



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL DE
ASISTENCIA Y DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
FUNCIONAL EN LA EMPRESA BURO SERVICIOS
FINANCIEROS**

**PRESENTADO POR
DANNY ALEJANDRO REAÑO HERNÁNDEZ**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
RELACIONES INDUSTRIALES**

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL DE
ASISTENCIA Y DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
FUNCIONAL EN LA EMPRESA BURO SERVICIOS FINANCIEROS
S.A.C.”**

Presentado por:

Bachiller: Danny Alejandro Reaño Hernández

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
RELACIONES INDUSTRIALES**

Lima, Perú

2021

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	1
I.- ESTRUCTURA GENERAL DEL PLAN.....	3
II.- ORGANIZACIÓN Y ASPECTOS LEGALES	
2.1. Nombre o razón social.....	3
2.2. Actividad Económica o Codificación Internacional (CIU).....	3
2.3. Ubicación y Factibilidad Municipal y Sectorial	4
2.4. Objetivos de la Empresa, Principio de la Empresa en Marcha.....	4
2.5. Ley de MYPES, Micro y Pequeña empresa, características.....	5
2.6. Estructura Orgánica	6
2.7. Cuadro de asignación de personal.....	9
2.8. Forma Jurídica Empresarial.....	13
2.9. Registro de Marca y procedimiento en INDECOPI.....	14
2.10. Requisitos y Trámites Municipales.....	14
2.11. Régimen Tributario procedimiento desde	14
la obtención del RUC y Modalidades.	14
2.12. Registro de Planillas Electrónica (PLAME).....	14
2.13. Régimen Laboral Especial y General Laboral.....	14
2.14. Modalidades de Contratos Laborales.....	16
III.- PLAN DESCRIPTIVO DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	
3.1.- Planteamiento del problema.	17
3.2.- Análisis de los factores que determinan el problema.....	20
3.3.- Descripción de los problemas.....	20
3.4.- Análisis de factores que causan y mantienen el problema.....	21
3.5.- Consecuencia de los problemas.	25
Efectos perniciosos.	

IV. FINALIDAD DEL PLAN

4.1.- Alcances de la aplicación del plan	27
4.2.- Planteamiento e identificación de	31
factores e indicadores del plan.....	31
4.2.1. Identificación de Factores	31
4.2.2. Indicadores del Plan	32
4.3.- Objetivos.....	32
4.3.1. General.....	32
4.3.2. Específicos	32
4.4.- Resultados	33

V.- ESTRATEGIAS DE MEJORA O CAMBIO

5.1. Planteamiento y presentación de las propuestas.....	34
5.2. Análisis FODA de la aplicación del plan.....	40
5.3. Identificación y descripción de estrategias y actividades.....	42
5.4. Programación de actividades, diagrama de Gantt.....	43
5.5. Marco Teórico, Fundamento de las estrategias.....	46

VI.- RESULTADOS

6.1. Resultados esperados.....	52
6.2. Requerimiento de implementación	53
6.3. Presupuesto del plan de implementación	54
6.4. Mecanismos de control y medición del cambio.....	56

VII.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones.....	58
7.2. Recomendaciones.....	59

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación Regimenes Tributarios -	5
Tabla 2. Funciones generales por Gerencia	6
Tabla 3. Cuadro de Asignacion de Personal.....	9
Tabla 4. Cuadro de asignacion de Personal por Gerencias.....	10
Tabla 5. Cuadro de Costos de Personal	12
Tabla 6. Diferencias entre Intermediacion y Tercerizacion	15
Tabla 7. Razones de Renuncia de Personal.....	18
Tabla 8. Factores del Problema	23
Tabla 9. Promedio de Incidencias	24
Tabla 10. % de efectos del problema.....	26
Tabla 11. Roles de personal en la implementacion del sistema	27
Tabla 12. Funcionalidades del Sistema	29
Tabla 13. Matriz de Medicion	33
Tabla 14. Formulacion de propuestas de mejora.....	35
Tabla 15. Estrategias y actividades.....	42
Tabla 16. Diagrama de Gantt	43
Tabla 17. Resultados esperados.....	2
Tabla 18. Recursos	3
Tabla 19. Presupuesto.....	54
Tabla 20. Medidas de control	56

INDICE DE FIGURAS

Figuras 1. Ficha Ruc Empresa.....	3
Figuras 2. Ubicación Sede principal Lima	4
Figuras 3. Organigrama de la empresa.....	6
Figuras 4. Organigrama Gerencia de RR.HH	13
Figuras 5. Representantes legales.....	13
Figuras 6. Clasificación de descentralización laboral.....	15
Figuras 7. Modalidades Contratación empresa.....	16
Figuras 8. Porcentajes de Rotación	17
Figuras 9. Motivos de Rotación de Personal.....	18
Figuras 10. Motivos de Renuncia de Personal.....	19
Figuras 11. Árbol de problemas	20
Figuras 12. %de incidencias que causan el problema	22
Figuras 13. Pareto 80-20.....	24
Figuras 14. Efectos perniciosos	26
Figuras 15. Interacción del sistema con otras áreas.....	29
Figuras 16. Flujo de marcación por GPS	36
Figuras 17. Marcador Multibiométrico	37
Figuras 18. Análisis Foda.....	40
Figuras 19. Análisis Foda del proyecto	41
Figuras 20. Funciones de un Sistema de Información	49
Figuras 21. Funciones de un Sistema de Información	50
Figuras 22. Cambios que imponen desafíos en las organizaciones	51

RESÚMEN EJECUTIVO

La empresa Buró Servicios Financieros S.A.C. que he tomado para el desarrollo del presente plan de mejora, se dedica a brindar servicios de tercerización (outsourcing) de fuerza de ventas de personal a medianas y grandes empresas, de preferencia del Sector Financiero. Su misión es brindar soluciones de tercerización en procesos integrales con el mejor talento humano, basada en una cultura confiable y estratégica.

Consideramos que la clave del éxito de las organizaciones depende de la manera como gestionen sus procesos, entre los que sobresalen el capital humano, dados sus atributos: valiosos, escasos, difíciles de imitar o sustituir y con valor. Estos atributos hacen que sean considerados fuentes de ventaja competitiva para las organizaciones.

Sabemos que las personas cambian constantemente y las organizaciones sufren transformaciones, como en este caso por el uso de nuevas tecnologías con la alteración del comportamiento de las personas o el cambio de sus procesos internos. Ante esto, las personas se desarrollan, aprenden cosas nuevas, modifican su conducta y sus actitudes, desarrollan nuevas motivaciones y enfrentan nuevos desafíos, de este modo, puede afirmarse que el mundo actual se caracteriza por un ambiente de cambio constante.

Buros Servicios Financieros SAC, presta principalmente servicios de tercerización de fuerza de ventas, al Banco Scotiabank, Financiera Crediscotia, Financiera Efectiva entre otros, ofreciendo todos los productos financieros de los clientes de manera presencial, telefónica o virtual a nivel nacional.

Debido al crecimiento continuo de operaciones de la empresa, nace la necesidad de tomar un mayor control sobre el personal que se ubica tanto en Lima como en provincia, en virtud a lo expuesto, es necesario que la expansión y crecimiento de la organización vaya acompañada con un adecuado Sistema de

Información de Recursos Humanos, para mejorar la gestión de personas y favorezca la toma de decisiones de gerencia.

En consecuencia, el plan de mejora se centra en implementar un adecuado Sistema de Información de Control de Asistencia y de Administración de Personal que interconecte al área de Recursos Humanos (Administración de Personal) con las demás áreas de la organización: Comercial, Administración, Finanzas y Contabilidad. La empresa mantiene sedes a nivel nacional lo que hace aún más necesaria mejorar los procesos de Control y Administración de Personal en todas sus sedes.

Esta implementación abreviaría los tiempos de respuesta a nuestro cliente interno y externo, los niveles de rotación llevarían un mejor control y se lograría gradualmente reducir a un mínimo el porcentaje de fiscalizaciones de los entes del estado.

Ante el contexto del trabajo virtual y remoto es imprescindible que la organización sistematice sus procesos a fin de establecer una estrategia de crecimiento acorde a la realidad.

I.- ESTRUCTURA GENERAL DEL PLAN

Adecuación del Perfil de la Idea de Negocio a la Estructura del Plan.

II.- ORGANIZACIÓN Y ASPECTOS LEGALES

2.1. Nombre o razón social

Buró Servicios Financieros S.A.C.

2.2. Actividad Económica o Codificación Internacional (CIU)

Otras Actividades de Servicios Personales N.C.P Código 9609.

Servicios de tercerización, outsourcing.



FICHA RUC : 20601403511	
BURO SERVICIOS FINANCIEROS SOCIEDAD ANONIMA	
CERRADA	
Número de Transacción : 131330451	
CIR - Constancia de Información Registrada	

Información General del Contribuyente	
Apellidos y Nombres ó Razón Social	BURO SERVICIOS FINANCIEROS SOCIEDAD ANONIMA : CERRADA
Tipo de Contribuyente	: 39-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Fecha de Inscripción	: 04/08/2016
Fecha de Inicio de Actividades	: 04/08/2016
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0023 - INTENDENCIA LIMA
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: -
Comprobantes electrónicos	: -

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	: -
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 9609 - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES N.C.P.
Actividad Económica Secundaria 1	: -
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	: COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD
Número Fax	: -
Teléfono Fijo 1	: 1 - 7125600
Teléfono Fijo 2	: -
Teléfono Móvil 1	: 1 - 982711694
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: acomejo@buro.com.pe
Correo Electrónico 2	: jennyf26@hotmail.com

Domicilio Fiscal	
Actividad Economica	: 9609 - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES : N.C.P.
Departamento	: LIMA
Provincia	: LIMA
Distrito	: MIRAFLORES
Tipo y Nombre Zona	: -
Tipo y Nombre Vía	: AV. LARCO
Nro	: 942
Km	: -
Mz	: -
Lote	: -
Dpto	: -
Interior	: -
Otras Referencias	: AV LARCO 930-942
Condición del inmueble declarado como	: ALQUILADO
Domicilio Fiscal	

Figura 1. Ficha Ruc de la empresa
Fuente: Sunat.

2.3. Ubicación y Factibilidad Municipal y Sectorial Avenida Larco 930 -942 Miraflores – Lima

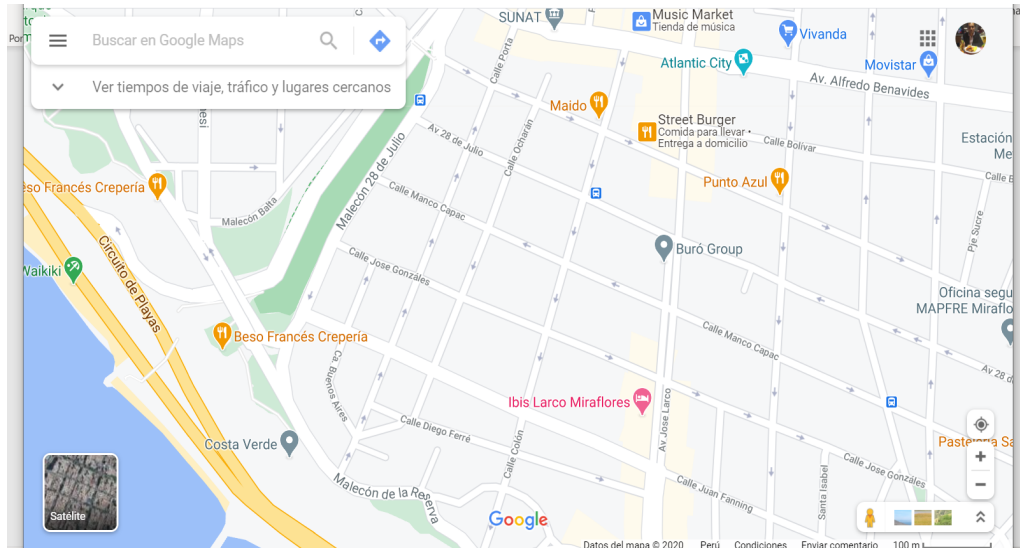


Figura 2. Ubicación de Sede Principal Lima
Fuente. Google Maps

2.4. Objetivos de la Empresa, Principio de la Empresa en Marcha

- **Misión.** Brindar Servicios de Tercerización en procesos integrales con el mejor Talento Humano, basado en una cultura de calidad total que los identifique como socio confiable y estratégico, donde sus pilares son los valores de compromiso, ética, compañerismo pasión y perseverancia.
- **Visión.** Mantener el liderazgo brindando el mejor servicio de tercerización, a través de alianzas estratégicas en el mercado nacional e internacional; contribuyendo así, al desarrollo del país.

Objetivos de la empresa

- Incrementar las ventas de los productos financieros de nuestros principales clientes en un 10% anual, a través de nuestra fuerza de ventas de call center, y departamento comercial en general a nivel nacional.
- Incrementar nuestra presencia en el mercado, consolidándonos como principal fuente de tercerización en el rubro financiero para empresas del mercado.
- internacionalización de la organización en un mediano plazo, estableciendo alianzas estratégicas con nuestros clientes que son transnacionales y requieran el mismo servicio a nivel Latinoamérica.

2.5. Ley de MYPES, Micro y Pequeña empresa, características

La empresa Buro Servicios Financieros no pertenece al régimen de una pequeña o mediana empresa, es considerada una gran empresa que se sitúa bajo el régimen general de SUNAT.

Tabla 1. Clasificación Regímenes Tributarios

	Régimen Especial de Impuesto a la Renta (RER)	Régimen MYPE Tributario (RMT)	Régimen General (RG)
Límite de ingresos	Hasta S/ 525,000.00 anuales	Ingresos netos que no superen las 1700 UIT en el ejercicio gravable (proyectado o del ejercicio anterior)	Sin límite
Límite de compras	Hasta S/ 525,000.00 anuales	Sin límite	Sin límite
Comprobantes de pago que puede emitir	Factura, boleta y todos los demás permitidos	Factura, boleta y todos los demás permitidos	Factura, boleta y todos los demás permitidos
Declaración Jurada anual - Renta	No	Sí	Sí
Valor de activos fijos	S/ 126,000.00	Sin límite	Sin límite
	Con excepción de los predios y vehículos		
Trabajadores	10 por turno	Sin límite	Sin límite

Fuente: Pagina Web Sunat

2.6. Estructura Orgánica



Figura 3. Organigrama de la empresa
Fuente: Buro Servicios Financieros S.A.C.

Tabla 2. Funciones Generales por Gerencia

GERENCIA GENERAL	Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.
	Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos, según crecimiento de la organización
	Dirigir y representar a la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.
	Representar a la empresa ante entes públicos y privados todo nivel.
	Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.
GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	Definir, en conjunto con la Gerencia General Compartidos, la conducción de las políticas y estrategias para las actividades financieras de la empresa,
	Establecer y velar por el cumplimiento de políticas y procedimientos para las actividades de las áreas que se encuentran bajo su responsabilidad, así como de los controles internos financiero-contables para toda la organización.

	Planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades de finanzas (tesorería, contabilidad, presupuesto, administración de efectivo, análisis financiero, costos e impuestos), garantizando el cumplimiento de las regulaciones establecidas tanto a nivel nacional, internacional, como interno de la empresa.
GERENCIA DE OPERACIONES	Definir los planes, políticas y objetivos de la Gerencia de Operaciones.
	Lograr los niveles de eficiencia que permitan, entregar los servicios en la oportunidad y calidad acordados con los clientes y dentro de los costos establecidos. controlando que se cumplan los ciclos tanto de sus procesos productivos como administrativos.
	Velar por la correcta alineación de la planificación estratégica, con la planificación táctica y operativa de la Gerencia, así como, la alineación de los procesos de negocios con la estructura organizacional y de apoyo.
	Definir y priorizar los procesos y flujos de cada una de las divisiones dependientes de la Gerencia requieran para mejorar sus procesos de servicio y administrativo.
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	Elaborar las diferentes políticas de personal para que el personal humano de la organización sea el adecuado.
	Diseñar las políticas que deben seguirse para el reclutamiento, selección, formación, desarrollo del personal.
	Coordinar las actividades dentro de la empresa para motivar las relaciones laborales.
	Administrar las nóminas de empleados para que estos tengan sus beneficios a la fecha indicada, entre esos beneficios se encuentran: vacaciones, bonificaciones, cts., gratificaciones.
GERENCIA DE SISTEMAS Y PROYECTOS	Contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos corporativos mediante los

	<p>sistemas de Información integrando los procesos de todas las áreas de la organización.</p> <p>Invertir y disponer de tecnologías y sistemas que aseguren la protección de los usuarios de la empresa, ¡uno de los activos digitales de mayor valor organizacional!</p> <p>Alentar el desarrollo de los perfiles internos de IT en la empresa, para que éstos aporten el máximo en términos tecnológicos a la organización.</p> <p>Asegurar la privacidad y seguridad de los sistemas de los usuarios de la organización: realización de copias de seguridad de manera asidua.</p>
GERENCIA COMERCIAL	<p>Diseñar estrategias junto con los diferentes departamentos.</p> <p>Análisis de mercados y estrategias de introducción.</p> <p>Diseñar plan ventas, productos que demanda el mercado.</p> <p>Organizar al equipo de ventas.</p> <p>Diseñar campañas promocionales.</p>
GERENCIA DE MARKETING Y COMUNICACIONES	<p>Controlar la imagen de la empresa.</p> <p>Establecer un modelo de evaluación en coordinación con la Gerencia de Ventas, que permita conocer el avance y los resultados de las ventas.</p> <p>Analizar el Comportamiento de la Demanda de los diferentes servicios que presta la empresa.</p> <p>Proponer, desarrollar e implementar, estrategias e instrumentos de información y comunicación a nivel interno y externo.</p> <p>Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades y programas de Relaciones Institucionales, Relaciones Comunitarias e Imagen Corporativa.</p>

Fuente: Buro Servicios Financieros S.A.C

2.7. Cuadro de asignación de personal.

Tabla 3. Cuadro de Asignación de Personal por puestos.

CLASIFICACION DE PUESTOS	CANTIDAD
GERENTE	10
GERENTE ADM Y FINANZAS	1
GERENTE DE MARKETING Y COMUNICACIONES	1
GERENTE DE OPERACIONES	1
GERENTE DE RR. HH	1
GERENTE DE SISTEMAS	1
GERENTE DE VENTAS	3
GERENTE GENERAL	1
GERENTE COMERCIAL	1
JEFATURA	25
JEFE DE CALL CENTER	1
JEFE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1
JEFE DE RECURSOS HUMANOS	1
JEFE DE VENTAS	2
JEFE ZONAL	20
SUPERVISOR	115
COORDINADOR DE VENTAS	2
JEFE DE GRUPO	9
SUPERV. ADM. VENTAS	1
SUPERVISOR	6
SUPERVISOR (A) DE RR.HH.	2
SUPERVISOR DE CREDITOS	1
SUPERVISOR DE VENTAS	91
SUPERVISOR REGIONAL	3
ANALISTA	29
ADMINISTRADOR BASE DATOS	1
ANA.DESARROLLO ORGA.	1
ANALISTA COMERCIAL	1
ANALISTA CONTABLE	1
ANALISTA DE COMUNICACIÓN	1
ANALISTA DE CREDITOS	11
ANALISTA DE ESTRUCTURACION	4
ANALISTA DE SELECCIÓN	1
ANALISTA DE SISTEMAS	1
ANALISTA PROGRAMADOR	1
ASISTENTA SOCIAL	1

CONSULTOR DE ESTRATEGIA DE NEGOCIOS	3
DESARROLLADOR	1
PERITO PRUEBAS SUPLEMENTS	1
ASISTENTE	91
ASESOR BENE. FINANCIEROS	5
ASESOR COMERCIAL	16
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	2
ASISTENTE COMERCIAL	4
ASISTENTE DE VENTAS	1
ASISTENTE DE FINANZAS	1
ASISTENTE DE RR.HH	1
ASISTENTE DE SELECCIÓN	10
BACK OFFICE	13
EJECUTIVO DE VENTAS	37
SOPORTE ADMINISTRATIVO	1
AUXILIAR	115
ACTIVADOR	3
ANFITRIONA	4
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1
AUXILIAR DE COMUNICACIÓN	1
AUXILIAR SELECCIÓN	1
CONSERJE	2
DIGITADOR	2
MOTORIZADO	3
PROMOTOR (A) DE VENTAS	9
PROMOTOR DE CAMPO	3
TELEOPERADOR (A)	86
TOTAL, GENERAL	385

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 4. Cuadro de Asignación de Personal por Gerencias.

PUESTOS POR GERENCIA	CANTIDAD
GERENCIA GENERAL	2
ASISTENTE	1
GERENTE	1
GERENCIA COMERCIAL	329
ANALISTA	5
ASISTENTE	75

AUXILIAR	108
GERENTE	4
JEFATURA	24
SUPERVISOR	113
GERENCIA DE OPERACIONES	15
ANALISTA	11
ASISTENTE	1
AUXILIAR	2
GERENTE	1
GERENCIA DE SISTEMAS Y PROYECTOS	5
ANALISTA	4
GERENTE	1
GERENCIA DE MARKETING Y COMUNICACIONES	8
ANALISTA	5
AUXILIAR	1
GERENTE	1
JEFATURA	1
GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	8
ANALISTA	2
ASISTENTE	2
AUXILIAR	3
GERENTE	1
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	18
ANALISTA	2
ASISTENTE	11
AUXILIAR	1
GERENTE	1
JEFATURA	1
SUPERVISOR	2
Total general	385

Fuente: Elaboración Propia