables, se cuenta con clientes en los distintos distritos de lima. El área donde surge el conflicto es el área de Gestión del Talento como indica en la figura 08, el proceso de renovación de contratos demanda un tiempo muerto que asume la empresa. Que este tiempo se trata de reducir en el proceso para poder tener un sistema de optimo, en el cual en proceso se debe realizar con un acorte de tiempo significativo. Lo cual a la par impactara directamente en el área de finanzas en el cobro de facturas de clientes.

Figura 08: organigrama de RRHH.



Fuente: brindado por SIGLO BPO

La regulación nos indica que no llevar a cabo esta actualización o renovación de los vínculos laborales, se incurre en una desnaturalización del contrato, lo que llevaría a una sanción o multa por parte del ente regulador. Por lo cual se considera una prioridad la realización de la renovación contractual cuando el primer plazo ya está por concluir.

## **2.2 Antecedentes y definiciones del problema.**

Como antecedente la empresa SIGLO BPO. En sus últimos 04 años viene presentando un proceso de renovación contratos deficientes, al no contar con el sistema de firmas digitales implica que se cite al trabajador para poder realizar el proceso de renovación de contrato.

El tiempo que toma para poder realizar el proceso de renovación de contrato tiene o se evidencia un gasto de innecesario de tiempo y costo que se ve reflejado en el flujo del proceso, esto impide poder contar con un mejor manejo del proceso de renovación de contrato, debiendo ser optimizado con un sistema que vaya de acuerdo a la modernidad que nos brinda la misma actualidad y que cuenta con la aprobación de los entes reguladores.

Por lo cual en el presente trabajo se está tomando en consideración el desarrollo de modernidad en sistemas para establecer un proceso de renovación de contrato óptimo, y establezca el mejoramiento de proceso, tiempo y costo.

Cuadro 1: Indica el costo del persona que está a cargo del proceso de renovación de contrato, fuente EMPRESA SIGLO BPO 2018

Cuadro 1: Costo mensual de SIGLO BPO

| PUESTO       | COSTO           |
|--------------|-----------------|
| ANALISTA     | S/ 3,500        |
| PRACTICANTE  | S/ 1,300        |
| <b>TOTAL</b> | <b>S/ 4,800</b> |

Fuente: Brindado por el área de finanzas

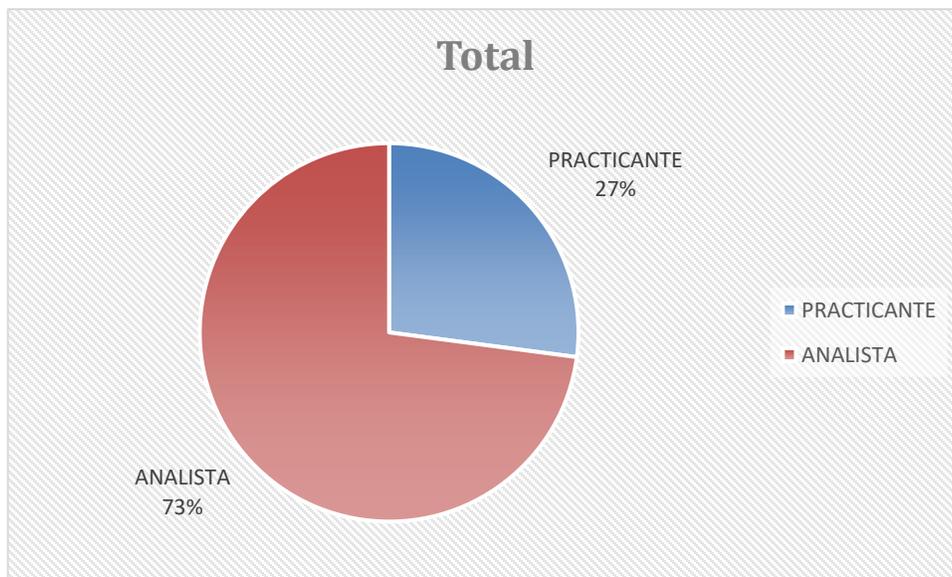
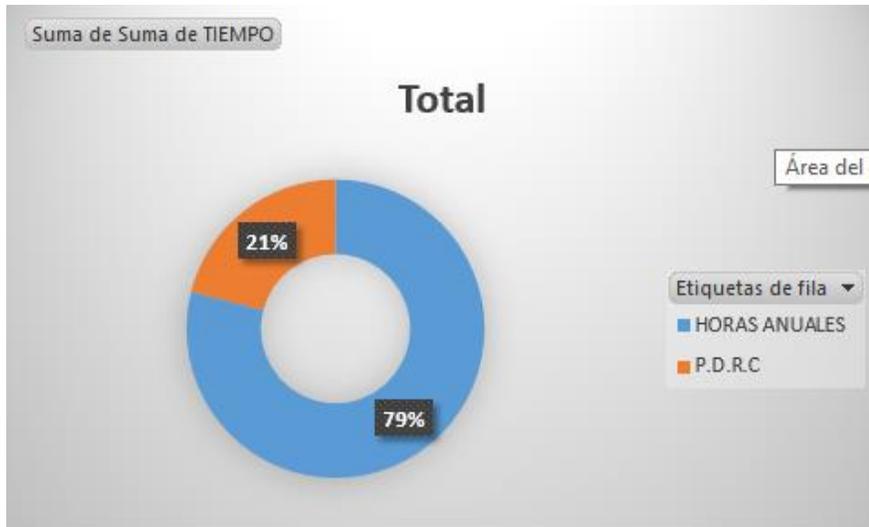


Figura 09: Descuento anuales de facturas

Como se muestra en el cuadro 1 podemos ver en rojo el monto de costo que representan los encargados del proceso de renovación de contrato, en este caso es un empleado en planilla y otro en modalidad de convenio de prácticas, en este cuadro nos indica la realidad de la cual se nos presenta el poder realizar el proceso de renovación de contrato, esto nos muestra que cuentan con personal especializado y un personal que esta aprendiendo o desarrollando las funciones para poder manejar un proceso de renovación de contrato. En la figura 09 se muestra que el personal en planilla

ocupa el mayor porcentaje de costo para desarrollar el proceso. En lo cual en el presente trabajo demostraremos que el gasto se puede reducir para enfocar ese gasto en otro tipo de función no solo para el personal en planilla si no del personal en formación.

FIGURA 10: Donde se muestra el tiempo anual del proceso de Renovación de contrato



Como podemos ver en el cuadro 10 son las horas hombres que se toma anualmente para poder desarrollar el proceso de renovación de contrato, el número de horas utilizado para el proceso de renovación de contrato es alto lo cual representa el 21% de las horas totales anuales de trabajo.

Cuadro 02: Indica el proyectado anual en horas hombre

| Etiquetas de fila    | Suma de TIEMPO |
|----------------------|----------------|
| HORAS ANUALES        | 3600           |
| P.D.R.C              | 960            |
| <b>Total general</b> | <b>4560</b>    |

Fuente: Brindado por SIGLO BPO

### 2.2.1 Síntomas:

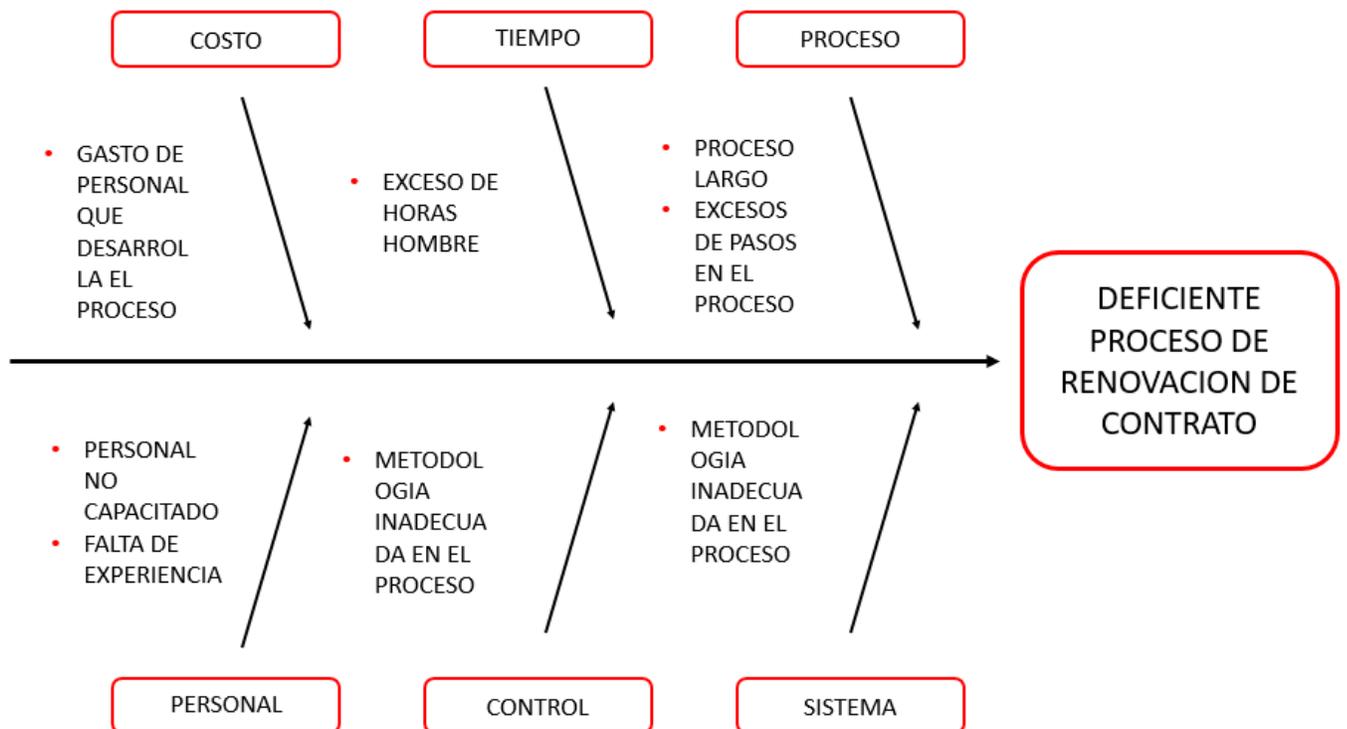
- Tiempo de desarrollo del proceso.
- Proceso con tiempos extendidos.
- Costo para desarrollar el proceso.

### 2.3 Problema general y específico:

#### 2.3.1 Problema General.

Es necesario establecer el sistema de firma digital en la empresa SIGLO BPO para optimizar el proceso de renovación de contrato, el no contar con el sistema afecta al área de RECURSOS HUMANOS, el tiempo que toma el proceso renovación de contrato es un tiempo que trae consigo el alargamiento de los tiempos del mismo proceso para cerrar, el costo de exceso de horas hombres, y genera horas hombres en exceso para cerrar el proceso.

FIGURA 11: causas del problema



Fuente: Elaboración propia

## **2.4 Objetivos general y específico**

### **2.4.1 Objetivo General.**

Proponer la mejora en el proceso de renovación de contratos con el establecimiento de la firma digital, para poder aminorar el tiempo de reacción, mediante un sistema en tiempo real que sea de origen digital. Que aportara una optimización del 100% en las áreas de Gestión del talento que se verá reflejado en la empresa.

### **2.4.2 Objetivo Específico.**

Establecer el sistema de firma digital para poder optimizar el proceso de firma digital mediante un sistema que identifique las necesidades específicas de la empresa y optimizar el tiempo de respuesta para esto necesitaremos:

- **Planificar** el tiempo de respuesta del sistema aplicado.
- **Evaluar** las necesidades del colaborador para poder aplicar el sistema.
- **Controlar** que sea aplique a toda la empresa.

Con este sistema podremos mejorar el tiempo, costo y el proceso de renovación de contrato, todo tendría una optimización considerable lo cual lo veremos reflejado en el trabajo.

## **2.5 Justificación.**

Por lo expuesto es fundamental establecer una propuesta de mejora en el proceso de renovación de contrato, de tal manera que garantice la integridad de calidad del proceso y no se vea afectado en el término del proceso y genere optimización completa del proceso.

En la actualidad podemos contar con una gama enorme de empresas que brindan este sistema de soluciones digitales

mediante sistemas que se acomoden a la necesidad del empleador, y así satisfacer las necesidades fundamentales de la

Empresa que presentan en esta caso hemos optado por ZETECH S.A. empresa certificada por el MINTRA para poder brindar este tipo de certificaciones en el cual se podrá establecer el sistema en un mínimo de tiempo.

FIGURA 12: Empresa seleccionada para establecer el sistema



Fuente: brindada por propia empresa

Al contar con el sistema que brinda ZETECH S.A. podremos contar con una plataforma en el cual cada colaborador podrá tener un acceso para poder ingresar y realizar sus actualizaciones de documentos normativos, en los cuales incluye **renovación de contrato**, al realizarlo por este sistema estaremos minimizando el tiempo de respuesta en el proceso.

El sistema nos ayudara a la mejora completa del sistema de renovación de contratos desde el inicio a fin en lo cual, optimizando los tiempos, el costo de desarrollo, y acortar el proceso para su término en menos tiempo en otras palabras generara un tiempo prudente y adecuado para la finalización del proceso.

Figura 13: Descripción de la empresa ZETECH en el mercado.



Fuente: elaboración propia datos brindados por área de finanzas

Figura 14: Muestra las opciones de la plataforma



Fuente: brindado por ZETECH S.A

## **2.6 Alcances y limitaciones.**

**2.6.1 Alcances:** Como principal alcance podemos decir que la propuesta de mejora en gestión de vínculos laborales la empresa SIGLO BPO, tiene que pasar desde la elaboración del proceso hasta la aplicación del mismo.

El proceso demanda un mínimo de tiempo lo cual es el tiempo de una semana que podrá ser explicado y asumido por los empleadores lo cual llevará a la aplicación del sistema en un tiempo optimo y se podrá reflejar en tiempo, costo y reducción del proceso de renovación de contrato.

**Limitaciones:** el no contar con el sistema y esperar que se establezca, pero con el mínimo conocimiento de las limitaciones del proceso que se desarrollara.

Puede presentar complicación con las personas que sean de edades mayores para poder comprender y aplicarse en el nuevo sistema para optimizar, el tiempo que se tome para capacitar a estos empleados será mayor al esperado. Para poder saber qué tipo de empleados serán los que se le brinde este tiempo extra serán encontradas cuando se realice el establecimiento. El tiempo que tendremos para poder desarrollar el tema de suficiencia profesional por ser solo un tiempo limitado ya que no se cuenta con el tiempo necesario para poder realizar el trabajo con la mayor información investigada.

## **CAPITULO III MARCO TEORICO**

### 3.1 Firma digital

La firma electrónica es un concepto jurídico, equivalente electrónico al de la firma manuscrita, donde una persona acepta el contenido de un mensaje electrónico a través de cualquier medio electrónico válido.

Ejemplos:

- Usando una firma biométrica.
- Firma con un lápiz electrónico al usar una tarjeta de crédito o débito en una tienda.
- Marcando una casilla en una computadora, a máquina o aplicada con el ratón o con el dedo en una pantalla táctil.
- Usando una firma digital.
- Usando usuario y contraseña.
- Usando una tarjeta de coordenadas.

La firma electrónica a su vez puede tener diferentes técnicas para firmar un documento, así tenemos las siguientes: Código secreto o de ingreso: es la necesidad de una combinación determinada de números o letras, que son sólo conocidas por el dueño del documento, o lo que todos usamos, por ejemplo en los cajeros automáticos, es el famoso PIN (Personal Identification Number). Métodos basados en la Biometría: se realiza el acceso al documento mediante mecanismos de identificación física o biológica del usuario o dueño del documento. La forma de identificación consiste en la comparación de características físicas de cada persona con un patrón conocido y almacenado en una base de datos. Los lectores biométricos identifican a la persona por lo que es (manos, ojos, huellas digitales y voz). En el perfeccionamiento del cifrado de mensajes, llegamos a lo que se conoce como criptografía. Esta consiste en un sistema de codificación de un texto con claves de

carácter confidencial y procesos matemáticos complejos, de manera que para el tercero resulta incomprensible el documento si desconoce la clave decodificadora, que permite ver el documento en su forma original. De ahí es que surgen dos tipos de criptografía: 1. de clave secreta o simétrica: las partes en los dos procesos de cifrado y descifrado comparten una clave común previamente acordada. Debe ser conocida solamente por ambas partes para evitar que un tercero ajeno a la operación pueda descifrar el mensaje transmitido y de esa forma haga caer toda la seguridad del sistema. 2. Por ese motivo surgió el sistema de clave asimétrica o de doble clave, clave pública y clave privada. Este sistema fue creado por investigadores de la Universidad de Stanford en 1976. Tal como lo indica su nombre el sistema posee dos claves: una de ellas sólo es conocida por el autor del documento y la otra puede ser conocida por cualquier persona. Y si bien esas dos claves se encuentran relacionadas matemáticamente mediante un algoritmo, no es posible por medio de la clave pública, conocer la clave privada, por lo menos en los estándares tecnológicos actuales

### **3.2 Perú**

En el Perú se ha dictado la Ley de Firmas y Certificados Digitales (Ley 27269), la cual regula la utilización de la firma electrónica, otorgándole la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita u otra análoga que conlleve manifestación de voluntad.

En dicha ley se estipula que los certificados digitales, es decir los documentos electrónicos generados y firmados digitalmente por una entidad de certificación, deben contener al menos

1. Datos que identifiquen indiscutiblemente al suscriptor.
2. Datos que identifiquen a la Entidad de Certificación.
3. La clave pública.
4. La metodología para verificar la firma digital del suscriptor impuesta a un mensaje de datos.
5. Número de serie del certificado.
6. Vigencia del certificado.
7. Firma digital de la Entidad de Certificación

### **3.3 Ecosistema de firma digital o electrónica**

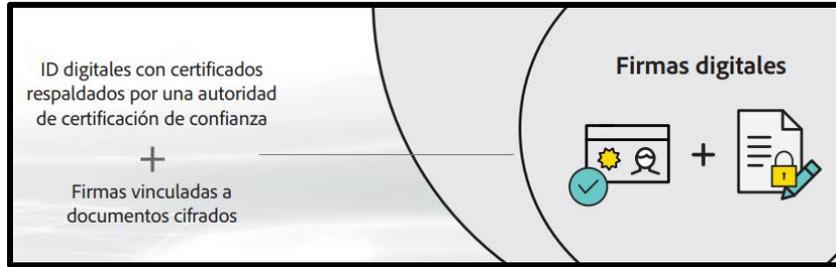
La Firma Electrónica permitirá, entre otras cosas, la creación ágil de solicitud de licencias o permisos, emisión de constancias, entre otros. También posibilitará la aprobación de documentación como contrato facturación electrónica, ahorrando papeleo, tiempo y recursos; asimismo simplificación administrativa.

De esta forma se están propiciando los mecanismos para crear un ecosistema de firma electrónica, focalizado en las áreas de mayor relevancia para las personas, que permita, entre otras cosas, emisión de documentación varia y firmada en tiempo real para simplificar tiempo de espera y respuesta.

En tal caso el apoyo de sistemas como la firmar digital o electrónica ayuda a mejorar el proceso que se desarrollara, como tiempo, costo, y procesos de la empresa, porque al establecer este sistema generara una simplificación administrativa que ayudara a tener respuesta en tiempo optimo y necesario de la información.

La utilización es un método específico para firmar los documentos electrónicamente. Se deben tener en cuenta los aspectos siguientes:

- Con las firmas digitales se utilizan un ID digital con certificado para que el firmante pueda autenticar su identidad
- Las firmas digitales sirven como prueba de la firma mediante la vinculación de cada firma al documento cifrado. La validación la llevaran a cabo las autoridades de certificación o los proveedores de servicios de confianza.



### 3.4 Ley de firmas digitales

**Artículo 1º.-** Objeto de la ley La presente ley tiene por objeto regular la utilización de la firma electrónica otorgándole la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita u otra análoga que conlleve manifestación de voluntad. Entiéndase por firma electrónica a cualquier símbolo basado en medios electrónicos utilizado o adoptado por una parte con la intención precisa de vincularse o autenticar un documento cumpliendo todas o algunas de las funciones características de una firma manuscrita.

**Artículo 2º.-** Ámbito de aplicación La presente ley se aplica a aquellas firmas electrónicas que, puestas sobre un mensaje de datos o añadidas o asociadas lógicamente a los mismos, puedan vincular e identificar al firmante, así como garantizar la autenticación e integridad de los documentos electrónicos. DE LA FIRMA DIGITAL

**Artículo 3º.-** Firma digital La firma digital es aquella firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica, basada en el uso de

un par de claves único; asociadas una clave privada y una clave pública relacionadas matemáticamente entre sí, de tal forma que las personas que conocen la clave pública no puedan derivar de ella la clave privada.

#### DEL TITULAR DE LA FIRMA DIGITAL

**Artículo 4º.-** Titular de la firma digital El titular de la firma digital es la persona a la que se le atribuye de manera exclusiva un certificado digital que contiene una firma digital, identificándolo objetivamente en relación con el mensaje de datos.

**Artículo 5º.-** Obligaciones del titular de la firma digital El titular de la firma digital tiene la obligación de brindar a las entidades de certificación y a los terceros con quienes se relacione a través de la utilización de la firma digital, declaraciones o manifestaciones materiales exactas y completas. DE LOS CERTIFICADOS DIGITALES

**Artículo 6º.-** Certificado digital El certificado digital es el documento electrónico generado y firmado digitalmente por una entidad de certificación, la cual vincula un par de claves con una persona determinada confirmando su identidad.

**Artículo 7º.-** Contenido del certificado digital Los certificados digitales emitidos por las entidades de certificación deben contener al menos: 1. Datos que identifiquen indubitablemente al suscriptor. 2. Datos que identifiquen a la Entidad de Certificación. 3. La clave pública. 4. La metodología para verificar la firma digital del suscriptor impuesta a un mensaje de datos. 5. Número de serie del certificado. 6. Vigencia del certificado. 7. Firma digital de la Entidad de Certificación.

**Artículo 8º.-** Confidencialidad de la información La entidad de registro recabará los datos personales del solicitante de la firma digital directamente de éste y para los fines señalados en la presente ley. Asimismo la información relativa a las claves privadas y datos que no

sean materia de certificación se mantiene bajo la reserva correspondiente. Sólo puede ser levantada por orden judicial o pedido expreso del suscriptor de la firma digital.

**Artículo 9º.-** Cancelación del certificado digital La cancelación del certificado digital puede darse: 1. A solicitud del titular de la firma digital. 2. Por revocatoria de la entidad certificante. 3. Por expiración del plazo de vigencia. 4. Por cese de operaciones de la Entidad de Certificación.

**Artículo 10º.-** Revocación del certificado digital La Entidad de Certificación revocará el certificado digital en los siguientes casos: 1. Se determine que la información contenida en el certificado digital es inexacta o ha sido modificada. 2. Por muerte del titular de la firma digital. 3. Por incumplimiento derivado de la relación contractual con la Entidad de Certificación.

**Artículo 11º.-** Reconocimiento de certificados emitidos por entidades extranjeras Los Certificados de Firmas Digitales emitidos por entidades extranjeras tendrán la misma validez y eficacia jurídica reconocida en la presente ley, siempre y cuando tales certificados sean reconocidos por una entidad de certificación nacional que garantice, en la misma forma que lo hace con sus propios certificados, el cumplimiento de los requisitos, del procedimiento, así como la validez y la vigencia del certificado. DE LAS ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN Y DE REGISTRO

**Artículo 12º.-** Entidad de Certificación La Entidad de Certificación cumple con la función de emitir o cancelar certificados digitales, así como brindar otros servicios inherentes al propio certificado o aquellos que brinden seguridad al sistema de certificados en particular o del

comercio electrónico en general. Las Entidades de Certificación podrán igualmente asumir las funciones de Entidades de Registro o Verificación.

**Artículo 13º.-** Entidad de Registro o Verificación La Entidad de Registro o Verificación cumple con la función de levantamiento de datos y comprobación de la información de un solicitante de certificado digital; identificación y autenticación del suscriptor de firma digital; aceptación y autorización de solicitudes de emisión de certificados digitales; aceptación y autorización de las solicitudes de cancelación de certificados digitales.

**Artículo 14º.-** Depósito de los Certificados Digitales Cada Entidad de Certificación debe contar con un Registro disponible en forma permanente, que servirá para constatar la clave pública de determinado certificado y no podrá ser usado para fines distintos a los estipulados en la presente ley. El Registro contará con una sección referida a los certificados digitales que hayan sido emitidos y figurarán las circunstancias que afecten la cancelación o vigencia de los mismos, debiendo constar la fecha y hora de inicio y fecha y hora de finalización. A dicho Registro podrá accederse por medios telemáticos y su contenido estará a disposición de las personas que lo soliciten.

**Artículo 15º.-** Inscripción de Entidades de Certificación y de Registro o Verificación El Poder Ejecutivo, por Decreto Supremo, determinará la autoridad administrativa competente y señalará sus funciones y facultades. La autoridad competente se encargará del Registro de Entidades de Certificación y Entidades de Registro o Verificación, las mismas que deberán cumplir con los estándares técnicos internacionales. Los datos que contendrá el referido Registro deben cumplir principalmente con la función de identificar a las Entidades de Certificación y Entidades de Registro o Verificación.

**Artículo 16º.-** Reglamentación El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley en un plazo de 60 (sesenta) días calendario, contados a partir de la vigencia de la presente ley.

### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS, TRANSITORIAS Y FINALES**

**Primera.-** Mientras se cree el Registro señalado en el Artículo 15º, la validez de los actos celebrados por Entidades de Certificación y Entidades de Registro o Verificación, en el ámbito de la presente ley, está condicionada a la inscripción respectiva dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días siguientes a la creación el referido Registro.

**Segunda.-** El Reglamento de la presente ley incluirá un glosario de términos referidos a esta ley y a las firmas electrónicas en general, observando las definiciones establecidas por los organismos internacionales de los que el Perú es parte.

**Tercera.-** La autoridad competente podrá aprobar la utilización de otras tecnologías de firmas electrónicas siempre que cumplan con los requisitos establecidos en la presente ley, debiendo establecer el Reglamento las disposiciones que sean necesarias para su adecuación

### **3.5 El contrato de trabajo**

Constituyendo el trabajo, una actividad inherente al ser humano que tiene por finalidad primera la producción y explotación de bienes y/o servicios que permiten satisfacer múltiples necesidades; podemos definir al contrato de de trabajo, como aquel acuerdo de voluntades bilateral, en el que se detallan las condiciones, mediante las cuales, una persona llamada trabajador, se obliga a realizar una prestación de servicios, en forma personal y de manera subordinada, a

favor de otra llamada empleador, a cambio de una remuneración o sueldo; y por un tiempo determinado o sujeto a modalidad.

El Maestro Francesco Messineo, intentando conceptualizar a este contrato, nos dice que: "Por contrato de trabajo se entiende aquel por el cual una persona (prestador de trabajo, trabajador) pone a disposición de otra (empresario, dador de trabajo, principal) la propia energía de trabajo; y por consiguiente, asume la obligación de hacer (Facere), contra una compensación de contenido complejo, cuyo elemento principal se denomina (según los casos) Salario, Paga, Merced, Estipendio, Retribución y Similares". Por su parte el tratadista Guillermo Cabanellas, considerando al contrato de trabajo como una relación continua entre trabajador y empleador, dice que: "El contrato de trabajo es aquel que tiene por objeto la prestación continuada de servicios privados y con carácter económico, y por el cual una de las partes da una remuneración y recompensa a cambio de disfrutar o de servirse, bajo su dependencia o dirección, de la actividad profesional de otra".

Definido así, podemos agregar que con el contrato de trabajo se inicia la relación laboral, que a su vez genera un conjunto de derechos para el trabajador (adicionales a su remuneración); pero como también, claro está, obligaciones para aquél

### **3.6 Importancia y ámbito de aplicación**

Debido a la importancia social y económica que reviste la actividad laboral, el hecho frecuente de ser el trabajador, es la parte que se halla muy a menudo en desventaja para negociar frente al empleador; y que el contrato laboral es un elemento fundamental que tiene que ver con la

actividad humana y con las condiciones que hagan posible cumplir con sus necesidades básicas; es que la legislación tiende en general a regular de una forma muy taxativa los derechos y obligaciones que genera su celebración, así como las condiciones en las cuales finalizan y las consecuencias que se derivan

### 3.6.1 Elementos

Sobre este punto, la doctrina tiende a considerar los elementos del contrato de trabajo, en atención a tres clasificaciones, siendo estas las siguientes:

- A. Elementos Genéricos,
- B. Esenciales, y
- C. Típico

Los cuales pasamos a continuación a desarrollar:

**a). Elementos Genéricos.-** Son aquellos elementos que corresponden a todo contrato en general, más específicamente, al acto jurídico; esto es; que sea celebrado por personas (naturales o jurídicas) con capacidad; que tenga un objeto física y jurídicamente posible; que su fin sea lícito; y que revista la forma prescrita por ley.

**b). Elementos Esenciales.-** Son aquellos elementos imprescindibles en el contrato de trabajo y que configuran, su naturaleza y característica como tal.

Fundamentalmente son tres los elementos esenciales siendo los siguientes:

La prestación personal del servicio; la subordinación del servicio prestado; y, la remuneración por aquel.

**b.1). Prestación Personal del Servicio.-** La forma de prestar o realizar el servicio por el trabajador debe ser de manera personal y directa; esto implica, que siempre el

trabajador dentro de la relación laboral deberá ser una persona natural, pues como señala la doctrina, la relación laboral implica una obligación intuitu persona (de carácter personal); ello porque el empleador contrata al trabajador por sus condiciones personales particulares, debiendo aquel ejecutar la prestación debida sin asistirse por dependientes a su encargo o transferirlo a terceros.

Ahora bien, por otro lado podemos señalar que existen legislaciones que permiten una excepción temporal a tal requisito como la nuestra siempre que ello sea usual dada la naturaleza de las labores.

**b.2). La Subordinación o Dependencia en el Servicio Prestado.** - Este viene a ser otro de los elementos esenciales del contrato de trabajo, pues es el que diferencia al contrato de trabajo con otras figuras contractuales, (como la locación de servicios, el mandato, etc.). A partir de este elemento, el trabajador que realiza las actividades a favor del empleador, debe cumplir dichas actividades siempre bajo el mando y dirección de este último, quien a la vez tiene facultades de reglamentar dichas labores (dirigiendo, fiscalizando y sancionando al trabajador) de ser el caso. Como un dato muy importante a tener en cuenta en un contrato de trabajo, cuando no puede apreciarse con claridad la existencia del elemento de subordinación en la relación laboral es necesario apreciar aquella a través de los siguientes aspectos: la sujeción del trabajador a un horario de laboral fijo; asistencia regular; a un centro laboral para la prestación de sus servicios; la permanencia y continuidad laboral en la ejecución de su trabajo; que la labor desempeñada por aquel siempre sea en forma exclusiva a favor del empleador (exclusividad de la prestación del servicio); que en desempeño de sus funciones emplee y utilice herramientas y equipos del empleador (titularidad de las herramientas de trabajo por parte del empleador).

**b.3). La Remuneración.** -Este viene a ser el principal derecho del trabajador surgido de la relación laboral, ya que es la compensación económica a su favor por el trabajo que ha desempeñado en beneficio del empleador; es pues la remuneración, es pues la retribución al trabajo por cuenta ajena, ya hoy por hoy, no hay trabajo que no genere una contraprestación económica.

La remuneración reviste dos aspectos: Su carácter contraprestativo y los bienes en los cuales se materializa aquella: Contraprestativo, pues la remuneración se

otorga al trabajador por la actividad encomendada, pero además por consideraciones de carácter social, se reconoce que el trabajador perciba aquella en periodos de inactividad temporal (vacaciones, licencias médicas, embarazos, etc.); en cuanto a los bienes en que se puede materializar la remuneración, podemos decir que aquella puede ser pagada en dinero o en especies; y debe ser de libre disposición del trabajador.

**c). Elementos Típicos.-** Vienen a ser aquellas características particulares, que ciertos ordenamientos jurídicos en sus políticas sociales, tratan de fomentar para favorecer políticas laborales fundamentalmente a favor de una protección al trabajador; así como también para producir mayor certeza sobre la relación laboral o también para diferenciar un tipo de contrato de trabajo entre las diversas modalidades laborales.

Entre los principales elementos típicos podemos señalar los siguientes: la relación laboral a plazo indeterminado (duración indefinida), la jornada de tiempo completo (8 horas), actividad laboral realizable en el centro de trabajo, y la estabilidad laboral. La presencia de estos elementos típicos, es respaldar la labor del trabajador para el goce de sus derechos laborales y beneficios sociales.

### **3.7 Partes intervinientes en el contrato (SUJETO)**

Como ya lo hemos venido mencionando a lo largo del presente trabajo, dos son siempre, las partes contratantes intervinientes en los contratos laborales, siendo éstas: El Trabajador y El Empleador.

**3.7.1 Empleador.-** Llamado también "patrono" o "dador de trabajo" y que por lo general es una empresa (esto es una persona jurídica), es aquella persona que requiere contratar los servicios del trabajador para un trabajo a su favor, a cambio de ello, obligada a pagarle una remuneración, adquiriendo con el derecho a la prestación del servicio y la potestad de dirigir la actividad laboral del trabajador.

Concretamente podemos decir que el empleador es el deudor de la remuneración y a su vez acreedor del servicio.

**3.7.2 Trabajador.-** Llamado también "asalariado" o "empleado", es aquella otra parte que va realizar el trabajo comprometido a favor del empleador, en

forma personal y directa; como persona natural; a cambio de una remuneración. Remitiéndonos pues a lo señalado en el párrafo anterior, el trabajador es deudor del trabajo o servicio y a su vez acreedor de la remuneración convenida.

### **3.7.3 Clasificación de los Trabajadores:**

- A. **Trabajadores de Dirección.-** Son aquellos trabajadores que laboran para el empleador, ejerciendo su representación frente a otros trabajadores y a terceros; realizando bajo las órdenes del empleador las funciones administrativas y de control del centro laboral y de sus trabajadores.
- B. **Trabajadores de Confianza.-** Son aquellos trabajadores que laboran directa y personalmente con el empleador y el equipo técnico de la empresa; teniendo acceso a información reservada como: secretos industriales, comerciales o profesionales; así como a información contable, económica y financiera Especifica de la empresa, y contribuyen a la formación de decisiones empresariales.
- C. **Empleados,** Son todos los demás trabajadores que desempeñan labores ordinarias y habituales en el centro de trabajo.

### **3.8 Objeto.**

El contrato de trabajo tiene como principal objeto la actividad productiva y creadora del hombre en sí; por ello, doctrinariamente se considera que el objeto del contrato de trabajo es la prestación de servicios de una actividad personal con carácter retribuido. Esa prestación implica diversas especies de energía de trabajo por parte del trabajador. Ahora bien, cabe señalar que no podrá ser objeto la prestación de servicios ilícitos o prohibidos; esto es que el objeto del trabajo no se encuentre

Sancionado por alguna razón; ser contrario a la moral y a las buenas costumbres, Ejemplo. : La venta de elementos prohibidos: el transporte de cargamentos robados, prohibidos como drogas; la comercialización de drogas, etc.

### **3.9 Formalidad**

Siendo la forma de exteriorización o manifestación externa de las declaraciones de Voluntad que recíprocamente realizan las partes intervinientes (empleador y

trabajador) en aquel; aquella puede ser realizada en forma escrita o verbal, es obligatoria la forma escrita cuando así lo exija una disposición legal, como es el caso de los contratos laborales sujetos o modalidad como lo veremos más adelante

### **3.10 Características jurídicas**

- A. **Es un contrato principal y autónomo.** -Por cuanto para su existencia no depende de ningún otro contrato celebrado con anterioridad.
- B. **Es un contrato consensual.** Porque nace del acuerdo libre de las partes contratantes. Las partes (tanto empleador como el trabajador) gozan de libertad para pactarlo y no requieren de una forma específica para su celebración.
- C. **Es un contrato bilateral.** - Porque en el contrato intervienen siempre dos partes contratantes, "trabajadores" y "empleador" asumiendo cada una de ellas obligaciones distintas; una de cumplir una determinada prestación y la otra de pagar una remuneración por aquella.
- D. **Es un contrato oneroso.**- Porque cada parte contratante (empleador y trabajador), cumple una prestación valorable económicamente: el trabajador la fuerza de trabajo, el empleador la remuneración.
- E. **Es un contrato conmutativo.**- Porque la prestación de cada una de las partes es considerada como equivalente a la que recibe la otra; los contratantes pueden anticipar con certeza los beneficios potenciales que les deparará la relación laboral.
- F. **Es un contrato típico.**-Ya que se encuentra regulado en nuestra legislación laboral pertinente. D.S. N° 003 – 97 – TR Ley de Productividad y Competitividad Laboral (27/03/97).
- G. **Es de tracto sucesivo o duración.**-La ejecución de este contrato se da en el tiempo, y no se ejecuta instantáneamente, ya que las prestaciones se ejecutan en un lapso de tiempo más o menos permanente.

H. **Es un contrato no exhaustivo.**- Es decir que gran parte de los derechos y obligaciones para las partes contratantes (sobre todo a favor del trabajador), vienen respaldadas por la legislación laboral; al margen que no hayan sido redactadas taxativamente, en el contrato.

### **3.11 Diferencia con otros contratos**

Es necesario establecer las distinciones que presente este contrato frente a otras figuras contractuales, en virtud de sus características y elementos esenciales que presenta, y a efectos de no considerar los beneficios sociales que comporta el contrato de trabajo, frente a otras figuras jurídicas, como el contrato de obra, de mandato de locación de servicios, entre otras.

#### **3.11.1 Con el contrato de obra**

El contrato de trabajo se diferencia sustancialmente de la locación de servicios y del contrato de obra, justamente, por el elemento de subordinación, que es extraño a los contratos aludidos. Como hemos visto, el elemento de subordinación es un elemento esencial en el contrato de trabajo, y consiste en que el trabajador desarrolla sus actividades bajo las ordenes y criterios de su empleador, cosa que no existe en la locación de servicios donde el locador no está subordinado al comitente, ni el contratista al contratado; menos aún tiene alguna relación de dependencia respecto a ese.

#### **3.11.2 Con el contrato de locación de servicios**

Además de lo señalado en el acápite anterior, podemos agregar que en la locación de servicios, el locador tiene por objeto realizar una actividad o servicio sin sujetarse a las órdenes de quien lo contrata (locatario), debiendo aquel poner sus conocimientos y habilidades ajustándose a un resultado posible dentro de los límites profesionales. Además, el contrato de trabajo se diferencia del contrato de locación de servicios, en los siguientes elementos puntuales:

- El contrato de locación de servicios no genera vínculo laboral entre el trabajador y el empleador, en tanto que el contrato de trabajo sí genera un vínculo laboral entre el trabajador y el empleador, generándole el primero una obligación económica relacionada con los beneficios sociales del trabajador.
- El contrato de locación de servicios, al ser un contrato de naturaleza civil se rige por lo dispuesto en el derecho civil, en el Código Civil; en tanto que el contrato de trabajo se rige principalmente por el derecho laboral.
- El contrato de trabajo es INTUITO PERSONAE, mientras que el contrato de locación de servicios no necesariamente.
- Se encuentran regulados por legislaciones diferentes, así la locación de servicios por el Código Civil (arts. 1764 y ss.), y el contrato de trabajo, por la legislación laboral (T.U.O. del Decreto Legislativo. Nº 728).

### **3.12 Con el contrato de mandato**

El mandato esencialmente implica la representación en los actos o negocios determinados que una persona se obliga a realizar a favor de otra, bajo instrucciones precisas. Aunque ambos contratos presentan bastantes similitudes. La distinción central con respecto al contrato de trabajo en que aquello no da lugar al goce de derechos sociales de lo que goza el trabajador en un contrato de trabajo otra distinción estudia sobre el hecho que el mandato recibe por pago y de ordinario tarifa del oficio por su profesión o labor de mandatario lo que no ocurre con el contrato de trabajo.

En el siguiente cuadro resumimos lo señalado, acerca de las diferencias que presenta el Contrato de Trabajo con otras figuras contractuales.

### 3.13 Clases de contrato de trabajo

El contrato de trabajo puede ser clasificado en dos grandes grupos: a). De acuerdo a la forma como se celebra (Individual y Colectivo); b). Por el plazo de duración (A plazo determinado o sujeto a modalidad); y, c). Por sus características especiales (A tiempo parcial, trabajo a domicilio, etc.).

#### .13.1 De acuerdo a la forma como se celebra:

- **EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.-** Se estipula entre partes complejas (entre sindicatos y empresas), tienen eficacia obligatoria para todos los pertenecientes a la categoría a la cual el contrato se confiere. Estas normas limitan el alcance a los inscritos o asociados a tal entidad correspondiente que estipula el contrato de trabajo y no se extiende a los no inscritos porque éstos no están representados por dicha asociación.
- **EL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO.-** Es una clase de contrato laboral de mayor utilización que la anterior, ya que responde eficientemente a la celeridad de contratación laboral. Podemos definir al contrato individual de trabajo, como aquel estipulado sobre la irrestricta autonomía de la voluntad entre el trabajador y el empleador; puede celebrarse a la vez como: contrato a plazo indeterminado y a plazo determinado (sujeto a modalidad); el primero es aquel cuando las partes no señalan la duración de la relación laboral extendiéndose esta indefinidamente hasta que ocurra alguna causa de terminación que la ley reconozca como extingible de la relación labora

### **3.14 El contrato de trabajo a plazo indeterminando**

Son los contratos de trabajo más usuales, y aquellos a los cuales la legislación nacional brinda mayor protección. Podemos definirlo concretamente como, aquel contrato en el cual se tiene especificada su fecha de inicio mas no la de su término, ya que este último se encuentra siempre supeditado al desarrollo mismo de las cosas durante la relación laboral; esto es, de las expectativas del trabajador y el empleador, sobre el trabajo, el salario. Ahora bien, cabe señalar que esta modalidad de contrato laboral genera la acumulación de muchos beneficios para el trabajador y mayores responsabilidades para el trabajador.

En estos contratos hay dos puntos muy importantes que hay que tener en cuenta: el periodo de prueba del trabajador y las formalidades a cumplir exigidas por ley.

- **El Periodo de Prueba.-** Viene a ser el plazo en el cual se comprueba o manifiesta la aptitud del trabajador al puesto o labor encomendada por el empleador. Ahora bien, la duración de este periodo puede estar definida por la Ley, por el acuerdo entre las partes contratantes (individual o colectivo); o por la sola decisión del empleador (sujeto al Reglamento interno de trabajo).
- **Formalidades Exigidas por Ley.-** Puede ser celebrado en forma oral o escrita, siendo lo usual es que sea celebrado en forma escrita, pero no es necesario que se le registre ante el Ministerio de Trabajo.

### **3.15 Contrato de trabajo sujeto a modalidad (TEMPORALES).**

Son aquellos contratos de trabajo que tiene especificada su fecha de inicio, pero que su término, se encuentra determinada, o mejor dicho, se encuentra prevista desde el inicio mismo de la relación laboral.

Entre los tipos más importantes de los contratos de trabajo sujeto a modalidad (temporales), tenemos:

- Contratos de Trabajo de Naturaleza Temporal

- Contratos de Trabajo de Naturaleza Accidental
- Contratos de Trabajo para Obra o Servicios
- **Por sus Características Especiales:** Son aquellos contratos de trabajo que han sido y son creadas por disposiciones de política nacional y responden al deseo de promover o proteger cierto sector de trabajadores que realizan labores especiales que no necesariamente circunscriben su desempeño laboral en las anteriores modalidades laborales; así tenemos:
  - 1). Contrato de Trabajo a Tiempo Parcial.
  - 2). Contrato de Trabajo sujeto a Régimen de Micro y pequeña Empresa.
  - 3). Contrato de Trabajo a Domicilio.
  - 4) Contrato de trabajo en Céticos.
  - 5) Contrato de Trabajo de Trabajadores del Hogar.
  - 6). Contrato de Trabajo de Construcción Civil.
  - 7). Contrato de Trabajo de Trabajadores Mineros.
  - 8). Contrato de Trabajo de Trabajadores Agrarios.
  - 9). Contrato de Trabajo de Trabajadores para la Exportación de Productos No Tradicionales.
  - 10). Contrato de Trabajo del trabajador Adolescente.

### **3.16 Principales obligaciones y derechos de las partes en el contrato de trabajo.**

#### **3.16.1 Del Trabajador**

##### **3.16.1.1 Derechos del Trabajador:**

- A la ocupación efectiva durante la jornada de trabajo.
- A la promoción y formación en el trabajo.
- A no ser discriminado para acceder a un puesto de trabajo.

- A la integridad física y a su intimidad.
- A percibir puntualmente la remuneración pactada y demás beneficios sociales que la ley le reconozca.
- A la retribución por las horas extraordinarias y nocturnas.
- Al descanso semanal y a vacaciones anuales de acuerdo a Ley, etc.

#### **3.16.1.2. Obligaciones del Trabajador:**

- A cumplir las obligaciones concretas del puesto de trabajo conforme a los principios de buena fe y diligencia.
- Cumplir con las medidas de seguridad e higiene que se adopten.
- Cumplir con las órdenes e instrucciones del empresario en el ejercicio de su función directiva.
- Está obligado así mismo a contribuir a mejorar la productividad; y demás estipulaciones que versen en el contrato.

#### **3.16.2 Del Empleador**

##### **3.16.2.1 Derechos del Empleador:**

- Debe el empleador organizar el trabajo, así como ordenar y controlar a sus trabajadores; supervisando que las órdenes dictadas sean acatadas y cumplidas cada uno de sus trabajadores.
- Dirigir a sus trabajadores, esto es mandar y dar órdenes necesarias para la ejecución del trabajo encomendado.
- Ejercer su potestad disciplinaria, esto es imponer sanciones al trabajador que incumple sus obligaciones, pudiendo ser

aquellas: llamadas de atención, amonestaciones (verbal o escrita) y suspensión laboral (de ser el caso).

### **3.16.2.2 Obligaciones del Empleador: Pagar, Capacitar e Instruir:**

- Pagar la remuneración y demás beneficios económicos reconocidos al trabajador por ley.
- A instalar al trabajador en su puesto y darle las indicaciones de las tareas a realizar.
- Proporcionar formación y capacitación en el trabajo al trabajador.

### **3.17 Efectos del contrato de trabajo:**

La relación laboral se convierte en un título jurídico que genera relaciones y obligaciones patrimoniales a favor del trabajador. Así podemos señalar que la relación laboral genera los siguientes beneficios a su favor; seguros de vida, gratificaciones semestrales (fiestas patrias, Navideñas), vacaciones anuales pagadas, compensación por tiempo servicios, en casos participación en utilidades de la empresa, indemnización por posible despido arbitrario, derecho a percibir como mínimo una remuneración mínima vital, asignaciones familiares, etc.

### **3.18 Extinción del contrato de trabajo**

La extinción del contrato de trabajo implica la disolución del vínculo laboral entre el trabajador y el empleador; por consiguiente la cesación definitiva de las obligaciones mutuas o reciprocas de ambas partes contratantes.

Nosotros hemos agrupado en cuatro grandes grupos las formas en las cuales llega a extinguirse un contrato de trabajo, y son las siguientes:

- Por decisión unilateral del propio trabajador.
- Por decisión del empleador (despido)
- Por acuerdo entre el trabajador y el empleador.

- Por otras formas de extinción (muerte, etc.).

**a). Por decisión unilateral del propio trabajador.-** Aquí existe dos supuestos: por renuncia voluntaria y por hostilidad (Despido Indirecto):

- **Por Renuncia.-** Ocurre cuando el trabajador asume la decisión de concluir su relación laboral, sin que medie causa alguna por parte de su empleador; esto es, sin que exista algún incumplimiento u hostigamiento de aquel. Ahora bien, para que surta efectos, es necesario que el trabajador anticipe su decisión 30 días antes, pero el empleador puede exonerar de este plazo al trabajador por su propia iniciativa, o a pedido del trabajador; si se diera este último caso, la solicitud se considerará aceptada, si al término del tercer día de presentada no ha sido rechazada por escrito.
- **Por Despido Indirecto.-** Ocurre cuando el trabajador extingue el contrato por su propia decisión como consecuencia de actos de: hostilidad o basado en razones de incumplimiento contractual imputables al empleador. Esta situación es equiparable al despido arbitrario, porque las acciones del empleador, hacen insostenible que el trabajador continúe con su trabajo y se vea obligado muy a su pesar económico, extinguir la relación laboral unilateralmente.

**b). Por acuerdo entre el trabajador y el empleador.-** Ocurre cuando ambas partes de común acuerdo manifiestan su voluntad de poner fin a su relación laboral.

**c). Por propia decisión del empleador.-** Esta modalidad de extinción laboral, implica el despido del trabajador por decisión del empleador, y a su vez presenta tres supuestos:

- **Despido Justificado.-** Aquí la decisión del empleador de poner fin a la relación laboral, se justifica en causas objetivas, valga la redundancia, en

causas justificadas sobre la conducta o capacidad del trabajador, establecidas en la legislación laboral pertinente.

- **Despido Arbitrario.-** En este otro caso, la decisión del empleador de poner fin a la relación laboral se produce sin motivo legal que lo justifique; es decir, es la decisión que contradice lo señalado por la normatividad laboral; y por eso aquel (el empleador), se encuentra obligado a resarcir económicamente al trabajador (Indemnización por despido arbitrario).
- **Despido Nulo.-** Es un despido que afecta manifiestamente el orden jurídico, vulnerando los derechos del trabajador reconocidos constitucionalmente. Su consecuencia es que el acto de extinción unilateral ejercido por el empleador es nulo de pleno derecho; y ocasiona la reposición del trabajador al puesto de trabajo que había venido laborando, en caso que no opte este de recibir la indemnización correspondiente por despido arbitrario.

#### **d). Otras Formas de Extinción.-**

**d.1).- Terminación laboral por causas objetivas.-** Según el artículo 46 de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral (LPCL), son causas objetivas para la terminación del contrato laboral:

\* Caso fortuito

\* Los motivos económicos, tecnológicos, estructurales o análogos.

\* La disolución y liquidación de la empresa; y la quiebra de la misma.

\* La reestructuración patrimonial sujeta a la ley Concursal (Ley N° 27809, del 08/08/2002)

**d.2).- Por la terminación de la obra o servicio.-** En estos casos se extingue el contrato laboral, cuando este ha cumplido su objeto a cabalidad (contratos de trabajo sujetos a modalidad: Plazo Fijo); cuando vence el plazo estipulado en el mismo; o, cuando se ha cumplido la condición prevista para su término.

**d.3).- Por fallecimiento del trabajador o empleador (si son personas naturales).-** Si una de las partes de la relación laboral es persona natural y fallece, entonces el contrato laboral no podrá seguir surtiendo efectos (se extingue), ello porque siendo la relación laboral de carácter personal, el fallecimiento hacen imposible que se continúe con la prestación de servicios. También se extingue si el empleador fuera persona natural, sin perjuicio de que el trabajador de común acuerdo con los herederos de aquel convenga seguir laborando por un breve plazo hasta la liquidación del negocio.

**d.4).- Por Jubilación.-** Ordinariamente se entiende por jubilación la cesación laboral por motivos de edad, o al cumplirse el número de años de servicio establecidos por la ley laboral; y que la normatividad en materia de seguridad social, reconoce al trabajador, que este perciba una prestación económica de carácter vitalicio.

**d.5).-Jubilación Obligatoria.-** Es obligatoria y automática en caso de que se cumpla los 70 años de edad.

**d.6).- Jubilación por Cargo del Empleador.-** La jubilación es obligatoria para hombres o mujeres que tengan derecho a pensión de jubilación a cargo de la ONP (que tenga 65 años de edad y 20 años de aportación como mínimo), o del SPP (cuando tenga 65 años de edad).

**d.5).- Por Invalidez Absoluta.-** La invalidez absoluta y permanente, identificable como aquella incapacidad sobreviniente al trabajador, ocasionada por un accidente o una enfermedad grave; extingue de pleno derecho y automáticamente la relación laboral, desde que es declarada por una institución pertinente (en nuestro caso ESSALUD) a solicitud del empleador; porque con aquella invalidez el trabajador no podrá cumplir con la prestación debida.

### **3.19 Aspecto legales del contrato de trabajo**

- D. LEG. N°295 Código Civil (24/07/84)
- C. de C. Código de Comercio (01/07/1902)
- D.S. N° 003-97-TR Texto único Ordenado de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral (27/03/97)

- D.S. N° 017-93-JUS Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial.
- D.S. N° 020-2001-TR Reglamento de la Ley de Inspecciones de Trabajo y Defensa del Trabajador.

### 3.20 Contratos de trabajo sujetos a modalidad

- A. **Definición:** Los contratos sujetos a modalidad, son aquellos contratos de trabajo a tiempo determinado que tienen definida una fecha de inicio, pero cuyo término se fija o depende de una circunstancia prevista al inicio de la misma relación laboral y son celebrados cuando lo requieran las necesidades de mercado, lo exija una mayor producción de una empresa, o cuando lo exija la naturaleza temporal o accidental del servicio que se va a prestar u obra que se va ejecutar; pero esto con excepción de los contratos de temporada que por su propia naturaleza pueden llegar a ser permanentes.
- B. **Importancia y Utilización:** Las industrias que incorporan procesos productivos, automatizados y tecnología muy avanzada, así como aquellas empresas que requieren cubrir necesidades de personal por cortos períodos para atender necesidades extraordinarias de la producción, o de servicios conexos, necesitan de trabajadores (profesionales, técnicos u obreros). Para el mantenimiento o deficiencias en la producción. Requieren de manera eventual contar con los servicios eventuales y de manera esporádica. En este sentido buscan contratar los servicios de trabajadores, sin la necesidad de formar o constituir relaciones laborales muy prolongadas y si la obligación de otorgar los beneficios sociales propios de un trabajador sujeto a tiempo indefinido. Esta es pues una herramienta de flexibilización laboral que provoca la contratación temporal de trabajadores para hacer frente a situaciones, circunstancias, imprevistas o correspondientes a requerimientos propios que ocasiona el incursionar en nuevos mercados, o el giro de un negocio o empresa. Esta flexibilidad en la contratación propia de estos contratos laborales sujetos a modalidad permite así mismo una alta tasa de rotación de los trabajadores, potencializar el empleo en horas – hombre, que el trabajador perciba un salario mucho más atractivo que el de un trabajador ordinario sometido al régimen laboral sujeto a plazo indeterminado; pero claro está, sujeto siempre a un tiempo definido, y sin la posibilidad de poder gozar de los beneficios

sociales que percibe un trabajador sometido al régimen laboral a plazo indeterminado.

Estos contratos pueden ser celebrados: a) por empresas privadas, b) por las empresas del estado (observando las limitaciones que por normas específicas se establezcan) y, c) por instituciones públicas cuyos trabajadores estén sujetos al régimen laboral de la actividad privada.

#### **FUENTE LEGAL:**

- D.S. N°003-97-tr. T.U.O de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral (27/03/93). Título II: De los Contratos de Trabajo sujetos a Modalidad: Arts. 53 al 83
- D.S. N°001-96-TR. Reglamento de la Ley de Fomento del Empleo (26/01/96)
- D.S. N° 016-2003-TR. (T.U.O del Procedimiento Administrativo del Ministerio de Trabajo (14/12/2003).

#### **C. Principales Modalidades de Contratos Laborales Sujetos a Modalidad.-**

- Contratos de Naturaleza Temporal
- Contratos de Naturaleza Accidental
- Contratos por Obra o Servicio
- Otros Contratos sujetos a modalidad

#### **D. Características Comunes de todos los Contratos Laborales Sujetos a Modalidad**

**D.1.- Formalidad.-** Dos requisitos la ley exige en cuanto a la formalidad:

- Los contratos deben constar necesariamente por escrito, y en triplicado, consignándose en ellos de manera expresa; la duración, las causas objetivas determinantes de la contratación y demás

condiciones de la relación laboral (remuneración, labor que desarrolla, jornada, horario y turnos, etc.)

- Los contratos deben ser presentados a la autoridad competente de trabajo mediante solicitud para su registro y aprobación, dentro de los 15 días naturales de celebrado, acompañados de una declaración jurada. La autoridad administrativa de trabajo tiene la obligación de verificar la simulación o fraude denunciado por el trabajador. La falsedad de la declaración jurada del empleador le acarrea sanciones laborales y de orden penal. El empleador deberá entregar al trabajador, copia del contrato de trabajo sujeto a modalidad, dentro de los tres días hábiles de su aprobación.
- Duración.- Los Contratos Laborales sujetos a modalidad tienen por duración máxima los plazos establecidos en la ley. Definitivamente podrán celebrarse contratos por períodos menores, pero, siempre y cuando estos, no sumados no excedan dichos límites. Podrán, asimismo celebrarse contratos modales en forma sucesiva con el mismo trabajador, siempre que en conjunto estos lapsos no superen la duración máxima de cinco años.
- Período de Prueba.- En estos contratos laborales sujetos a modalidad, la regla general es que no exista el período de prueba para el trabajador; sin embargo, si así las partes lo estipulan expresa y literalmente en el contrato original podrá existir; pero el período de prueba sólo será aplicable a la primera contratación del trabajador.

#### **E. Formalidades para su Celebración.-**

Es necesario que la celebración o también para la renovación de esta clase de contratos laborales (sujetos a modalidad) se deban cumplir con tres requisitos fundamentales:

- **Celebración por Escrito.-** Como ya lo hemos señalado de algún modo, es imprescindible éstos contratos sean celebrados por escrito y en triplicado; y si no fuera así, se le considerará como una relación laboral a tiempo indeterminado (D.S. N° 003-97-TR, art. 4 y 72). Ahora bien debe señalarse en dicho documento básicamente la duración, las causas que motivan dicha contratación laboral, además de señalarse la labor, el horario, turno y lugar de trabajo, honorarios, etc., del trabajador.
- **Formalidad ante la Autoridad Administrativa de Trabajo (Registro).-** Es también imprescindible que, una copia de dicho documento contractual, deba entregarse a la autoridad administrativa de trabajo dentro de los 15 días naturales de celebrado para su registro. En caso que se omitiese tal registro (que se haya celebrado por escrito pero no realizado su registro), entonces el contrato mantendrá su validez como tal, pero el empleador que omitió su registro será pasible de imposición de una multa por la autoridad administrativa de trabajo, cuando ocurran las inspecciones laborales que frecuentemente realiza dicha institución.
- **Entrega de una Copia del Contrato al Trabajador.-** El último requisito de formalidad es que el empleador, entregue al trabajador una copia de dicho contrato, dentro de los tres días hábiles siguientes de la fecha que entregó la otra copia a la Autoridad Administrativa de Trabajo. (D.S. N°001-96-TR, art.83).

#### **F. Derechos y Beneficios de los Trabajadores.-**

Los trabajadores contratados bajo esta modalidad, conforme a lo que dispone la Ley de Fomento del Empleo, tienen derecho a percibir los mismos beneficios que por ley, o pacto tuvieran los trabajadores sujetos

a duración indeterminada del respectivo centro de trabajo, tienen así mismo a la estabilidad laboral.

### **G. Clases de Contratos Sujetos a Modalidad.-**

**A. Contratos de Naturaleza Temporal.-** Son aquellos contratos laborales cuya vigencia temporal, responde a ciertos lanzamientos, necesidades, o reconvención de actividades o empresas.

- **Contrato por Inicio de Nueva Actividad.-** Son aquellos contratos de trabajo sujetos a modalidad que se celebran motivados por el inicio o lanzamiento de una actividad productiva de una empresa, la apertura o instalación de nuevos establecimientos, la llegada a nuevos mercados; o por el inicio o incremento de las ya existentes de la empresa. Ahora bien, el inicio de nueva actividad debe ser entendida en un sentido amplio, esto es, el inicio de la actividad productiva, la posterior instalación o apertura de los nuevos establecimientos o mercados, así como el inicio de nuevas actividades o el incremento de las ya existentes dentro de la misma empresa.
- **Duración.-** La duración máxima de esta modalidad de contrato de trabajo es como máxima de tres años. (Esto es, incluido las prórrogas), tal como lo señala el art.54 inciso a) del Decreto Legislativo N°728 (Ley de Productividad y Competitividad Laboral), y el Art.75 del Reglamento de la Ley de Fomento del Empleo, aprobada por el D.S. N°001-96-TR (26/01/96). Fuente Legal: D.S. N° 003-97-TR, (Ley de Productividad y Competitividad Laboral), Art 57°.
- **Contrato por Necesidad de Mercado.-** Como su mismo nombre lo indica, son aquellos contratos laborales que se celebran con el objeto de atender incrementos o necesidades propias de la coyuntura de la producción, originados por variaciones

sustanciales de la demanda en el mercado. Ahora bien, cabe señalar que este incremento, deberá tratarse de uno temporal o imprevisible del ritmo normal de la actividad productiva, y que no puede ser satisfecha por el personal permanente. En estos contratos debe constar la causa objetiva que justifique la contratación temporal. Dicha causa, debe sustentarse, como se dijo, en un incremento temporal o imprevisible del ritmo normal de la actividad productiva, con exclusión de las variaciones de carácter cíclico o temporal que se producen en algunas actividades productivas de carácter estacional, que corresponden a otra modalidad, de contratos de trabajo sujetos a modalidad.

- **Duración.-** La duración máxima de este contrato es de seis meses al año, y puede ser renovado sucesivamente hasta cumplir un plazo máximo de cinco años. Fuente Legal.- D.S. N°003-97-TR, (Ley de Productividad y Competitividad Laboral), Art. 58° (1°,2° y 3° párrafo).
- **Contrato por Reconvención Empresarial.-** Son aquellos contratos que se celebran, en virtud a la sustitución, ampliación, modificación, o variación de las actividades desarrolladas por una empresa; y en general, por toda variación de carácter tecnológico de las maquinarias, equipos y demás medios, sistemas, métodos y procedimientos productivos y administrativos. El empresario, requerirá contratar nuevo personal de manera temporal, para adecuarse al nuevo giro que ha dado o tomado su empresa, a través de la reconvención empresarial.
- **Duración.-** La duración máxima de estos contratos es de dos años. Fuente Legal.- D.S. N° 003-97-TR, (Ley de Productividad y Competitividad Laboral) Art. 59°.

**B. CONTRATOS DE NATURALEZA ACCIDENTAL.-** Estos contratos responden a las necesidades accidentales que pueda tener una empresa, es decir, a las contingencias que pueden ocurrirle o no a una empresa y que constituyen actividades distintas y diferentes a su actividad habitual y principal.

- **Contratos Ocasional.-** Son aquellos contratos laborales sujetos a modalidad, celebrados con el objeto de atender necesidades ocasionales, esto es, transitorias, distintas de la actividad esencial, y principal a la que desarrolla habitualmente una empresa. Ejemplo: La instalación de un sistema de redes en una oficina jurídica, etc.
- **Duración.-** La duración máxima de estos contratos es de seis (6) meses al año. Fuente legal.- D.S. N°003-97-TR, (Ley de productividad y Competitividad Laboral). Art. 60°.
- **Contratos de Suplencia.-** Son aquellos contratos celebrados con el objeto de sustituir, en forma temporal, a un trabajador estable en una empresa; pero que su vínculo laboral se encuentra, suspendido o licenciado por razones justificadas previstas en la legislación o en su defecto por los dispositivos legales y convencionales aplicables en el centro de trabajo. Esta modalidad de contrato, también abarca a las coberturas de puestos de trabajo estable, cuyo titular por razones de orden administrativo debe desarrollar temporalmente otras labores en el mismo centro de trabajo. El empleador está obligado a reservar el puesto de trabajo del trabajador que ha sido suspendido o licenciado, ya que aquel conserva su puesto y su derecho de readmisión en la empresa; operando por ende, con su reincorporación, la extinción del contrato accidental de suplencia del personal que fue contratado en su reemplazo.

- **Duración.-** La duración de este contrato, será aquella que resulte necesaria y conveniente según las circunstancias que rodean a cada caso en particular. Fuente Legal.- D.S. N° 003-97-TR, (Ley de productividad y Competitividad Laboral). Art. 61°.
- **Contratos de Emergencia.-** Son aquellos contratos de trabajo sujetos a modalidad que se celebran con el objeto de contratar más personal (trabajadores) para cubrir las necesidades ocurridas por caso fortuito o fuerza mayor de la empresa; cuya causa no es imputable a las partes pues éstos ocurren por eventos extraordinarios, imprevisibles e irresistibles, que puede impedir la ejecución de la obligación laboral, u ocasionar la ejecución de un cumplimiento parcial, tardío o defectuoso. Ante ese caso el empresario se ve motivado a cubrir con nuevo personal, temporal, tal situación de emergencia, que pueda perjudicar su negocio. La emergencia debe ser significativa para que se justifique la contratación temporal de personal.
- **Duración.-** La duración de este contrato está determinado acondicionado al tiempo que demore la atención de la emergencia; pero, no puede exceder un año. Fuente Legal.- D.S. N° 003-97-TR, (Ley de Productividad y Competitividad Laboral). Art.62°.

**C. CONTRATOS PARA OBRA O SERVICIOS.-** Estos contratos están más relacionados a la realización de una obra u actividad específica, a plazo irregular; sujetos a una temporada cíclica.

- **Contratos para Obra Determinada o Servicio Específico.-** Son aquellos contratos celebrados con el objeto de realizar una obra o servicio específico, previamente establecido, y cuya duración ha sido previamente establecida (duración

determinada). Así la duración de este contrato estará sujeta a la conclusión o terminación de la obra o del servicio respectivamente, sea esta en forma total, parcial, o hasta la consecución de un resultado.

- **Duración.-** La duración de este contrato depende de la conclusión de la obra o del servicio. Ahora bien, nada impide que puedan celebrarse renovaciones sucesivas al contrato, que sean necesarias para la conclusión de dicha obra o servicio objeto de la contratación. Fuente Legal.- D.S. N° 003- 97-TR, (Ley de Productividad y Competitividad Laboral). Art.63.
- **Contratos Intermitente.-** Son aquellos contratos que se celebran con el objeto de cubrir ciertas necesidades de la empresa que, por su naturaleza, son permanentemente discontinuadas. Esto es, que dichas actividades no se realizan de manera ininterrumpida o continua; sino de manera irregular, variable o entrecortada. Estos contratos comúnmente son realizados en el mismo centro laboral.
- **Derecho de Preferencia del Trabajador.-** El trabajador sometido a esta modalidad laboral, tiene derecho preferencial en una contratación futura, frente a otros nuevos trabajadores. Tal derecho podrá consignarse en el contrato inicial y operará automáticamente sin necesidad de nueva celebración o renovación del contrato.
- **Formalidades.-** En el contrato debe estar consignado con bastante precisión, las circunstancias o condiciones requeridas que deban observarse para que se reanude en cada oportunidad esas labores intermitentes. Derecho y Beneficios del Trabajador.- El tiempo de servicio efectivamente laborado, así como los derechos sociales del trabajador contratado, bajo

esta modalidad de contrato laboral, se determinan en función del tiempo efectivamente laborado.

- **Duración.-** Es un contrato indeterminado; por ello no tiene un plazo de duración específica; ya que su duración dependerá siempre de la actividad requerida; que como lo hemos señalado aquella es intermitente (discontinuas). Fuente Legal.- D.S. N°003-97-TR, (Ley de Productividad y Competitividad Laboral) Art.64.
- **Contratos de Temporada.-** Son aquellos contratos modales, celebrados con el objeto de contratar personal para atender actividades habituales de la empresa que se cumplen u ocurren sólo en determinadas épocas del año, y que están sujetos a cumplirse o respetarse en periodos equivalentes a cada ciclo en función de la naturaleza de la actividad productiva, Ejemplo, por temporadas navideñas, fiestas patrias, campañas escolares, campañas feriales, etc.
- **Formalidades.-** El contrato debe constar necesariamente por escrito; debe establecer la duración de la temporada, la naturaleza de la actividad desarrollada por la empresa, y la naturaleza de las labores a desempeñarse.
- **Derecho de Preferencia del Trabajador.-** Aquí también opera el derecho de preferencia a favor del trabajador que ha sido contratado por un mismo empleador dos temporadas consecutivas o tres alternas; teniendo este, derecho ha ser contratado en las temporadas siguientes.
- **Duración.-** Este contrato depende de cuanto dure la temporada, esto es que el trabajador estará contratado durante aquel tiempo. Fuente Legal.- D.S. N°003-97-TR, (Ley de productividad y Competitividad Laboral), Art.67° y siguientes.

#### **D. Desnaturalización de los Contratos Laborales sujetos a modalidad.**

Habiendo señalado en párrafos atrás que, siendo el contrato de trabajo a "Plazo Indeterminado" el que goza de mayor preferencia y protección jurídica por parte del estado; es que se exige, que los contratos de trabajo "Sujetos a Modalidad" (temporales), deban celebrarse sólo siempre y cuando: tengan un alcance limitado en el tiempo y cuando su desarrollo se ajuste a lo contemplado por la ley. Ahora bien, puede ocurrir que los contratos de trabajo "Sujetos a Modalidad" (temporales), puedan ser usados en forma reiterada (una y otra vez) por algunos empleadores, atendiendo a su flexibilidad laboral y de los pocos beneficios sociales que le depara al trabajador y con el objeto de soslayar una relación laboral tiempo indeterminado; en este sentido, la ley laboral a contemplado que, así tenga tal denominación (de contratos laborales sujetos a modalidad), aquel será considerado invalido, en los siguientes casos:

- En el caso que se haya vencido el contrato, y el trabajador continuara laborando a pesar de ello; o después de las prorrogas pactadas, si estas excedieran los límites máximos de duración permitidos por ley.
- En el caso, que se haya celebrado un "Contrato de Obra o Servicio Específico", aquel se haya cumplido a cabalidad; y el trabajador continuara prestando sus servicios en aquella.
- En el caso de un "Contrato de Suplencia", cuando el titular del puesto de trabajado (que fuera sustituido), no se reincorporara a dicho puesto de trabajo vencido el término de suplencia y el trabajador suplente, continuara laborando
- Finalmente, en caso que el trabajador demostrara la existencia de simulación, fraude a las normas laborales, por parte del empleador.

- Consecuencias.- En caso ocurran dichos supuestos de invalidez contemplados por Ley, el contrato laboral sujeto a modalidad, será inválido.
- Las consecuencias de dicha declaración de invalidez implican que el trabajador que continúe trabajando con el beneplácito del empleador, será considerado como un "trabajador permanente"; es decir, será acreedor a los múltiples beneficios laborales y sociales que nuestra legislación nacional reconoce a los trabajadores permanentes frente a los temporales.

#### **E. ASPECTOS LEGALES DEL CONTRATO LABORAL A PLAZO INDETERMINADO**

- Ley N° 26513: Ley Modificatoria de la Ley de Fomento del Empleo. (El Peruano: 28/07/1995)
- Texto único Ordenado de la Ley de Fomento del Empleo D.S. N° 05-95.TR (18/08/95).
- D. Legislativo N° 650 Ley de Compensación por Tiempo de servicios, publicado en el diario El Peruano el 24/07/1991.
- D.L. N° 728 Ley de Fomento del Empleo.
- D.S. N° 001-96-TR. Reglamento de Ley de Fomento del Empleo. Publicado el viernes 26 de enero de 1996.

#### **F. ASPECTOS LEGALES DE LOS CONTRATOS SUJETOS A MODALIDAD**

Ley de Productividad y Competitividad Laboral D.S. 003-97-TR (publicada el 27/03/97)

##### **F.1. CONTRATOS DE NATURALEZA TEMPORAL**

- Contratos por Inicio de Nueva Actividad D.S. N° 003-97-TR, (LPCL), Art. 57.
- Contratos por Necesidades del Mercado D.S. N° 003-97-TR, (LPCL), Art. 58.

- Contratos por Reconvención Empresarial, D. S. N°003-97-TR, (LPCL). Art. 59.

## **F.2. CONTRATOS DE NATURALEZA ACCIDENTAL**

- Contrato Ocasional: Referencia: Art. 60,61 y 62 del D.L. 728.
- Contrato de Suplencia: Referencia: Art. 60, 61 y 62 del D.L. 728.
- Contrato de Emergencia: D.S. 003-97-TR (LPCL Art.62).

## **F.3. CONTRATOS PARA OBRA O SERVICIOS**

- Contrato para obra determinada o servicio específico D.S. N° 003-97-TR, (LPCL). Art. 63°.
- Contrato Intermitente D.S. N° 003-97-TR, (LPCL). Art.64°.
- Contrato de Temporada D.S. 003-97-TR LPCL Arts. 67°, 68°, 69°, 70° y 71°.

## **OTROS CONTRATOS SUJETOS A MODALIDAD**

Régimen de Exportación de Productos No tradicionales D. Ley N° 22342 (21/11/78). Zonas francas

### **3.21 Contratos laborales sujetos a regímenes especiales**

#### **1.- Régimen Laboral de las Microempresas**

Referencia Legal:

- Ley N° 28015 (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. Promulgada el 3 de julio del 2003);
- D.S. N° 009-2003-TR.

#### **2.- Régimen Laboral del Trabajo a Domicilio**

Referencia Legal:

- D.S. N° 003-97-TR.

### **3.- Régimen Laboral de las Trabajadoras del Hogar**

Referencia legal:

- Ley N° 27986 (Ley de los Trabajadores del Hogar, 03/06/2003);
- D.S. N°015-2003-TR; D.S. N° 003-97.

### **4.- Régimen Laboral de Construcción Civil**

**Referencia Legal:**

- Decreto Legislativo N° 727 (Ley de Fomento a la Inversión Privada en la Construcción, 12- 11-1991);
- D.S. del 02/03/45;
- R.S. N° 18-54-DT;
- R.S. N° 27-58- DT;
- R.M. N°299;
- R.M. N°480;
- R.D. N° 777-97-DR-LIM.

### **5.- Régimen Laboral del Adolescente Trabajador**

Referencia Legal:

- Ley N° 27337 (Código de los Niños y Adolescentes)

### **6.- Régimen Laboral de los Trabajadores Agrarios**

**Referencia Legal:**

- Ley N° 27360 (Ley que aprueba las normas de Promoción del sector Agrario); D.S. N° 049-2002-AG;
- Decreto Legislativo N° 885; (Ley de Promoción del sector Agrario).

- Decreto Supremo N° 002-98-AG (Reglamento de la Ley de Promoción del Sector Agrario. 17/01/98).

## **7.- Régimen Laboral de los Trabajadores Mineros**

### **Referencia Legal:**

- D.S. N° 014-92-EM (Texto único Ordenado de la Ley General de Minería. (04/06/92)
- D.S. N° 03-94-EM; (Reglamento del texto único Ordenado de la Ley General de Minería)
- D.S. N° 030-89-TR; establecen el Ingreso Mínimo Minero.
- D.S. N°046-2001-EM;
- R.M. N° 091-92-TR.

## **8.- Régimen Laboral de los Trabajadores Portuarios**

### **Referencia Legal:**

- Ley N° 27886 (Ley del Trabajador Portuario) del 16NOV2002;
- Reglamento D.S. N° 003-2003-TR (27/03/2003);
- D.S. N° 004-2003-TR (05/04/2003).

## **9.- Régimen Laboral del Artista**

### **Referencia Legal:**

- Ley N° 28131 (Ley del Artista Intérprete o Ejecutante, 19/12/2003);
- D.S. N° 058-2004-PCM (29/07/2004): Reglamento de la ley N° 28131, del Artista, Intérprete y Ejecutante.

## **10.- Régimen Laboral del Trabajador Pescador**

### **Referencia Legal:**

- D.S. N° 014-2004-TR (15/12/2004). Normas Reglamentarias Específicas, a fin de regular el pago del Régimen de beneficios compensatorios y sociales de

los trabajadores pescadores, cuya supervisión corresponda a la caja de Beneficios y Seguridad Social del pescador.

- Decreto Supremo N° 005-2005-TR (11/08/2005). Aprueban Reglamento de la Ley N° 28320 sobre la incorporación a ESSALUD de los afiliados de la Caja de Beneficios y Seguridad Social del Pescador.

## **11.- Régimen Laboral de los Trabajadores Extranjeros**

### **Referencia Legal:**

- Decreto Legislativo N° 689 (Ley para la Contratación de Trabajadores Extranjeros, 05/11/91);
- Decreto Supremo N°014-92-TR (23/12/92) Reglamento de la Ley para la Contratación de Extranjeros.
- R.M. N°021-93-TR; 04/02/93 Formularios para la adecuada aplicación de la Ley para la Contratación de Trabajadores Extranjeros.
- Ley N° 26196 10/06/93; Modifica Ley sobre Contratación de Trabajadores Extranjeros.
- Decreto Legislativo N° 871; D.S. N°023-2001-TR; D.S. N°016-2003-TR.
- Decreto Legislativo N° 855 (04/10/96), Modifican artículos del TUO de la Ley de Fomento del Empleo (Única Disposición Complementaria).
- Decreto Legislativo N° 871 (01/11/96); Modifican artículos del TUO de la Ley de Fomento del Empleo (artículo 2°).
- Decreto Supremo N°023-2001-TR (18/07/01) Modifican el reglamento de la Ley para la Contratación de trabajadores extranjeros.
- Decreto Supremo N°016-2003-TR (14/12/03) TUPA del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

## **12.- Régimen Laboral de los Trabajadores**

### **Periodistas Referencia Legal:**

- Ley N° 16294 (28 de Octubre de 1966).
- Ley N° 24424. Crean el Fondo del Periodista Peruano, destinado a dotar de Recursos necesarios a la FPP y a la ANP:
- Ley N° 24724. Establecen la Jornada ordinaria de Trabajo para los Periodistas.
- Decreto Supremo N° 0011-88-TR (Reglamento de la Ley 24724).
- Ley N°25101 (Establecen que el sueldo mínimo del Periodista Profesional Colegiado que ejerce sus actividades en empresas de comunicaciónmasiva, no podrá ser menor de tres ingresos mínimos legales).
- Decreto Supremo N° 056-89-TR. Precisan los conceptos que deben integrar, el sueldo mínimo fijado a favor del Periodista Profesional Colegiado, a que se refiere la Ley 25101.
- Decreto Supremo N° 050-90-TR. Efectúan precisiones en cuanto a la Remuneración que debe percibir el periodista Profesional Colegiado.
- Ley N° 28081. Ley que incorpora el trabajo de los Periodistas que realizan Investigación de Campo como actividad de riesgo.

### **3.22 Antecedentes Nacionales E internacionales**

#### **NACIONAL**

**TESIS N° 01**

**AÑO** : 2008

**FECHA DE PUBLICACIÓN:** Lima, 2008

**AUTOR** : Bachiller Walter Augusto García Rojas.

**TEMA:** IMPLEMENTACIÓN DE FIRMA DIGITAL EN UNA PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO.

**PRESENTADO** : Pontificia Universidad Católica Del Perú  
Escuela de ciencias e ingeniería.

**PARA OBTAR:** Título Ingeniero Informático.

## **Objetivo:**

El objetivo de la presente tesis es desarrollar un esquema de Firma Digital para una plataforma Web de comercio electrónico haciendo uso de la infraestructura adecuada que permita firmar documentos y contratos con cien por ciento de valor legal y que sean cien por ciento confiables.

- Implementar un módulo que permita obtener información de una persona a partir de la firma digital en un documento con formato PDF.
- Validar firmas digitales en documentos con formato PDF.
- Implementar un esquema de firma de documentos PDF electrónicos generados automáticamente en la plataforma.
- Implementar un esquema de firma de contratos que permita registrar las firmas tanto del comprador como del vendedor.
- Incluir el sello de tiempo en la firma de documentos y contratos.

## **Resumen:**

La firma manuscrita es todavía la forma más utilizada y “confiable” para relacionar un documento con una persona en particular, de manera legal. Sin embargo, este método ha adolecido y sigue adoleciendo de diversas imperfecciones, entre ellas la posibilidad de falsificación y las dificultades en el proceso de verificación de la firma.

La firma en sí, involucra dos acciones: la acción de firmar y la acción de verificación de la firma. La acción de firmar, en el caso de la firma manuscrita, consiste en que una persona deje su rúbrica; mientras que la acción de verificación es más complicada ya que se requiere en algunos casos la utilización de tecnología altamente sofisticada y siempre con probabilidad de error

Otra limitación que se presenta en las transacciones comerciales (como la firma de contratos) es la necesidad de contar con la presencia física y simultánea de las personas involucradas y la presencia de un notario que garantice la validez de ésta, lo cual hace lenta y costosa una transacción entre organizaciones ubicadas en diferentes partes del mundo

Precisamente como solución a estos problemas nace una nueva tecnología que puede reemplazar a la firma manuscrita, y que se ha denominado firma digital.

Esta tecnología va llegando poco a poco a diferentes lugares del mundo, y los gobiernos, conscientes de las claras ventajas de ésta, hacen los esfuerzos necesarios para implantarla en sus naciones, promulgando leyes y promoviendo su uso.

Asimismo, si queremos que se establezca evidencia de que los datos existieron en un instante de tiempo determinado y que fueron firmados en ese instante, a la firma digital de los documentos, se le deberá añadir también una indicación del momento en que se realizó, normalmente conocido como “sello de tiempo”. De esta manera, quedarían resueltos casi todos los problemas dentro de las transacciones electrónicas.

Si bien es cierto que ya se están desarrollando aplicaciones independientes que permiten firmar documentos digitalmente y otras que permiten verificar las firmas, queda pendiente todavía poder integrar estas dos acciones dentro de los diferentes procesos en las organizaciones para optimizar su uso

## **Conclusiones:**

- La obtención de datos de la firma digital incrustada en los documentos PDF se ha aplicado sólo para documentos que se firman con la plataforma en el proceso de registro o modificación de datos.
- El esquema de firma de contratos incluye que se generen hasta tres copias por cada contrato: un contrato original sin firmas, un contrato con la firma del vendedor y otro con la firma de ambas partes; esto para tener evidencia de cada etapa del proceso para futuros reclamos legales que puedan suscitarse
- El contrato PDF se visualizará sin ninguna firma o cuando contenga las firmas de ambas partes para no generar ningún tipo de desventaja legal para los involucrados comportándose la plataforma como un notario virtual.
- Tanto la incrustación de la firma digital como la del sello de tiempo dentro de los documentos PDF son tecnologías factibles.
- Todo proceso de firma digital y sellado de tiempo son tecnologías que tienen cien por ciento de valor legal en localidades que cuenten con autoridades de certificación autorizadas o que tengan leyes definidas que los avalen; así, los certificados emitidos fuera del Perú tienen valor legal dentro del territorio.

## **TESIS N° 02**

**AÑO** : 2016

**FECHA DE PUBLICACIÓN:** Lima, 2016

**AUTOR** : BACHILLER RODAS ARRIETA, VICTOR HUGO.

**TEMA:** LAS FIRMAS DIGITALES EN PROCESO DE AFILIACIÓN Y SU IMPACTO EN ÁREA COMERCIAL EN EMPRESA ADQUIRENTE.

**PRESENTADO** : Universidad san Ignacio de Loyola  
Escuela de ingeniería.

**PARA OBTAR:** Título Ingeniero industrial y comercial

## **Objetivo:**

Identificar las variables que impactan dentro del área comercial de una empresa adquirente en el proceso de afiliación a través del uso de las firmas digitales.

Identificar el tiempo promedio de una afiliación de establecimientos al método de pago por tarjeta usando las firmas digitales. Identificar el costo promedio mensual en impresión de documentos utilizados para el proceso de afiliación usando las firmas digitales. Identificar el costo promedio mensual de almacenamiento de material documentario de afiliación usando las firmas digitales.

## **Resumen:**

El presente trabajo se enfoca en las actividades de las organizaciones que se dedican al servicio de cobro a través de tarjetas de crédito, los cuales son llamados negocios adquirentes, y a las acciones que realiza el área

comercial de dicha empresa al afiliarse establecimientos que desean aceptar otros medios de pago diferentes al efectivo. Asimismo, se evaluará y demostrará la problemática que se genera en el transcurso de la afiliación y que es, principalmente, debido a la documentación contractual necesaria para completar este proceso de afiliación entre la empresa adquirente y el establecimiento que desea contar con el servicio

## **Conclusiones:**

- Determinamos que las principales variables que impactan dentro del área comercial de una empresa adquirente en el proceso de afiliación a través del uso de las firmas digitales, son el tiempo promedio por afiliación de establecimientos por el método tradicional, el costo de impresión de documentos y el costo de almacenamiento de documentos.
- Adicionalmente, también se encontraron otras variables que impactan al área comercial de una empresa adquirente como la cantidad de ejecutivos que realizan las afiliaciones y la predisposición al cambio por parte de las empresas adquirentes en innovar en sus procesos internos
- El costo promedio mensual de impresión de documentos, de acuerdo a la información recabada de las encuestas, disminuye alrededor de un 67% usando las firmas digitales en el proceso de afiliación dentro del área comercial de una empresa adquirente. Lo cual conlleva a la aceptación por parte de la empresa adquirente en usar las firmas digitales, puesto que decrece la cantidad de documentos físicos a manejar por ellos, mejora el tratamiento de los mismos al manejarlos como información digital y contribuye con el bienestar ambiental
- El costo mensual de almacenamiento de documentos, de acuerdo a la información recogida de las encuestas, disminuye alrededor de un 57% usando las firmas digitales en el proceso de afiliación dentro del área comercial de una empresa adquirente. Esta información permite a la empresa adquirente aceptar las firmas digitales y el uso de la misma, debido a que la disminución del almacenamiento de documentos conlleva a un ahorro y a una mejor distribución del presupuesto a invertir en otros activos. También, desarrollarán un manejo más adecuado y en línea de la documentación, dado que, ante cualquier solicitud ya sea de los establecimientos o de revisión por parte de la misma empresa adquirente, contarán con la información solicitada
- Las empresas adquirentes se encuentran en constante innovación, esto es demostrado según la predisposición al cambio en sus procedimientos de afiliación debido a las respuestas de nuestros encuestados. También, esto se ve acompañado y sustentado en la reducción de costos basados en el uso de las firmas digitales en sus empresas, la cual afecta directamente a estos procedimientos. Es por esto que el uso de las firmas digitales en el área comercial de la empresa adquirente es una opción innovadora y también aplicable

## **INTERNACIONALES**

### **TESIS N° 03**

**AÑO** : 2015

**FECHA DE PUBLICACIÓN:** Buenos Aires - Argentina, 2015

**AUTOR** : BACHILLER De Luca, Juan Carlos

**TEMA:** La implementación de la firma digital en el sector público: mejoras en la gestión y en los procesos para lograr óptimos resultados.

**PRESENTADO** : Universidad de Buenos Aires  
Escuela de ciencias Económicas.

**PARA OBTAR:** Título ciencias económicas

### **Objetivo:**

El proyecto de Firma Digital tiene por objetivo lograr la implementación de esta herramienta tecnológica en los sistemas administrativos y de gestión de los distintos organismos que conforman la Administración Pública Nacional, con el fin de que el accionar de éstos resulte más eficiente.

En este primer objetivo detallado se puede ver la vinculación expresa con la gestión por resultados, al tratar de generar un accionar más eficiente en los organismos. Como consecuencia de ello es que notamos como esa eficiencia en los procesos se traslada a los resultados.

### **Resumen:**

se pretende vincular el uso de la Firma Digital con la gestión por resultados Para poder realizar esta vinculación, en primer término, es necesario establecer los conceptos básicos y las diferencias entre Firma Digital, Firma Electrónica y Documentos Digitales

La Firma Digital importa un nuevo paradigma en el marco de las transacciones comerciales. Pero también los beneficios que brinda la misma no se agotan únicamente en materia de comercio electrónico, sino que se extienden al funcionamiento del Sector Público

Por otra parte es necesario explicar porque se necesitaba su implementación en el Estado Nacional, los beneficios de la misma y como se debían adaptar las costumbres y la cultura organizacional para incorporar la Firma Digital en la operatoria de los Organismos de la Administración Pública Nacional.

Estos puntos se desarrollarán durante el trabajo en cuestión para que el lector pueda interpretar las necesidades insatisfechas que tenía la ciudadanía con respecto al Estado. Tomando como sustentos importantes, la transparencia fiscal y la despapelización.

La Administración Pública continuamente tiene que superar los retos de eficacia, dinamismo y eficiencia. Esto se debe a que los gobiernos

mediante las Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (TIC's), promueven que se llegue a la ciudadanía en los sitios más distantes y de la manera más rápida posible.

Es por ello que surge como herramienta en creciente uso la Firma Digital. Para dar una breve descripción de la misma podemos entenderla como un conjunto de datos asociados a un mensaje que asegura la identidad del firmante y la integridad del mensaje, es decir que proporciona un mecanismo de seguridad que permite identificar al firmante (autoría), asegurar que los contenidos no han sido modificados desde el momento en que el documento fue firmado y detectar cualquier alteración del documento digital posterior a su firma (integridad). De esta manera, otorga a los documentos digitales características que son propias de los documentos en papel.

A la hora de materializar la Firma Digital podemos decir que se representa por una extensa e indescifrable cadena de caracteres que constituye un número, el cual es el resultado de un procedimiento matemático aplicado al documento, por lo tanto no resulta inteligible como una firma escaneada.

En efecto, la exigencia de la Firma Manuscrita para la configuración de actos administrativos, unida a los cada vez más crecientes volúmenes de información y documentación en soporte papel que manejan las oficinas públicas, dificultan sin duda los procesos de optimización y reconversión de las organizaciones del sector de las que forma parte el gerenciamiento por resultados y el control de gestión.

La necesidad de optimizar la actividad del gobierno en su conjunto hace pensar en un gerenciamiento por resultados, adecuando sus sistemas de registración de datos con el objetivo de eliminar el uso del papel y de automatizar sus circuitos administrativos, lo que se vuelca en resultados óptimos para la gestión del Estado Nacional.

## **Conclusiones:**

- La Firma Digital logró con su uso la adecuación de los recursos, entiéndase por estos, tiempo de los funcionarios que emplean en la firma de la documentación (ya sea por la distancia o por no estar presente en el organismo) y desde el punto de vista material la no necesidad de impresión de estos documentos.
- Sumado a lo expresado en el párrafo anterior otro punto importante es el cuidado del medio ambiente producto de la reducción del uso de papel y de energía, lo cual genera una mejor imagen de la gestión pública por la despapelización y la preocupación continua por el cuidado ambiental
- Por este motivo es que urge adoptar medidas eficaces para que la exigencia del documento papel en las dependencias públicas no

suponga un obstáculo en la concreción de sus objetivos. Es en esta situación donde la utilización de Documentos Digitales y Firma Digital aparecen como respuesta a la problemática planteada.

- Los objetivos de la Gestión por Resultados se ven favorecidos por la utilización de la Firma Digital dado que los recursos presupuestarios pueden ser asignados al logro de los resultados y los procedimientos utilizados en los que interviene la Firma Digital, hacen que el resultado se logre minimizando la demora en dicho proceso.
- Otro punto que añade la Firma Digital y es de suma importancia, es el control y la validación que se incorpora con su uso. Esto hizo que la Administración Pública cambiara progresivamente su cultura organizacional y de un paso importante en los cambios estructurales para asegurar una coherencia organizacional con el objeto de hacer frente a las demandas que plantea la ciudadanía.
- El uso de todos los instrumentos que nos proporcionan las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, permite y permitirá cambios continuos en los gobiernos generando un impulso más innovador, que se verá materializado en proyectos concretos para el país y esto logrará satisfacer de una vez y en mayor medida las necesidades de la ciudadanía.
- De esta manera, logrará un gobierno más transparente en su gestión y en su rendición de cuentas, que podrá mejorar su capacidad de respuesta hacia los ciudadanos
- Es importante destacar que la Firma Digital ha recorrido en la Argentina un camino dificultoso, dado que la adopción de tecnologías informáticas requiere un proceso de adecuación de los distintos recursos, tanto humanos como materiales, para integrarlos de forma eficiente a las prácticas administrativas en el Sector Público.
- Teniendo en cuenta lo expresado en el precedente párrafo se debe pensar que el Documento de Electrónico, la Firma Digital y la Estructura de Seguridad Informática son herramientas que demandan una inversión inicial considerable en todo lo referido a equipamiento. Observando el costo que apareja tal infraestructura, se debe analizar y evaluar en cada área o procedimiento, la razonabilidad de la aplicación de los elementos mencionados a los procesos que tiene la organización.
- Todo lo enunciado anteriormente se realiza con el objetivo de evitar la implementación del proceso de despapelización (que implica la utilización de Documentos Digitales y de la Firma Digital) cuando los beneficios que se deriven de ello fueran menores a sus costos.

- Como conclusión final puede decirse que la modernización del Estado (dentro de la cual se incluye de manera muy importante y destacada la Firma Digital) y el desarrollo del gobierno electrónico contribuyó a la eliminación de gastos superfluos, la reducción del costo de compras y contrataciones, la disminución de la evasión, el mejoramiento de la prestación de servicios en general y, a una mayor transparencia de los actos del poder público.

# **CAPITULO IV METODOLOGIA DE INVESTIGACION**

#### 4.1 Metodología

La metodología de este trabajo será por método de medición al establecer la firma digital en la empresa, para poder solucionar las causas existentes que se presenta en el área de RRHH como podemos ver en el cuadro de siguiente:

Cuadro 03: cuadro de problema

| PROBLEMA PRINCIPAL                           | CAUSA                                            | APLICACIÓN                            | ALTERNATIVA DE SOLUCION                                               |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| DEFICIENTE PROCESO DE RENOVACION DE CONTRATO | 1. exceso de tiempo para desarrollar el proceso. | 1. Contar con sistema optimo          | LOGRAR EL ESTABLECIMIENTO DE LA FIRMA DIGITAL EN LA EMPRESA SIGLO BPO |
|                                              | 2. costo de realización del proceso              | 2. Contar con tiempo de trabajo total |                                                                       |
|                                              | 3. el proceso es largo para la finalización      | 3. realizar un sistema firma digital  |                                                                       |

Fuente: Elaboración propia

#### 4.2 Descripción de la solución

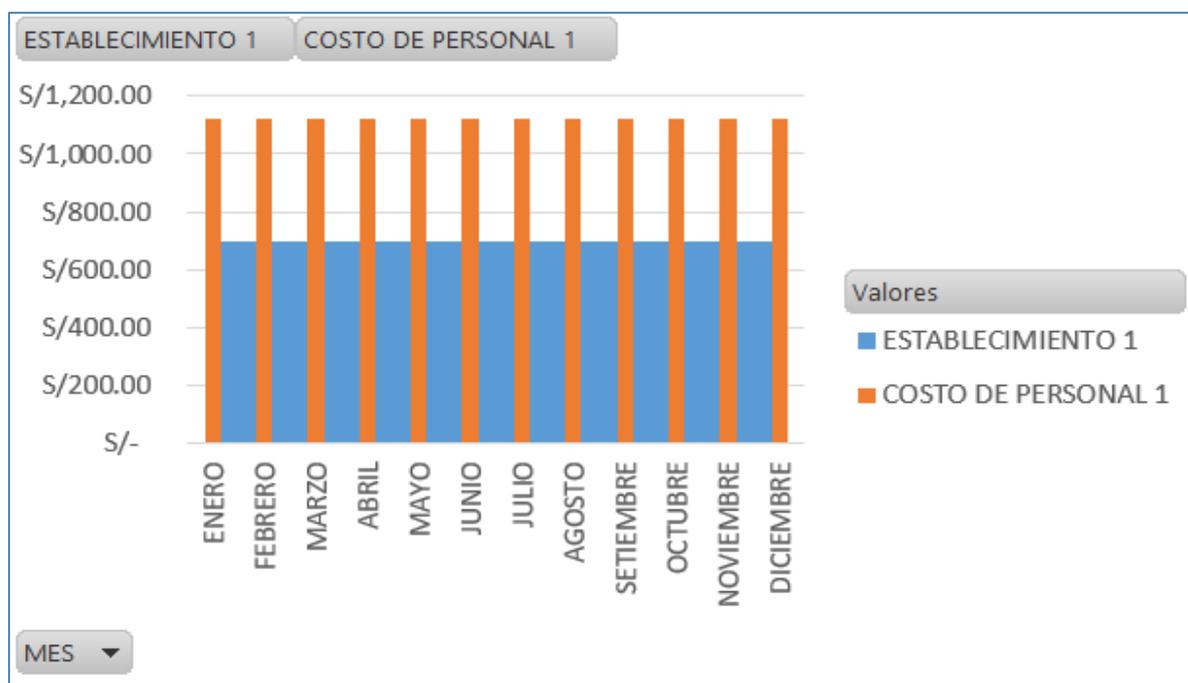
Para poder establecer el sistema de firma digital utilizaremos los sistemas brindado por ZETECH S.A que nos brindara los sistemas de acuerdo a la necesidad de la empresa.

En este caso el sistema que se utilizara será un sistema en el cual el colaborador se identifique y pueda realizarlo desde donde este mediante el uso del internet donde podrá ingresar al módulo de o plataforma y poder revisar cuales son los documentos que necesitan contener su firma para poder proceder con la renovación o actualización de los documentos. En este caso nos centraremos en proceso de renovación de contrato. La plataforma virtual nos ayudara a poder notificar al colaborador cuando cuente con el documento de renovación de contrato en su bandeja de la plataforma, al

Contar con este documento el sistema lo notificara con un mensaje a su correo y un mensaje a su celular automáticamente. Para que pueda tener conocimiento de la documentación mencionada y poder renovar su vínculo laboral.

Eso optimizara el tiempo de respuesta y ya no se tomara el tiempo que se apersone el colaborador a la empresa lo cual esta optimización se verá reflejado en la optimización del proceso de renovación de contrato de la empresa.

Figura 15: costo del establecimiento



Como se aprecia el establecimiento del sistema de firma digital proyectado a un año es un costo menor al costo del gasto anual que se genera para su realización, es quiere decir que el costo que se recupere con el establecimiento de la firma digital, se emplearía para otro tipo de proceso o lo que decida el empleador por lo tanto se puede decir que el costo no excede al gasto total que ya se está generando si no que es un costo menor al ya generado.

## ESTABLECER EL SISTEMA DE FIRMA DIGITAL EN LA EMPRESA SIGLO BPO PARA OPTIMIZAR LA RENTABILIDAD

| PROBLEMA PRINCIPAL                                                                                                                                    | OBJETIVO PRINCIPAL                                                                                                                                                                                | HIPOTESIS PRINCIPAL                                                                                                                                                           | VARIABLE 1                        | DIMENSIONES  | INDICADORES                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------|
| ¿Establecer el sistema de firma digital en la empresa siglo bpo para optimizar el proceso de renovación de contrato?                                  | Establecer la relación que existe entre la firma digital y el proceso de renovación de contrato en la empresa siglo bpo                                                                           | Existe una relación entre el proceso de renovación de contrato en la empresa SIGLO BPO y el establecimiento de la firma digital                                               | SISTEMA DE FIRMA DIGITAL          | Seguridad    | Información confidencial                                   |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                               |                                   | Agilidad     | Rapidez de documentos                                      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                               |                                   | trasferencia | Envío rápido de documentos                                 |
| PROBLEMA ESPECIFICO                                                                                                                                   | OBJETIVO ESPECIFICO                                                                                                                                                                               | HIPOTESIS ESPECIFICO                                                                                                                                                          | VARIABLE 2                        | DIMENSIONES  | INDICADORES                                                |
| <b>PS<sub>1</sub></b> ¿En qué medida la firma digital se relaciona en el proceso de renovación de contrato de la empresa siglo bpo?                   | <b>OS<sub>1</sub></b> Establecer la relación entre costos de la empresa y la firma digital se relaciona con el proceso de renovación de contrato en la empresa siglo bpo.                         | <b>HS<sub>1</sub></b> la firma digital mantendrá un relación en el proceso de renovación de contrato con el establecimiento del sistema digital                               | PROCESO DE RENOVACION DE CONTRATO | Tiempo       | Fórmula de medición de tiempos del proceso antes y después |
| <b>PS<sub>2</sub></b> ¿En qué medida la inclusión de la firma digital se relaciona con el proceso de renovación de contrato de la empresa siglo bpo?  | <b>OS<sub>2</sub></b> Establecer la relación entre la inclusión a la empresa y el establecimiento de la firma digital relaciona con el proceso de renovación de contrato de la empresa siglo bpo. | <b>HS<sub>2</sub></b> La inclusión digital se relaciona con el proceso de renovación de contrato de la empresa siglo bpo                                                      |                                   | Costo        | Fórmula de actividades que agregan valor antes y después   |
| <b>PS<sub>3</sub></b> ¿En qué medida la aplicación de la firma digital se relaciona con el proceso de renovación de contrato en la empresa siglo bpo? | <b>OS<sub>3</sub></b> Establecer la relación entre el costo de aplicación y de la firma digital que se relaciona con el proceso de renovación de contrato de la empresa siglo bpo.                | <b>HS<sub>3</sub></b> El establecimiento digital se relaciona a aplicación de la firma digital se relaciona con el proceso de renovación de contrato de la empresa siglo bpo? |                                   | Proceso      | Fórmula de costos antes y después                          |

### **4.3 Actividades dentro de las alternativas de solución**

Las soluciones que presenta ZETECH S.A para ayudar con el establecimiento del sistema son las necesarias para poder solucionar los temas que presenta el no contar con el sistema, dentro de su plataforma encontraremos la aplicación de los 4 sistemas necesarios y son:

#### **4.4 Renovación de contrato**

Donde los colaboradores podrán ver su contrato y el plazo de vigencia que tiene para la renovación del mismo, el cual serán notificados al momento de contar con la renovación o vencimiento de plazo de renovación, el cual al momento de aceptarla notificara al encargado de RRHH que realizo la notificación. Y en tiempo real para el control de ambas partes.

Figura 16: aplicativo de ZETECH S.A

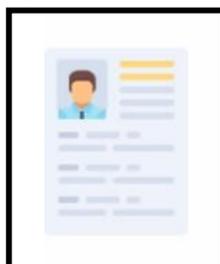


Fuente: Brindado por ZETECH S.A.

#### **4.5 Actualización de documentos**

En este punto podrá ver y actualizar la información personal del colaborador como estudios de postgrado, maestrías, doctorados o su información como número de teléfonos, nueva dirección, foto, u otro documento de información que solicite la empresa.

Figura 17: aplicativo de ZETECH S.A



Fuente: Brindado por ZETECH S.A.

#### 4.6 Comprobantes de la empresa:

En esta parte el colaborador lo podrá utilizar para poder obtener sus boletas o comprobantes que desee como boletas de pago, retención de 5ta categoría, boletas de gratificaciones, descuentos varios, entre otros. Y podrá descargarlos en tiempo real lo que ayudará a acortar el tiempo de que pueda apersonarse a la empresa a solicitarlas.

Figura 18: aplicativo de ZETECH S.A



Fuente: Brindado por ZETECH S.A.

#### 4.7 Notificaciones varias:

Se le puede indicar al colaborador si cuenta con alguna notificación como carta de CTS, Traslado de CTS, apertura de haberes, ETC. En el cual el podrá indicar si procede o no lo indicado por la notificación.

Figura 19: aplicativo de ZETECH S.A



Fuente: Brindado por ZETECH S.A.

**CAPITULO V  
ANALISIS CRÍTICO Y  
PLANTEAMIENTO DE  
ALTERNATIVA**

### **5.1 Consideraciones de solución.**

Como alternativa de solución para establecer el sistema de firma digital en la empresa para optimizar el proceso de renovación de contrato podemos mencionar:

- Capacitar al personal para poder usar el sistema digital
- Realizar las renovaciones por el sistema establecido
- Reducir el costo del proceso
- Optimizar el tiempo de respuesta

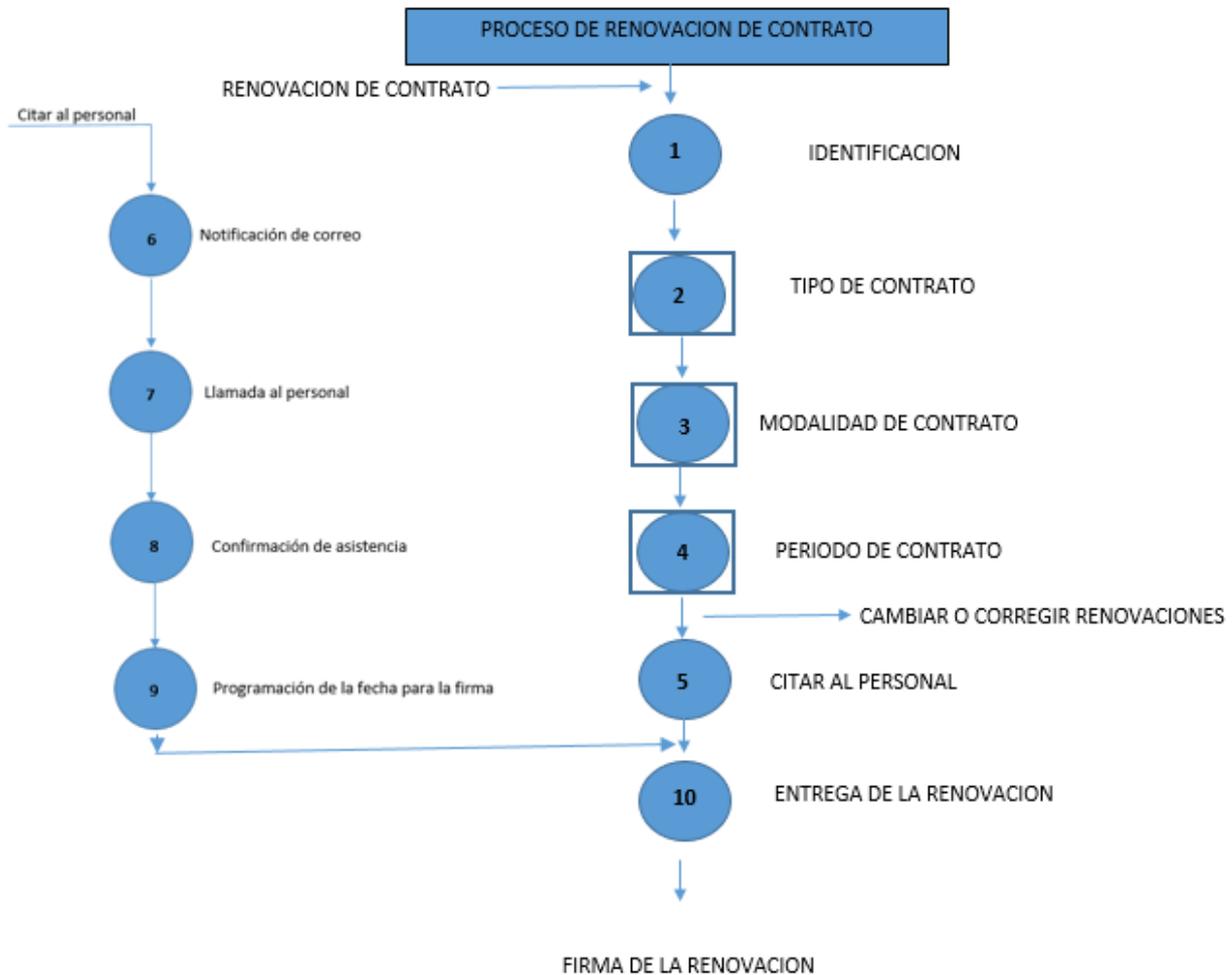
### **5.2 Alternativa de solución**

- **PORQUE SI:**  
Porque nos ayudara a establecer la relación que hay en el establecimiento de la firma digital con respecto al proceso de renovación de contrato.
- **PORQUE NO:**  
Porque no actualmente no se aplica un sistema para poder desarrollar un sistema de firma digital.

### **5.3 Identificación de los procesos**

Para identificar las actividades que se realizan en el proceso de renovación de contrato se ha elaborado un diagrama de operación de procesos, en lo que se tiene como finalidad identificar el proceso exacto de la renovación de contrato. en cual evidenciara los pasos que se siguen para realizar el proceso, los cuales en su magnitud en la actual realidad de empresa SIGLO BPO nos necesarios para el desarrollo completo de la empresa y con el único proceso que se cuenta para la realización del sistema por cual es un sistema y proceso único y necesario que realiza mes a mes.

Figura 20: renovación de contrato



Fuente: Elaboración propia

### 5.3.1 Proceso a mejorar

El proceso de renovación de contrato está conformado por 10 pasos para la realización, por lo cual el establecimiento del sistema de firma digital incrementara en un 30% el proceso de renovación de contrato.

esto quiere decir que la aplicación del sistema ayudara a una optimización del proceso de renovación de contrato, como observaremos en cuadro 4 se aumentara la optimización del proceso que se encuentra en un 60%, que no es el porcentaje optimo que se espera o que debería ser para este proceso mencionado.

Por lo cual es el establecimiento del sistema impacta eficientemente en el problema de la empresa SIGLO BPO. Por lo cual es un sistema viable para la solución del problema que se genera por no contar con el sistema para el proceso de renovación de contrato.

Figura 21: Procesos con tiempos en el proceso de renovación de contrato

| DESCRIPCION           | P                                                                                 | I                                                                                 | T                                                                                 | A                                                                                   | D                                                                                   | TIEMPO |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                       |  |  |  |  |  | DIAS   |
| IDENTIFICACION        |  |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     | 1      |
| TIPO DE CONTRATO      |  |  |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     | 1      |
| MODALIDAD DE CONTRATO |  |  |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     | 1      |
| PERIODO DE CONTRATO   |  |  |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     | 1      |
| CITAR AL PERSONAL     |  |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     | 5      |
| ENTREGA DE RENOVACION |  |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     | 1      |

Como podemos ver la figura 21 son 10 días que toma la realizar el proceso de renovación de contrato en la empresa SIGLO BPO, y es en las 2 últimas etapas es donde se toma mayor tiempo para concluir con el proceso, es lo que se trata de mejorar con el establecimiento de la firma digital.

### 5.3.2 Mejora del proceso

En el proceso de renovación de contrato contamos con 10 actividades que se realizan el proceso, en el cual vamos a evidenciar que el establecimiento del sistema de firma digital reducirá a 6 actividades del proceso, las 6 actividades son las necesarias y principales para el proceso de renovación de contrato. Por lo cual demostraremos cuantitativamente.

Cuadro 4: porcentaje de aumento al aplicar el sistema

|                           | ACTIVIDADES                                          | TOTAL | COMENTARIOS                                                                                                  |
|---------------------------|------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EVALUACION DE ACTIVIDADES | $\# = \text{ACT. TOTAL} / \text{ACT. AGREGAN VALOR}$ | 60%   | el proceso de renovación de contrato se encuentra en un 60 % de efectividad                                  |
|                           | $\# = \text{ACT. TOTAL} / \text{ACT. AGREGAN VALOR}$ | 100%  | el proceso de renovación de contrato con el establecimiento de firma digital seria de un 100% de efectividad |

#### 5.4 Propuesta de solución del problema

Para dicho trabajo la solución que hemos considerado es usar las nuevas tecnologías o sistemas digitales que nos brinda el ente regulador MINTRA, como en este caso es el sistema de firma digital que en el Perú, el MINTRA certifica algunas empresas para poder brindar este servicio como la empresa que hemos elegido para poder aplicar el sistema y esa empresa es ZETECH S.A que nos brindara en la aplicación la solución efectiva que se requiere.

La empresa ZETECH S.A. nos brindará la plataforma necesaria para poder aplicar el establecimiento de la firma digital, de acuerdo a las necesidades que presenta la empresa para poder optimizarlas, con esto la empresa presentará un sistema funcional en el cual el proceso será en menor tiempo, acortando el proceso pero mejorando la funcionalidad del sistema que ya se cuenta para el proceso de renovación de contrato

Figura 22: costo del establecer el sistema



Fuente: elaboración propia

El costo anual que se genera es de 4795.20 soles por contar con el sistema, el costo para la implementación es un costo necesario para poder contar con un proceso de renovación de contrato optimo, el costo que se genera mensualmente es de 399.60 soles que un gasto asumible para mejorar un proceso mencionado. En el cuadro 4 podemos ver lo mencionado.

Cuadro 4: costo anual y mensual

| Etiquetas de fila | Suma de COSTO |
|-------------------|---------------|
| ANUAL             | S/ 4,795.20   |
| MENSUAL           | S/ 399.60     |

Fuente: elaboración propia

## 5.5 Establecimiento del sistema

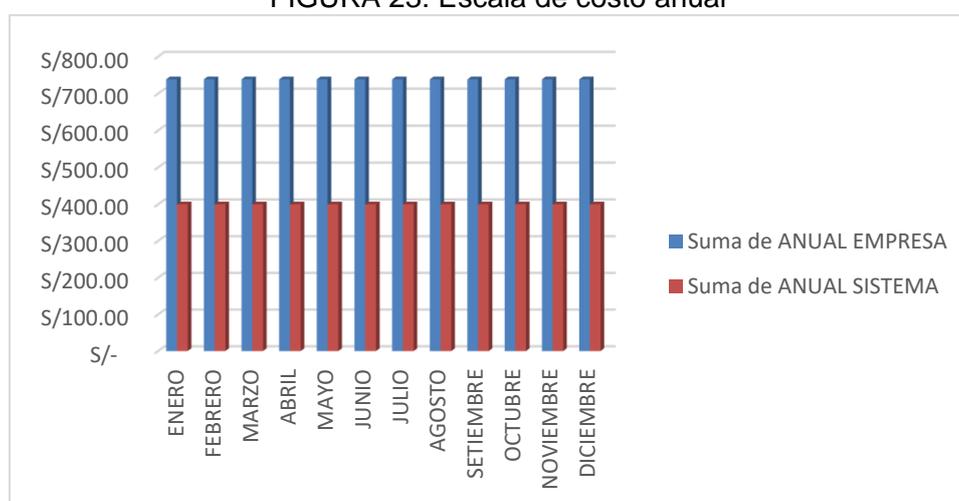
En este punto podemos ver el costo que tendrá la aplicación de sistema de firma digital proyectado a un año como se puede apreciar el costo anual es mediamente alto 4795.20 soles, pero si lo contrastamos con el costo que se genera al no tener este sistema y lo proyectamos a un año genera 8861.54 soles que es un costo mayor al contar con el sistema de firma digital. Esto nos indica que contar con el sistema tendremos una optimización de 4066.34 soles anuales.

Cuadro 05: indica el monto facturado con y sin establecer el sistema

| MESES                |           | ANUAL EMPRESA   |           | ANUAL SISTEMA   |  |
|----------------------|-----------|-----------------|-----------|-----------------|--|
| ENERO                | S/        | 738.46          | S/        | 399.60          |  |
| FEBRERO              | S/        | 738.46          | S/        | 399.60          |  |
| MARZO                | S/        | 738.46          | S/        | 399.60          |  |
| ABRIL                | S/        | 738.46          | S/        | 399.60          |  |
| MAYO                 | S/        | 738.46          | S/        | 399.60          |  |
| JUNIO                | S/        | 738.46          | S/        | 399.60          |  |
| JULIO                | S/        | 738.46          | S/        | 399.60          |  |
| AGOSTO               | S/        | 738.46          | S/        | 399.60          |  |
| SETIEMBRE            | S/        | 738.46          | S/        | 399.60          |  |
| OCTUBRE              | S/        | 738.46          | S/        | 399.60          |  |
| NOVIEMBRE            | S/        | 738.46          | S/        | 399.60          |  |
| DICIEMBRE            | S/        | 738.46          | S/        | 399.60          |  |
| <b>Total general</b> | <b>S/</b> | <b>8,861.54</b> | <b>S/</b> | <b>4,795.20</b> |  |

Fuentes: propia, pero con los datos brindados por facturación de Siglo BPO

FIGURA 23: Escala de costo anual



Fuentes: Elaboración propia

# **CAPÍTULO VI JUSTIFICACIÓN DE LA SOLUCIÓN ESCOGIDA**

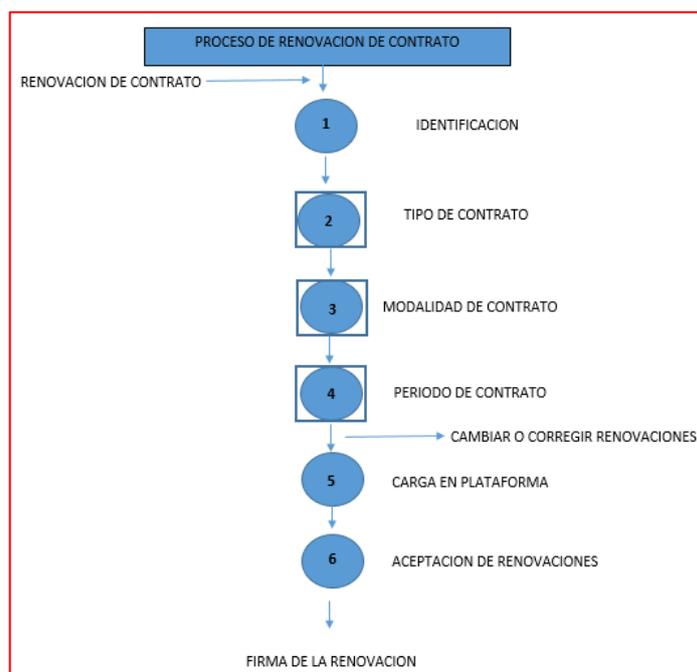
## 6.1 Justificación de la solución escogida

Por lo expuesto anteriormente es fundamental el establecimiento del sistema de firma digital, como se mostró en cuadros anteriores podemos ver el retorno en tiempo, costo y proceso al aplicar el sistema digital, la mejora que tendrá el sistema después de su aplicación lo podemos comprobar en los cuadros donde logramos evidenciarlo tanto en costo, tiempo y proceso.

### 6.1.1 justificación en el proceso establecido

En el proceso de renovación de contrato como evidencia en la figura 20 podemos ver que el flujo tiene 10 pasos para poder cerrar el proceso. Por lo cual el establecimiento de la firma digital nos ayudara a reducir de 10 pasos del proceso solo a 6 con lo cual el proceso incrementara de una efectividad del 60% al 100% como poder ver en el cuadro 4. Esto lo podemos ver expresado en la figura 24.

FIGURA 24: Establecimiento de la firma digital en el proceso de renovación de contrato



Fuente: Elaboración propia

### 6.1.2 justificación en el tiempo de respuesta.

Como podemos ver en la figura 21 nos indica que tenemos un proceso actual que consta 10 días para el inicio y termino del proceso lo cual es un tiempo considerable que afecta directamente al proceso de renovación de contrato. Pero en cómo podemos ver en la figura 25 el establecimiento de la firma digital apporto la reducción de los días de respuesta dentro del proceso por lo cual se optimizo las horas de 10 días a 6 días. En pocas palabras de 2 semanas a solo 1 semana respuesta.

FIGURA 25: Establecimiento del proceso en tiempo de respuesta

| DESCRIPCION                | P                                                                                   | I                                                                                 | T                                                                                 | A                                                                                  | D                                                                                   | TIEMPO |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                            |    |  |  |  |  | DIAS   |
| IDENTIFICACION             |    |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     | 1      |
| TIPO DE CONTRATO           |    |  |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     | 1      |
| MODALIDAD DE CONTRATO      |    |  |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     | 1      |
| PERIODO DE CONTRATO        |    |  |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     | 1      |
| CARGA EN PLATAFORMA        |  |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     | 1      |
| ACEPTACION DE RENOVACIONES |  |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                     | 1      |

### 6.1.3 justificacion de en el costo proceso

Como podemos ver en cuadro 1 nos indica que el costo que tenemos de acuerdo al sueldo del personal que realiza la función del proceso de renovación de contrato es de un costo mensual de 4800 soles. Dentro de este proceso como vemos en la figura 21 el tiempo es de 10 días por lo cual el costo mensual del personal para realizar esta función es de 738.46 soles por los 10 días lo que lleva a un gasto en el año de 8,861.54 soles como indica en el cuadro 05. Por lo cual la aplicación del sistema no ayudara a tener una optimización de 3544.62 soles anuales esto quiere decir que tendremos un recuperero de 40 % del costo que del personal que desarrolla esta función como indica en la figura 26.

Figura 26: Optimización de costo en personal que desarrolla el proceso



## 6.2 Calendario de actividades

En el presente trabajo presentaremos las siguientes actividades para el establecimiento del sistema digital:

**SISTEMAS:** revisar y verificar que tanto tendrá que actualizar el sistema interno de la empresa para poder aplicar el nuevo sistema de renovaciones de contrato

**CONOCIMIENTOS:** verificar la población y de qué manera de acuerdo a ella ver como se capacitara por tema de la captación para el uso del sistema programas por niveles.

**APLICACIÓN DEL SISTEMA:** sobre que realidad se establecerá el sistema digital, para saber cuál serán sus limitaciones.

**USO DEL SISTEMA:** que los empleados comiencen a utilizar el sistema, con normalidad.

**OBJETIVOS CUMPLIDOS:** Sera el incremento del monto facturado y cobrado en su totalidad que aportara a la rentabilidad.

**ESTABLECER:** las políticas de uso y los horarios que se podrá ingresar al sistema para poder tener un control completo.

## 6.3 Recursos

Para el establecimiento de los recursos estableceremos el porqué:

- **porque no se cuenta con un sistema optimo?**

Porque no trabajan no contamos con los sistemas necesarios

- **porque no aplican un sistema de acuerdo a la actualidad tecnológica?**

Porque no se contaba con los conocimientos de los sistemas

- **porque se apersonan a firmar su renovación?**

Porque el documento entregado está en físico

- **porque el documento entregado está en físico?**

Porque el sistema que maneja solo brinda la opción de firma digital.

- **porque el sistema que maneja solo brinda la opción de firma física?**

Porque no hay un sistema establecido de forma digital en la empresa

## 6.4 Presupuesto

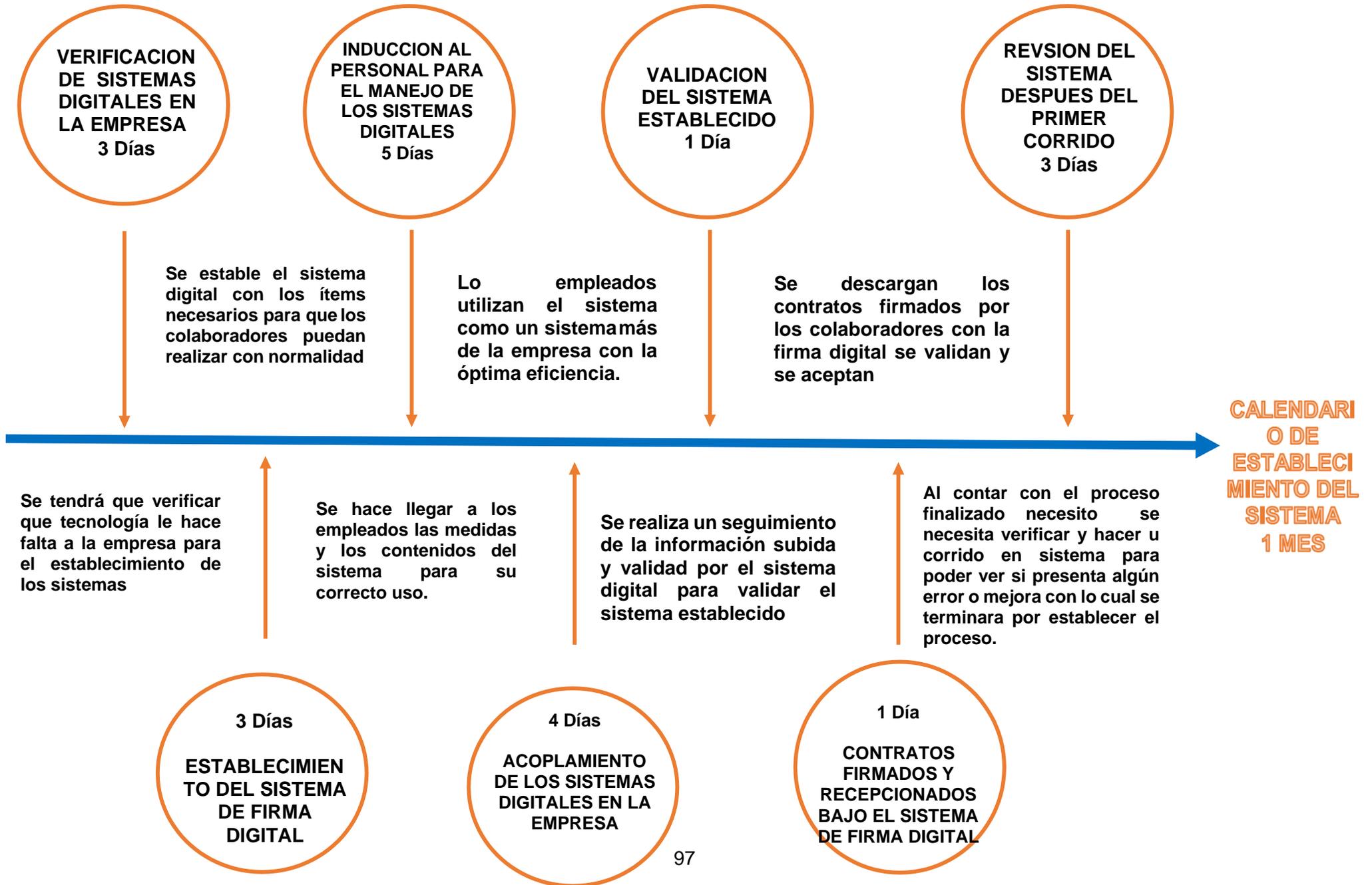
El presupuesto como se indica en el cuadro 05 será una inversión del 4,795.20 soles anuales lo que llevara a una optimización que ya se demostró en el presente trabajo en tres puntos diferente. Tiempo, costo y tiempo de respuesta de trabajo. Por lo cual el costo anual será un monto de retorno en temas de operatividad de proceso.

Cuadro 06: porcentajes de establecer el sistema del monto de recuperación

| MESES                | ANUAL SISTEMA. |                 |
|----------------------|----------------|-----------------|
| ENERO                | S/             | 399.60          |
| FEBRERO              | S/             | 399.60          |
| MARZO                | S/             | 399.60          |
| ABRIL                | S/             | 399.60          |
| MAYO                 | S/             | 399.60          |
| JUNIO                | S/             | 399.60          |
| JULIO                | S/             | 399.60          |
| AGOSTO               | S/             | 399.60          |
| SETIEMBRE            | S/             | 399.60          |
| OCTUBRE              | S/             | 399.60          |
| NOVIEMBRE            | S/             | 399.60          |
| DICIEMBRE            | S/             | 399.60          |
| <b>Total general</b> | <b>S/</b>      | <b>4,795.20</b> |

Fuente: Elaboración Propia

## 6.5 Calendario





# **CAPÍTULO VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **7.1 Conclusiones y recomendaciones**

### **7.1.1 Conclusiones**

- El establecimiento de la firma digital apporto a realizar un proceso optimizo el tiempo de reacción.
- el establecimiento de la firma digital apporto una optimización de costo de realización.
- el establecimiento de la firma digital reducción el tiempo del proceso
- Aporto un sistema que brinda los documentos del personal en tiempo real
- Aporto en minimizar el costo del persona que desarrolla el proceso

### **7.1.2 Recomendaciones**

- Para poder establecer un sistema de firma digital debe identificar en que partes de proceso se debe aplicar para la optimiza.
- Para el establecimiento se debe reconocer los puntos necesarios de mejora para la aplicación.
- Para poder minimizar los tiempos se debe realizar un análisis del sistema y los tiempos que toma.
- El identificar el problema con un análisis de inicio a fin nos ayudara a resolver necesidades que afectan al personal.
- Al poder identificar el problema y establecer el sistema, impactara la optimización de costo de desarrollo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Compendio de derechos laboral peruano Editorial: Thomson Reuters
2. Recursos Humanos y su resultado económico en la empresa Autor: Cesar Mazabel.
3. RENIEC: <https://portales.reniec.gob.pe/web/portal-tramite/dnielectronico/> /  
<http://portales.reniec.gob.pe/web/dni/>  
<http://www.reniec.gob.pe/portal/pdf/certificacion/ANEXO6a.pdf>
4. MINTRA: <http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=542&tip=541>
5. PERU 21: <https://peru21.pe/peru/debes-identidad-firma-digital-418702>
6. <https://legis.pe/contrato-acto-juridico-codigo-civil-peruano-interconexion-juridica/>
7. <https://www.derechocambiosocial.com/revista013/interpretacion%20del%20contrato.htm>
8. LA REPUBLICA: <https://larepublica.pe/economia/889715-conoces-cuantos-tipos-de-contrato-laboral-hay-en-el->