



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACION

MEJORA DE LA GESTIÓN DE NUEVAS CONTRATACIONES CON CONEXIÓN
DIRECTA AL SOFTWARE DE NÓMINA INTEGRAL

Línea de investigación:
Gestión Empresarial e Inclusión Social

Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciada en
Administración mención en Administración de Empresas

Autora

Villavicencio Martinez, Soraya Allison

Asesor

La Cruz Arevalo, Julio Arnaldo

ORCID: 0000-0003-0341-7234

Jurado

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

Riveros Cuellar, Alipio

Torres Suarez, Roberto

Lima - Perú

2026

RECONOCIMIENTO - NO COMERCIAL - SIN OBRA DERIVADA
(CC BY-NC-ND)



MEJORA DE LA GESTIÓN DE NUEVAS CONTRATACIONES CON CONEXIÓN DIRECTA AL SOFTWARE DE NÓMINA INTEGRAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%	13%	1%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	co.teleperformance.com	3%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.unfv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	www.coursehero.com	1%
	Fuente de Internet	
4	www.perucontable.com	<1%
	Fuente de Internet	
5	hdl.handle.net	<1%
	Fuente de Internet	
6	prezi.com	<1%
	Fuente de Internet	
7	www.reportworld.co.kr	<1%
	Fuente de Internet	
8	www.slideshare.net	<1%
	Fuente de Internet	
9	books.apple.com	<1%
	Fuente de Internet	
10	es.slideshare.net	<1%
	Fuente de Internet	
11	www.iebem.edu.mx	<1%
	Fuente de Internet	



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

MEJORA DE LA GESTIÓN DE NUEVAS CONTRATACIONES CON
CONEXIÓN DIRECTA AL SOFTWARE DE NÓMINA INTEGRAL

Línea de Investigación:
Gestión y Desarrollo Empresarial

Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciada en
Administración mención en Administración de Empresas

Autora
Villavicencio Martinez, Soraya Allison

Asesor:
La Cruz Arevalo, Julio Arnaldo
ORCID: 0000-0003-0341-7234

Jurado:
Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo
Riveros Cuellar, Alipio
Torres Suarez, Roberto

Lima – Perú

2026

Dedico el presente trabajo a mi familia, por su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante a lo largo de mi desarrollo profesional. A quienes han sido mi inspiración para seguir creciendo y superando cada desafío con esfuerzo y compromiso.

Expreso mi profundo agradecimiento a todas las personas que contribuyeron a la realización de este trabajo de suficiencia profesional. En especial, a mis docentes y asesores, por su orientación y conocimientos brindados durante mi formación académica. Asimismo, agradezco a la empresa donde desarrollé mi experiencia profesional, por brindarme la oportunidad de aplicar y fortalecer mis habilidades en el área de administración de personal

Índice

I.	Introducción.....	7
1.1	Trayectoria del autor	7
1.1.1	Formación Académica	7
1.1.2	Formación extra-Académica.....	7
1.2	Descripción de la Empresa.....	8
1.2.1	Breve reseña histórica de Teleperformance Global	8
1.2.2	Reseña de Teleperformance Perú.....	10
1.2.3	Datos Generales de la Empresa.....	11
1.3	Organigrama de la Empresa.....	15
1.3.1	Descripción de las funciones más importantes del Área de Administración de Personal	21
1.4	Áreas y funciones desempeñadas.....	24
1.4.1	TELEPERFORMANCE PERU SAC	24
1.4.2	BAX SAC	27
1.4.3	SICOBRA SAC	28
1.4.4	ISOLUCIONES INTEGRALES.....	29
II.	Descripción de una actividad específica	30
2.1	Planteamiento del problema.....	30
2.1.1	Dificultades de la realidad	34
2.1.2	Descripción de una actividad específica	36
III.	Aportes más destacables a la empresa	44
3.1	Aportes más destacados en el Sub-Área de Contrataciones	44
IV.	Conclusiones	48
V.	Recomendaciones	49
VI.	Referencias.....	50
VII.	Anexos	53

RESUMEN

El presente informe sustenta la titulación por la modalidad de suficiencia profesional, refleja la capacidad de transformar el conocimiento teórico adquiridos durante los estudios de la carrera de administración de empresas en soluciones prácticas para los desafíos organizacionales, donde se detallan las actividades llevadas a cabo en el Área de administración de personal específicamente en la subárea de contrataciones de la empresa TELEPERFORMANCE PERU SAC, durante 3 años de experiencia profesional consecutivos en la modalidad de contrato de trabajo a plazo indeterminado que celebran, de conformidad con los artículos 4 y siguientes del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo 003-97-TR, este tiempo se refiere a mi desempeño desde que obtuve el grado académico de bachiller, sin sumar el tiempo de experiencia que obtuve como Practicante profesional en el área de Recursos Humanos y otros puestos. Mi labor como apoyo administrativo ayuda a garantizar que la plataforma capture toda la información necesaria para el software de nómina, debe definir los procesos de ingresos de datos y el flujo de información, mi experiencia ayudara a identificar los problemas y mejorar la eficiencia de los procedimientos que se están utilizando actualmente. Además, debo asegurarme de que los datos de los empleados cumplan con las regulaciones laborales y fiscales. Esto implica que la integración del sistema cumpla con las regulaciones vigentes tanto en el proceso de contratación como en el proceso de nómina.

Palabras claves: implementación, sistema, contratación, suficiencia profesional

ABSTRAC

This report supports the degree in the professional sufficiency modality, it reflects the ability to transform the theoretical knowledge acquired during the studies of the administration career into practical solutions to organizational challenges, where the activities carried out in the personnel administration area are detailed, specifically in the contracting subarea of the company TELEPERFORMANCE PERU SAC, during 3 consecutive years of professional experience in the modality of indefinite-term employment contract that they celebrate, in accordance with articles 4 and following of the Single Ordered Text of Legislative Decree 728, Law of Productivity and Labor Competitiveness, approved by Supreme Decree 003-97-TR, this time refers to my performance since I obtained the academic degree of bachelor, without adding the time of experience that I obtained as a professional intern in the area of Human Resources and other positions. My work as administrative support helps ensure that the platform captures all the necessary information for the payroll software, it must define the data entry processes and the flow of information, my experience will help identify important areas and improve the efficiency of the procedures that are currently being used. In addition, I must ensure that employee data complies with labor and tax regulations. This implies that the system integration complies with current regulations both in the hiring process and in the payroll process.

Keywords: implementation, system, hiring, professional sufficiency

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Trayectoria del autor

1.1.1 Formación Académica

Actualmente tengo el grado Bachiller en la carrera profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Federico Villareal desde 31 de mayo del 2021. Asimismo, me encuentro estudiando mi POST GRADO – Maestría en Gestión de Recursos Humanos en la Universidad San Martín de Porres iniciando mis estudios en Agosto del año 2023.

1.1.2 Formación extra-Académica

Estoy continuamente buscando formas de complementar mis estudios y prepararme para los nuevos desafíos que surgen en el entorno laboral. Considero esencial mantenerme al día con las tendencias emergentes y adquirir habilidades que me permitan adaptarme a los cambios rápidos que ocurren en el mercado. No solo quiero adquirir conocimientos técnicos, sino también mejorar mis habilidades en áreas importantes como resolución de problemas, liderazgo, innovación, tecnología y gestión de proyectos. Por eso he llevado los siguientes cursos:

- Curso Legislación Laboral
- Diplomado de Recursos Humanos
- Diplomado de legislación laboral, seguridad y salud en el trabajo y fiscalización de Sunafil
- Asistente de planillas - Centro de capacitación STARLEY
- Gestión Laboral y el Teletrabajo como Alternativa Colectiva”- Ministerio de trabajo y Promoción de empleo
- Seminario Nacional “Mejores prácticas en canales de atención, políticas salariales a los trabajadores”- Ministerio de trabajo y Promoción de empleo

- Conferencia “El Sistema Virtual del trabajador Migrante de la Comunidad Andina en la Decisión 545 y la contratación de extranjeros”- Ministerio de trabajo y Promoción de empleo.
- Curso sobre Hostigamiento Laboral
- Excel Básico, Intermedio y Avanzado
- Excel Empresarial
- Power Bi nivel Básico

1.2 Descripción de la Empresa

1.2.1 Breve reseña histórica de Teleperformance Global

Teleperformance SE (TP) es una corporación multinacional establecida en Francia en 1978. La compañía se centra en convertirse en un colaborador de tercerización y ofrece servicios vinculados al cobro de deudas, telemarketing, gestión de relaciones con el cliente, moderación de contenido y comunicación. Sus servicios funcionan en más de 300 lenguas y dialectos en representación de compañías de diferentes sectores.

La Organización Global de Cumplimiento de Teleperformance es un organismo exclusivo que incluye desde la dirección superior del Grupo y el Comité de Auditoría y Cumplimiento de la Junta Directiva de Teleperformance SE, hasta todos los estratos del Grupo. Esta organización especializada asegura que las políticas y procedimientos de nuestro Programa Global de Cumplimiento se implementen de manera eficiente en todo el Grupo.

La Organización Global de Cumplimiento incluye los siguientes directivos:

- Director de Cumplimiento
- Subdirector de Cumplimiento y Director de Privacidad
- Departamento Global de Privacidad, que incluye a los agentes regionales de protección de

datos del Reino Unido y la región CEMEA, de América y de Asia.

- El Director de Cumplimiento y el subdirector de Cumplimiento proporcionan informes y actualizaciones a la alta dirección de Teleperformance y al Comité de Auditoría y Cumplimiento de la Junta Directiva de Teleperformance SE.

El Marco Global de Cumplimiento engloba las políticas y procedimientos de Teleperformance para el cumplimiento, incluyendo el presente Código de Conducta. Se pueden hallar los elementos del Marco Global de Cumplimiento en la intranet del Grupo. El Director, el Subdirector y el Director de Privacidad, tienen la responsabilidad de implementar y supervisar el Marco Global de Cumplimiento en todo el Grupo.

Como empleado, si tienes consultas, necesitas asesoramiento o tiene ideas o sugerencias, puedes planteárselo a tu contacto local. Tu contacto local es una de las siguientes personas:

- Tu superior directo.
- Tu contacto en tu departamento de Recursos Humanos local o en el departamento jurídico local.
- Un miembro del departamento de Cumplimiento, incluido tu Delegado de protección de datos regional.
- Un miembro del departamento de Auditoría Interna.

La Organización Mundial de Cumplimiento puede ser consultada en la intranet del Grupo. Teleperformance SE, que comprende todas sus filiales, "Teleperformance" o el "Grupo", se adhiere al Pacto Mundial de la ONU, un proyecto de las Naciones Unidas con el objetivo de incentivar a las compañías a adoptar una postura socialmente responsable y comprometerse a fomentar principios vinculados con los derechos humanos, los estándares laborales internacionales y la batalla contra la corrupción, e incorporar dichos principios en sus operaciones. Es un

compromiso que asegura que los mercados, las empresas, la tecnología y las finanzas operen en beneficio de las economías y sociedades a nivel global. En 2011, Teleperformance asumió el compromiso de luchar contra todas las manifestaciones de corrupción en sus filiales. Para cumplir con ese compromiso, Teleperformance ha establecido el presente Código de Conducta.

1.2.2 Reseña de Teleperformance Perú

La organización Teleperformance ha implementado un marco de trabajo orientado a mantener un ambiente laboral equitativo y diverso. La premisa subyacente de su estrategia es que la diversidad constituye un factor clave para el fomento de la innovación y la excelencia organizacional. A través de un comité denominado "TP Diversity", la empresa ejecuta iniciativas basadas en principios de respeto e inclusión. Dichas acciones están dirigidas a integrar a múltiples grupos demográficos, entre los que se incluyen personas con discapacidad, migrantes, la comunidad LGBTIQ+, adultos mayores, mujeres y trabajadores jóvenes. La estrategia de la organización incluye la ejecución de programas de formación, conferencias y otras actividades educativas. Estas tienen como objetivo dotar al personal de los conocimientos y herramientas necesarios para prevenir la discriminación, contribuyendo así a la consolidación de un entorno laboral seguro.

Adicionalmente, se promueve la colaboración interdepartamental para el desarrollo de iniciativas específicas. Un ejemplo notable es el "Proyecto Charlie", el cual institucionaliza el uso del nombre social de los empleados en diversas plataformas internas, como sistemas de identificación y credenciales de acceso. La totalidad de estas acciones se enmarca en la "Política de Diversidad, Inclusión, Equidad y no Discriminación" de la compañía. Dicho documento, de acceso público, especifica los compromisos y procedimientos de la organización en diversas áreas de gestión de capital humano. Estas áreas comprenden la inclusión laboral, los procesos de

reclutamiento, selección y contratación, así como las políticas de formación, promoción, desarrollo profesional y las condiciones generales de trabajo.

1.2.3 Datos Generales de la Empresa

a) Marca Grafica



b) Quienes Somos

El modelo de negocio de Teleperformance se centra en la provisión de servicios digitales externalizados para empresas. La firma se especializa en la implementación de soluciones personalizadas que buscan la optimización de la cadena de valor de sus clientes, con un enfoque en la sostenibilidad operativa. Sus principales líneas de servicio incluyen, entre otras, la gestión de la relación con el cliente (CRM), ventas, soporte técnico, y procesos administrativos (*back office*), todos potenciados por plataformas digitales. A nivel nacional, la escala de sus operaciones es sostenida por más de 4,000 empleados. Su estrategia de implantación en Perú combina centros de operaciones físicos, principalmente en Lima, con un objetivo estratégico de expansión mediante el trabajo remoto, proyectando una cobertura del 80% del país bajo esta modalidad.

c) Valores

Dentro del marco de la cultura organizacional de Teleperformance, la integridad es definida como uno de sus cinco valores centrales. Junto con el respeto, la innovación, la profesionalidad y el compromiso, este valor constituye la base declarada de la cultura de la compañía. La política corporativa establece que la actuación con integridad es una responsabilidad inherente a cada uno

de los miembros de la organización en todo momento.

Desde una perspectiva estratégica, Teleperformance conceptualiza la integridad como un pilar para la construcción de capital relacional. El actuar con integridad es definido como la observancia de rigurosos criterios éticos y profesionales, así como la conformidad con el marco legal aplicable a sus operaciones. La organización postula que esta conducta es fundamental para fortalecer la confianza y el respeto de sus diversos grupos de interés (*stakeholders*), incluyendo clientes y colaboradores.

d) Principios de Código de conducta

Dentro de su marco de gobernanza, la empresa establece políticas estrictas en su Código de Conducta para combatir la corrupción en todas sus formas. Dicho código prohíbe el tráfico de influencias y establece directrices claras que regulan la participación en actividades políticas, con el fin de evitar conflictos de interés y asegurar la neutralidad corporativa.

e) Prevención de Riesgos Laborales

La política de Teleperformance en materia de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) tiene como objetivo proporcionar un alto nivel de protección a sus empleados, contratistas y visitantes. La estrategia de la compañía se orienta a fomentar una cultura de prevención y a establecer un entorno de trabajo seguro. El fin último de estas medidas es la reducción sistemática del riesgo de enfermedades ocupacionales y lesiones derivadas de la actividad laboral.

El propósito de la Política de Prevención de Riesgos Laborales de Teleperformance es establecer el marco de gestión de la compañía en esta materia. El documento define la estructura administrativa y delimita las obligaciones específicas, así como los protocolos y cronogramas para su cumplimiento por parte de los responsables designados. Su ámbito de aplicación se extiende a todo individuo presente en las instalaciones de la empresa, lo que incluye a empleados, contratistas

y visitantes.

Adicionalmente, la política atribuye a cada empleado la responsabilidad individual de adoptar medidas razonables para salvaguardar su propia seguridad y salud, así como la de terceros que pudieran verse afectados por sus acciones u omisiones.

f) Política de diversidad, inclusión, equidad y no discriminación

La "Política de diversidad, inclusión, equidad y no discriminación" de Teleperformance tiene como objetivo establecer y mantener una cultura organizacional que sea inclusiva, equitativa y diversa. Dicha política se fundamenta en un triple marco: los principios del código de conducta de la empresa, su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la normativa laboral interna. Su implementación busca promover un entorno de trabajo libre de discriminación mediante la definición y promoción de valores y mejores prácticas que la organización establece para sus grupos de interés, tanto internos como externos.

✓ Proceso de reclutamiento, selección y contratación

Dentro de su marco de gestión del talento, la política de Teleperformance para el proceso de reclutamiento, selección y contratación tiene como objetivo principal asegurar la igualdad de oportunidades para todos los candidatos. Para dar cumplimiento a este objetivo, la organización ha establecido procedimientos específicos. Un principio fundamental de estos procedimientos es que la selección de personal debe basarse estrictamente en criterios de mérito y capacidad, evaluados en relación con los requisitos específicos del puesto, excluyendo así cualquier forma de discriminación.

Como parte de sus procedimientos para materializar los principios de no discriminación e igualdad, la empresa ha implementado medidas para diversificar sus canales de captación de talento. Este enfoque incluye la búsqueda activa de candidatos con perfiles variados para todas las

posiciones vacantes, desde roles de nivel inicial hasta la alta dirección. La diversificación de las fuentes de reclutamiento es, por tanto, un mecanismo clave para asegurar una mayor equidad en el proceso de selección.

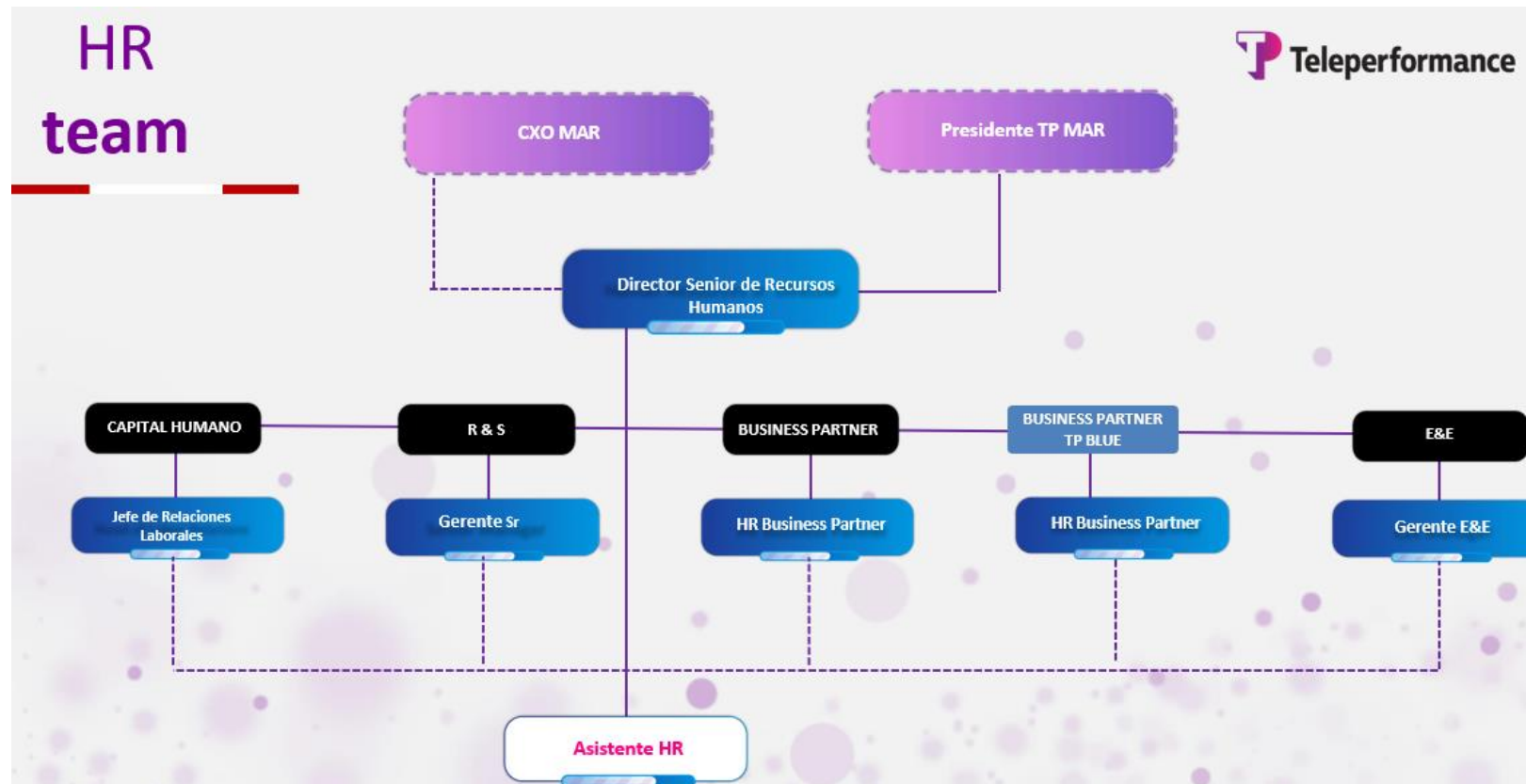
La política de selección de la compañía prohíbe explícitamente la realización de pruebas médicas o de embarazo a los candidatos como parte del proceso de reclutamiento. La única excepción a esta norma se contempla cuando dichos exámenes constituyen un requisito legal indispensable para garantizar la seguridad y salud en un puesto de trabajo específico. No obstante, la normativa interna subraya que, aun en estas circunstancias excepcionales, los resultados obtenidos no deben ser utilizados como base para una discriminación indebida del postulante.

Los criterios de selección de la compañía deben ser no discriminatorios para grupos protegidos. Se permite una excepción solo si un criterio constituye un requisito profesional indispensable, que esté directamente relacionado con el rendimiento en el puesto y las necesidades del negocio, y que sea plenamente conforme a la ley.

1.3 Organigrama de la Empresa

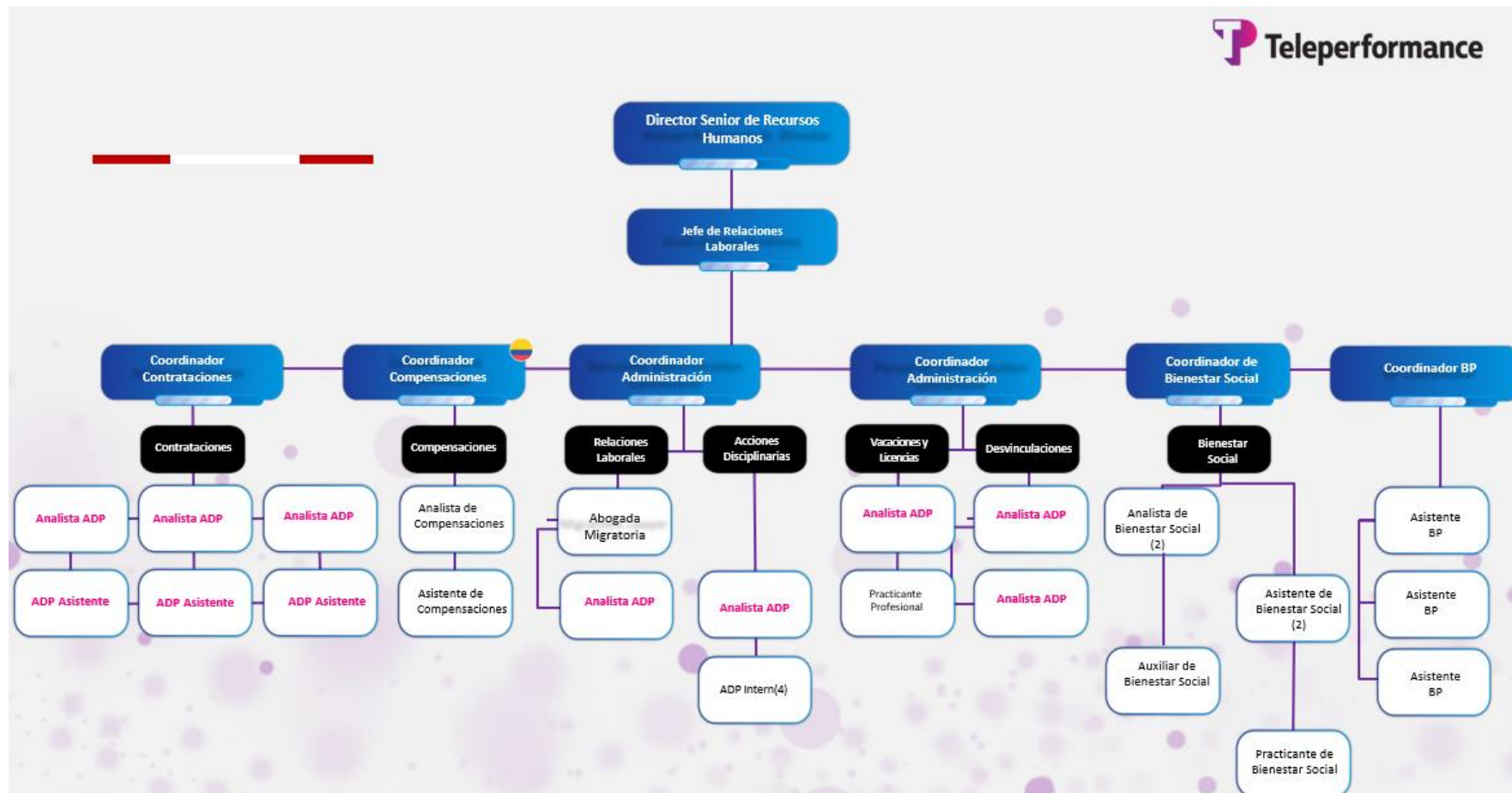
Figura 1

Organigrama de Recursos Humanos

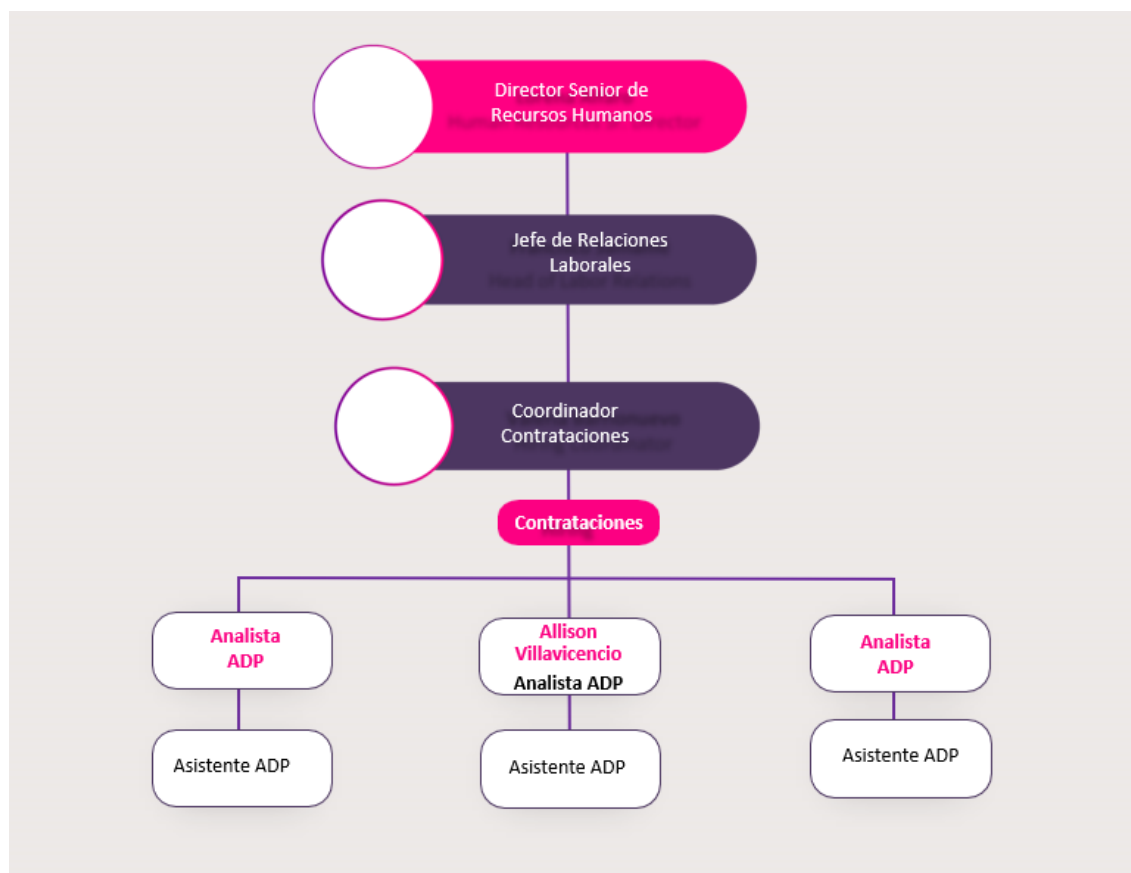


Nota. El organigrama de la Dirección de Recursos Humano de Teleperformance presenta una estructura jerárquica clara, encabezada por el Director Senior de Recursos Humanos, quien reporta directamente a la alta dirección (Presidente TP MAR y CXO MAR). Este Director Senior centraliza la gestión de *cinco áreas* funcionales principales: CAPITAL HUMANO (liderado por el Jefe de Relaciones Laborales), R&S (con un Gerente Sr.), dos figuras de BUSINESS PARTNER para la estrategia de negocio general y E&E (con un Gerente E&E) enfocado en la experiencia del empleado. Finalmente, el Asistente HR proporciona soporte operativo a las funciones de Director Sr de RRHH, demostrando una estructura que equilibra el soporte transaccional de RR.HH. con una sólida orientación estratégica hacia el negocio.

Figura 2

Organigrama de Relaciones Laborales

Nota. La estructura dependiente de la Jefatura de Relaciones Laborales —la cual reporta al Director Senior de Recursos Humanos— se organiza en *seis coordinaciones* especializadas: Contrataciones, Compensaciones, Administración (2), Bienestar Social y Business Partner (BP). Esta área se enfoca en gestionar el ciclo de vida completo del empleado, abarcando desde el ingreso y la administración de compensaciones, hasta la gestión legal de las relaciones laborales (incluyendo acciones disciplinarias y temas migratorios) y el manejo de desvinculaciones, además de proveer soporte social a través de Bienestar Social. La base operativa de esta estructura está compuesta por múltiples Analistas ADP, asistentes y personal practicante, garantizando el flujo transaccional y el soporte estratégico de las funciones de Relaciones Laborales a través de las diversas coordinaciones.

Figura 3***Organigrama de Contrataciones***

Nota. El área de Contrataciones se inscribe en una clara línea jerárquica que va desde el **Director Senior de Recursos Humanos**, pasando por el **Jefe de Relaciones Laborales**, hasta el **Coordinador Contrataciones**, quien lidera el equipo operativo. Dicho equipo, denominado formalmente **Contrataciones**, está compuesta por tres analistas y tres asistentes, una de las analistas es **Allison Villavicencio**. Esta estructura segmentada garantiza la eficiente ejecución de los procesos de ingreso y contratación, manteniendo un flujo de reporte conciso y permitiendo la gestión organizada de volúmenes de personal bajo la supervisión directa de la coordinación.

1.3.1 Descripción de las funciones más importantes del Área de Administración de Personal

1.3.1.1. Sub-Área Relaciones Laborales. Desarrollar políticas y procedimientos que permitan asegurar que la aplicación de las relaciones laborales se realice conforme a Ley y a beneficiar un buen ambiente de trabajo. Commons (1934). Asesorar a las Gerencias/Jefaturas sobre asuntos relacionados con la aplicación de la Ley y administración de disciplina y temas contractuales, asegurando que las relaciones laborales se desarrollan dentro del marco legal correspondiente. Sidney y Beatrice (1897)

Realizar auditorías periódicamente que aseguren el correcto cumplimiento de las políticas y procedimientos laborales en los procesos internos. Actuaciones de representación ante la SUNAFIL, juzgados, audiencias laborales, MINTRA, etc. Revisar y actualizar contratos y otros documentos laborales, garantizando su correcta gestión. Toyama (2023). Supervisar el cumplimiento de las obligaciones laborales y los procedimientos internos, proponiendo mejoras para asegurar la conformidad con la normativa vigente.

Monitorear cambios en la legislación laboral, recomendando acciones correctivas para la adaptación oportuna de la empresa. Definir estrategias en procesos críticos del personal, como ceses, renovaciones, desvinculaciones y sanciones. Promover el cumplimiento del Reglamento Interno, Código de Ética y políticas de hostigamiento sexual, proponiendo sanciones cuando corresponda. Arévalo (2019)

1.3.1.2. Sub-Área de Desvinculaciones. Coordinar con el equipo de TI para garantizar que los accesos a los sistemas internos (correo, software de call center, bases de datos) sean retirados de manera oportuna y segura una vez que se haya confirmado la baja del empleado.

Elaborar y gestionar la documentación final relacionada con la desvinculación,

como certificados de trabajo, documentos de liquidación de beneficios sociales y otros documentos requeridos. Chiavenato (2020). Realizar entrevistas de salida para obtener retroalimentación sobre el clima laboral y las causas de la desvinculación. William y Susan (2016)

Documentar las observaciones y sugerencias que puedan mejorar la retención, especialmente en agentes con habilidades en inglés. Miller (2023) Diferenciar los procesos entre una desvinculación voluntaria (renuncia) y una involuntaria (despido), garantizando un manejo adecuado en cada caso. Verificar que todas las bajas cumplan con las políticas internas de la empresa, como períodos de preaviso, procesos disciplinarios previos, entre otros.

1.3.1.3. Sub-Área de Vacaciones y Licencia. Recibir, revisar y aprobar o denegar las solicitudes de vacaciones de los agentes, asegurando que se respeten los procedimientos establecidos. Toyama (2023) Mantener un registro actualizado de los días de vacaciones acumulados, tomados y disponibles para cada empleado. Dessler (2020)

Trabajar con los equipos de operación y recursos humanos para planificar las vacaciones de manera que no impacten en la productividad, sobre todo en temporadas de alta demanda. Marler y Fisher (2013). Gestionar todo tipo de licencias (por enfermedad, maternidad/paternidad, permiso sin goce de sueldo, entre otras) de manera eficiente y de acuerdo con las políticas de la empresa. Mondy y Noe (2018) Toyama (2023).

Asegurar que las licencias se documenten adecuadamente y que los empleados reciban información clara sobre sus derechos. Proporcionar capacitación y comunicación continua a los empleados sobre las políticas de vacaciones y licencias de la empresa, para asegurar que todos comprendan sus derechos y responsabilidades. Chiavenato (2020)

1.3.1.4. Sub-Área de Contrataciones. Supervisar y atender la contratación, renovaciones, capacitación y atención a fin de contribuir al cumplimiento de las normas

y políticas de la organización. Noe et al. (2019) Brindar asesoría y orientación a empleados destacados sobre temas relacionados con la administración de personal para lograr el cumplimiento de los contratos de servicios y la aplicación de leyes laborales dentro de la organización. Chiavenato, I. (2020)

Coordinar el proceso de administración de nómina y facturación con el fin de garantizar el cumplimiento de los acuerdos adquiridos con los mismos. Dessler (2020). Administrar la documentación física y de bases de datos de los empleados con el fin de garantizar el cumplimiento de las normas, políticas y legislación laboral vigente. Administrar los beneficios, recursos, herramientas, EPPs destinados a la operación y empleados destacados a fin de contribuir con el clima laboral y satisfacción del cliente.

Elaborar los contratos de trabajo de los nuevos colaboradores, como también las renovaciones de estos bajo los procedimientos establecidos. Asegurar que las ofertas de trabajo describan claramente las habilidades requeridas, incluyendo el nivel de dominio del inglés. Alles (2016). Realizar verificaciones de referencias laborales y antecedentes, asegurando que los candidatos seleccionados cumplan con los estándares de la empresa. Adler (2013). Coordinar la verificación de certificaciones o exámenes que demuestren el dominio del inglés, si aplica.

1.3.1.5. Sub-Área de Compensaciones. Desarrollar y mantener una estructura salarial competitiva para los agentes que manejan inglés, asegurando que se ajuste a las condiciones del mercado y a las políticas internas. Lawler (2000). Revisar periódicamente los salarios y beneficios para garantizar que se mantengan alineados con las tendencias del mercado laboral en puestos bilingües.

Diseñar y gestionar esquemas de incentivos, bonos y comisiones basados en el rendimiento, asegurando que las métricas de desempeño estén alineadas con los objetivos de la empresa. Milkovich et al. (2020) Asegurarse de que todos los pagos relacionados

con salarios, bonos, comisiones y otros beneficios se gestionen de manera precisa y a tiempo.

Coordinar con el departamento de nómina para asegurar que se manejen correctamente las compensaciones especiales para empleados que manejan inglés, como pagos adicionales por habilidades lingüísticas. Supervisar y controlar el presupuesto destinado a compensaciones y beneficios, asegurando que los costos estén alineados con los objetivos financieros de la empresa. Ulrich (1997) Generar reportes para la gerencia sobre las tendencias de compensación y posibles mejoras.

1.4 Áreas y funciones desempeñadas

Las funciones desempeñadas en las distintas empresas son las siguientes:

1.4.1 TELEPERFORMANCE PERU SAC

En el área de contrataciones actualmente tengo el puesto de Analista de Contrataciones desde Octubre 2021 hasta la actualidad, las cuales desempeño las siguientes funciones:

- Responsable de las renovaciones de contratos, convenio de prácticas y anexos de contratos de trabajadores al vencimiento y/o modificación en base a las solicitudes de los clientes internos.
- Responsable de las Altas, Bajas, actualizaciones y reportes en T-registro.
- Envío de las políticas de la empresa, Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional y demás normatividad interna aplicables a las labores que desempeña el trabajador nuevo.
- Revisar el legajo de los colaboradores para verificar si cumple con la normativas y perfil de puesto.
- Gestionar la apertura de cuenta de pago de haberes y CTS.

- Elaborar constancias de trabajo, atención a solicitudes de traspasos de CTS y otras según requerimiento.
- Recepcionar y validar novedades de personal (ingresos, bajas, licencias, cambios de puesto o cuenta, etc.) garantizando su correcta incorporación al sistema.
- Realizar el reporte y cruce de control de gestión de la plataforma interna (KACTUS y TPH) con plataforma gubernamentales.
- Validar la nómina de manera precisa y oportuna, garantizando el pago correcto de salarios, beneficios y retenciones.
- Brindar soporte y atención a consultas del personal y áreas internas respecto a sueldos, licencias o beneficios.
- Dar soporte en la atención de las inspecciones y/o fiscalizaciones del Ministerio de Trabajo, AFP y otras.
- Garantizar el cumplimiento adecuado de los requerimientos para auditorías internas y externas, asegurando la correcta documentación.
- Brindar soporte al área de selección en verificación del personal para su respectivo ingreso.
- Cumplir con otras funciones asignadas por el jefe inmediato.

Figura 4

Cuadro comparativo de funciones antes de la mejora del sistema de contrataciones.



1.4.2 BAX SAC

En esta empresa he trabajado de Asistente de Recursos humanos desde Enero 2021 hasta Octubre 2021, las cuales desempeño las siguientes funciones:

- Registrar altas, bajas y modificaciones en el T-Registro
- Registrar los contratos en el MINTRA
- Elaboración y Control de contratos de inicio y coordinar la renovación de contrato del personal.
- Controlar y entregar boletas de pago a los trabajadores.
- Recepcionar y atender las solicitudes de requerimiento de personal aprobados por la Gerencia General y Gerencia de Operaciones.
- Realizar el proceso de reclutamiento y Selección de personal.
- Análisis de Cargos en la Organización (Entrevistas, encuestas).
- Validar con las áreas solicitantes el Perfil de Cargo para las diferentes vacantes.
- Realizar cálculo de nómina (CTS, Gratificaciones, Utilidades, vacaciones) y pago de planillas en Excel.
- Validar el registro de vacaciones del personal.
- Liderar el proceso de atracción del talento en los procesos asignados.
- Realizar las publicaciones según los requerimientos solicitados.
- Realizar las entrevistas y aplicar las pruebas requeridas por cada proceso asignado.
- Contactar a los Clientes Internos para programar las entrevistas y hacer seguimiento de estos.
- Asegurar la cobertura de personal en los tiempos establecidos.
- Programar cursos/capacitaciones en las diferentes entidades capacitadoras.

- Realizar la actualización diaria y semanal de estatus de requerimientos de personal.
- Exponer las condiciones de trabajo, horario, salario, beneficios y otros detalles; según el requerimiento de personal recibido.
- Control de descansos médicos y licencias del trabajador.
- Acompañamientos de trabajadores a clínicas y centros de salud por accidentes laborales.
- Encargada de actividades y eventos en pro de los trabajadores y sus familiares.
- Mantenimiento de plataformas laborales (Essalud,Mintra, Sunafil, Sunat)

1.4.3 SICOBRA SAC

En esta empresa he trabajado de Practicante de Recursos humanos desde Enero 2020 hasta Diciembre 2020, las cuales desempeño las siguientes funciones:

- Elaborar y publicar ofertas de empleo en distintos canales y en las redes sociales a los fines de atraer al mejor talento
- Informar al candidato las condiciones de trabajo del puesto ofertado, antes de iniciarlas evaluaciones de ingreso.
- Coordinar las evaluaciones psicológicas de los candidatos con los proveedores autorizados por la empresa.
- Solicitar los documentos de entrada a la empresa de los candidatos seleccionados.
- Elaborar procedimientos para el Departamento de Recursos Humanos. (Rediseño de la Inducción a la compañía)
- Seguimiento y coordinación del Programa de Comunicación Interna
- Realizar y coordinar el proceso de la Inducción Corporativa.
- Administración y elaboración file personal (Activos y cesados).

- Coordinación y organización de los Eventos Corporativos de la empresa.
- Seguimiento y control para la devolución de los contratos de Renovación Lima y Provincia.
- Otras actividades que me designe el jefe inmediato.

1.4.4 ISOLUCIONES INTEGRALES

En esta empresa he trabajado de Auxiliar Administrativo – RxH (Proyecto ISO 9001) desde Diciembre 2021, las cuales desempeño las siguientes funciones:

- Controlar y entregar boletas de pago
- Atender inquietudes del personal relacionados a sus pagos, y demás relacionados al cargo
- Administración y elaboración file personal (Activos y cesados).
- Actualización de Historial de capacitaciones de los años 2011 a la actualidad
- Mantener actualizados los documentos de capacitaciones firmadas por todos los asistentes.
- Reclutamiento y Selección de personal.

II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA

2.1 Planteamiento del problema

Esta investigación define las bases para la automatización e integración de los procesos de contratación y nómina. En primer lugar, se analiza la evolución estratégica de la Gestión de Recursos Humanos, un paradigma que la redefine como un actor clave en la competitividad empresarial gracias a la tecnología. En segundo lugar, se profundiza en la necesidad de la integración de procesos, argumentando que la conexión directa entre la contratación y la nómina elimina redundancias y optimiza la integridad de los datos. Finalmente, se examinan los marcos teóricos de la gestión de proyectos y la gestión del cambio como disciplinas esenciales para guiar la mejora tecnológica y asegurar su asimilación por parte de la organización.

La Gestión de Recursos Humanos ha evolucionado desde una función puramente administrativa hacia un rol de socio estratégico del negocio. Esta transformación, documentada por teóricos como Ulrich (1997), postula que el valor de RRHH no reside en las tareas que ejecuta, sino en los resultados que genera para la organización. Una precondition para alcanzar este estatus estratégico es la optimización de sus operaciones transaccionales, lo que permite liberar recursos para enfocarlos en actividades de mayor impacto como la gestión del talento, la cultura y el liderazgo.

La tecnología emerge en este escenario como un catalizador indispensable, materializado en los Sistemas de Información de Recursos Humanos. Estos sistemas integran hardware y software con el propósito de adquirir, almacenar, analizar y distribuir información sobre el capital humano de una organización. Kavanagh y Thite (2009) Por tanto, un Sistemas de Información de Recursos Humanos trasciende la función de una simple base de datos para convertirse en un ecosistema digital que unifica módulos clave, incluyendo el reclutamiento, la gestión del desempeño y, de manera crucial para esta

investigación, la administración de la nómina.

Un objetivo primordial de un Sistema de Información de Recursos Humanos bien implementado es establecer una "única fuente de la verdad" (*single source of truth*). Este principio dicta que los datos del ciclo de vida de un empleado, desde su postulación hasta su desvinculación, se registran una sola vez para mantener su consistencia a través de todos los módulos. La mejora de un sistema que integre la contratación con la nómina es, por tanto, un paso fundamental hacia este ideal, ya que elimina la redundancia y los riesgos inherentes a la gestión de datos.

Tradicionalmente, los procesos de contratación y gestión de nóminas han operado de forma desarticulada, constituyendo silos de información. En un modelo convencional, los datos del candidato son gestionados por el área de selección y, tras la contratación, requieren una transcripción manual a los sistemas de administración de personal y, subsecuentemente, al software de nómina. Este procedimiento de transferencia manual de datos introduce significativas ineficiencias operativas y, más críticamente, un alto riesgo de error humano. Las discrepancias por digitación pueden tener implicaciones adversas, desde pagos incorrectos a los empleados hasta declaraciones fiscales erróneas ante entidades reguladoras como la SUNAT (a través de PLAME y T-REGISTRO), derivando en potenciales sanciones y contingencias legales para la organización.

La solución a esta problemática reside en la Reingeniería de Procesos de Negocio, un paradigma desarrollado por teóricos como Davenport (1993). Este enfoque postula que la mejora radical no proviene de la simple automatización de tareas existentes, sino de la reconfiguración fundamental del flujo de trabajo completo. Un sistema que integra la contratación con la nómina constituye una aplicación directa de este principio, al transformar un proceso secuencial y manual en un flujo de datos unificado, automatizado y de alta fidelidad.

Los beneficios de esta integración trascienden la eficiencia operativa para impactar directamente en la "experiencia del empleado". Este constructo, que analistas como Bersin (2023) han posicionado como un factor crítico para la atracción y retención del talento, se ve reforzado desde el inicio del ciclo de vida laboral. Un proceso de incorporación (*onboarding*) en el que la gestión de accesos, contrato y primer pago del nuevo colaborador se ejecuta de manera impecable y puntual, contribuye a construir una percepción de la organización como una entidad moderna, eficiente y que valora su capital humano desde el primer día.

La integración de estos sistemas genera beneficios tangibles que van desde la calidad de los datos hasta la mitigación de riesgos. Al automatizar la transferencia de información, se incrementa la precisión al reducir el error humano inherente a la transcripción. Esta mejora en la precisión, combinada con la velocidad de un proceso de alta casi instantáneo, asegura un mayor nivel de cumplimiento normativo ante las autoridades peruanas. Adicionalmente, todo el proceso gana en seguridad, ya que se reduce la exposición y manipulación de datos sensibles en múltiples puntos del flujo de trabajo.

La introducción de un sistema tecnológico integrado debe ser entendida como la implementación de un sistema sociotécnico, cuyo éxito no reside únicamente en la robustez de la tecnología, sino en su interacción con el componente humano. Por tanto, su correcta ejecución exige un enfoque de gestión dual: por un lado, la Gestión de Proyectos (Project Management) para asegurar el cumplimiento de plazos, presupuesto y alcance técnico; y por otro, la Gestión del Cambio Organizacional (Organizational Change Management) para facilitar la adopción, minimizar la resistencia y asegurar la asimilación del nuevo sistema por parte de los usuarios.

Para la dimensión técnica del proyecto, se adopta el marco estandarizado del

Project Management Institute (PMI). La aplicación de este marco permite una gestión estructurada a través de sus áreas de conocimiento. Se ejecutará la Gestión de los Interesados (*stakeholders*), identificando a los actores de RRHH, Nóminas, TI y Finanzas. Asimismo, la Gestión de Riesgos abordará amenazas potenciales, como problemas de compatibilidad técnica. Este enfoque sistemático asegura el control y la disciplina necesarios para una implementación exitosa.

Sin embargo, la tecnología por sí sola no garantiza los resultados, siendo la resistencia al cambio el mayor desafío en este tipo de proyectos. Para abordar esta dimensión humana, se adopta el modelo de 8 pasos de Kotter (1996). Este marco propone un proceso que inicia con crear un sentido de urgencia, resaltando las ineficiencias del sistema actual, y formar una coalición de líderes que guíe el proyecto.

Seguidamente, es crucial desarrollar y comunicar masivamente una visión clara como un proceso de contratación y pago eficiente. El modelo continúa con empoderar a los empleados para actuar, generar triunfos a corto plazo para demostrar la viabilidad (una prueba piloto exitosa), y consolidar los logros para impulsar más cambio, hasta finalmente anclar los nuevos enfoques en la cultura de la empresa.

En conclusión, el éxito del proyecto propuesto se sustenta en un marco teórico tridimensional. Estratégicamente, se justifica por la necesaria evolución de Recursos Humanos hacia un rol de socio del negocio. Ulrich (1997) Tecnológicamente, se fundamenta en la Reingeniería de Procesos. Davenport (1993) y la integración de Sistemas de Información. Kavanagh y Thite (2009), con el fin último de potenciar la experiencia del empleado. Bersin (2023) Finalmente, su viabilidad se asegura a través de un enfoque de implementación dual, que combina la disciplina de la Gestión de Proyectos (PMI) con una Gestión del Cambio Organizacional sistemática y centrada en las personas. Kotter (1996)

2.1.1 Dificultades de la realidad

Con el paso de los años, se ha incorporado progresivamente más el empleo de herramientas tecnológicas en la realización de las tareas diarias. La aparición de la pandemia, este procedimiento se agudizó significativamente, dado que numerosas entidades implementaron soluciones tecnológicas no solo para incrementar la eficacia, sino también para atenuar los eventuales fallos en la realización de tareas debido a la ausencia de supervisión a los trabajadores. Estas herramientas han facilitado la automatización de procesos, la mejora en la administración del tiempo y garantizar que, pese a la separación física entre los empleados, las operaciones se conserven con elevados niveles de calidad.

En este escenario, la digitalización no solo ha propiciado la continuidad de las operaciones, sino que también ha promovido un cambio en la forma en que las organizaciones gestionan sus operaciones. Por tanto, la digitalización no solo fue una solución para la continuidad del negocio, sino que impulsó un cambio fundamental en la gestión de operaciones, alineado con lo que menciona Marler y Fisher (2013) describen como la evolución hacia una gestión de recursos humanos electrónica y estratégica. La automatización y la gestión remota se convirtieron en imperativos para mantener la eficiencia y la calidad en un entorno de supervisión no presencial.

Las dificultades encontradas en la subárea de contrataciones del Administración de personal fueron:

Previo a la puesta en marcha de este sistema, los departamentos de recursos humanos acostumbraban a contar con procesos independientes para la contratación y administración de nómina, lo que implicaba la introducción manual de datos en cada sistema. Esto incrementaba la posibilidad de fallos humanos, tales como errores en la información salarial, fechas equivocadas de contratación o datos parciales.

Sin una integración directa, los datos de nuevas incorporaciones pueden no estar accesibles a tiempo en el sistema de salarios. Esto podría provocar demoras en el abono de sueldos a los empleados recién incorporados, impactando su motivación y la imagen de la compañía. La demora en el primer pago a un nuevo empleado trasciende el mero error administrativo; constituye una ruptura del contrato psicológico, como lo define. Rousseau (1995). Esta violación de las expectativas iniciales del empleado sobre la fiabilidad y el cuidado de la organización puede erosionar la confianza y afectar negativamente su compromiso y motivación a largo plazo, mucho antes de que se evalúe su desempeño.

Al no tener un sistema unificado, había el peligro de que los empleados recién incorporados no se ingresen correctamente dentro de los tiempos legales o que se pasarán por alto etapas esenciales del proceso de contratación. La automatización y coordinación con el programa de nómina garantiza el cumplimiento de las exigencias legales. Desde la perspectiva de la gobernanza corporativa, la dependencia de procesos manuales para el registro de nuevos empleados representa una deficiencia en el sistema de control interno. Según el marco de referencia Coso (2013), la ausencia de controles automatizados para asegurar la oportunidad y exactitud de los registros laborales incrementa el riesgo de incumplimiento normativo. La integración de sistemas, por tanto, no es solo una mejora de eficiencia, sino un fortalecimiento del entorno de control de la organización para mitigar riesgos legales y fiscales.

Los procedimientos manuales resultaban lentos y demandaban tiempo para los equipos. Al automatizar el intercambio de información entre sistemas, se potencia la eficacia del personal, lo que les permite concentrarse en labores más estratégicas. La dedicación excesiva del equipo de RRHH a tareas transaccionales manuales no solo es ineficiente, sino que limita su capacidad para agregar valor. En el contexto de la Cadena

de Valor de Porter, la optimización de las actividades de apoyo como la gestión de personal es fundamental. La automatización de estos procesos reduce los costos operativos y, más importante aún, libera capital humano de RRHH para que pueda enfocarse en actividades estratégicas que sí impactan directamente en la ventaja competitiva de la empresa, como el desarrollo del talento y la cultura organizacional.

La generación de reportes desde sistemas aislados impide la toma de decisiones informada, un pilar de la gestión contemporánea. McAfee y Brynjolfsson (2012) argumentan que la capacidad de una organización para competir depende cada vez más de su habilidad para tomar decisiones basadas en datos. Un sistema integrado, al ofrecer una perspectiva unificada y fiable del ciclo de vida del empleado, provee la infraestructura de datos necesaria para una analítica de personas robusta, permitiendo a los líderes tomar decisiones estratégicas sobre el talento con base en evidencia y no en silos de información.

2.1.2 Descripción de una actividad específica

En el Área de Administración de Personal como Analista de Contrataciones cumpliendo y desempeñando las funciones que menciono a continuación:

PRIMERA FASE: Verificación y registro inicial

Recepción y revisión de candidatos:

Mediante el correo electrónico, se obtiene la lista de aspirantes que van a ingresar, ya sea por primera vez (nuevos) o por reingreso.

Verificación de registro en la plataforma TP Hiring:

En la plataforma TP Hiring, se verifica que cada aspirante esté debidamente inscrito. El departamento de selección tiene la tarea de proporcionar la información personal, la intensidad horaria (IH), la campaña, el cargo y otros aspectos pertinentes para cada aspirante. Esto garantiza que los datos fundamentales estén accesibles para el

siguiente paso del procedimiento.

Creación del ID corporativo:

Si el candidato está correctamente registrado en TP Hiring, se procede a generar el ID corporativo a través de la plataforma BMS. Este ID es fundamental, ya que permite crear los accesos a las plataformas de trabajo que utiliza la empresa. Todos los nuevos empleados requieren de este ID para poder ingresar y desempeñar sus funciones. ANEXO A

SEGUNDA FASE: Verificación documental y contratación

Revisión exhaustiva de documentos:

Se examinan todos los documentos necesarios para el proceso de contratación mediante la plataforma TP Hiring y SIADOC. Es crucial que los datos se llenen adecuadamente, dado que estos datos serán procesados por el sistema de nómina KACTUS para garantizar que el trabajador reciba sus pagos de forma adecuada. ANEXO B

Validación de la carta oferta:

Se comprueba que la carta propuesta introducida en SIADOC se alinee con los datos enviados por el departamento de selección. Esta misma debe representar con exactitud al correo enviado debe contener el sueldo, la campaña y otros conceptos fundamentales. Si hay diferencias entre las dos plataformas, se comunica con el departamento de compensaciones para verificar que la información es la adecuada. ANEXO C

Corrección de la información y ajuste de carta oferta:

Si los datos en las plataformas no se ajustan, se coordina con el departamento de selección para que se comuniquen con los aspirantes y les envíen la nueva carta oferta propuesta con los términos adecuados, además de subir dicha carta ajustada a SIADOC.

Elaboración de contratos laborales:

El contrato laboral se elabora siguiendo las especificaciones de la campaña asignada, incluyendo el tipo de contrato, las estipulaciones de formación, el sueldo, la intensidad horaria y otros aspectos pertinentes. ANEXO D

Envío de contratos a los candidatos:

El contrato junto con otros documentos obligatorios necesarios (como las políticas internas), se transmite de manera virtual mediante la plataforma Adobe Sign. Aquí se introducen los nombres íntegros y el email personal de cada aspirante.

Instrucciones para la firma de contratos:

Se remitirá un correo electrónico a los aspirantes comunicándoles que han enviado el contrato para su firma, detallando los procedimientos que deben realizar para su correcta finalización. Se les concede un periodo de tiempo determinado para que sean capaces de firmar todos los documentos requeridos.

Seguimiento de firmas:

Al término del plazo establecido, se remite un informe de progreso al departamento de selección, especificando qué aspirantes han finalizado la firma del contrato y cuáles han declinado o no han dado respuesta. El equipo de selección se ocupará de ponerse en contacto con los aspirantes aún pendientes para conseguir una respuesta firme.

TERCERA FASE: Finalización del proceso de contratación

Envío del formulario de elección de banco:

Se proporciona un formulario a los empleados recién contratados mediante su correo personal, en el que deben seleccionar el banco donde quieren recibir su sueldo.

ANEXO E

Verificación del llenado de formularios bancarios:

Se verifica que cada aspirante complete el formulario de selección de banco. Con estos datos, se realiza la apertura de cuentas en las entidades bancarias escogidas por los trabajadores.

Validación del sistema de pensiones:

Se comprueba el tipo de sistema de jubilación seleccionado por el empleado (AFP o Sistema Nacional de Pensiones). Para la AFP, se realiza una consulta al CUSPP (Código Único de Identificación del Sistema Privado de Pensiones) en la plataforma pertinente para completar los datos. ANEXO F

Afiliación al sistema de pensiones:

Si el empleado no ha estado previamente inscrito en ningún sistema de pensiones, se inicia el proceso de su incorporación al sistema seleccionado. Para la AFP, el procedimiento puede tomar hasta dos días para conseguir el CUSPP, requisito para finalizar la contratación en TP hiring.

Registro final en TP Hiring:

En TP Hiring, el proceso de contratación se lleva a cabo de forma individual para cada empleado. Primero, se comprueba en la bandeja de BO la correcta asignación de la

ID corporativo y la campaña pertinente.

Asignación de contratos en la plataforma:

En la bandeja de coordinación de contrataciones, se asigna cada empleado a una Analista de Contrataciones, quien será responsable de verificar y completar el proceso de contratación de cada trabajador. ANEXO G

Ingreso de detalles operativos en TP Hiring:

En TP Hiring, se completan los datos operativos de cada empleado, tales como el puesto, tipo de contrato, forma de trabajo, sueldo y otros aspectos relevantes. Una vez introducida toda la información, se concluye la contratación y se garantiza que los datos "viajen" de manera adecuada al sistema de salario. ANEXO H

- ✓ Asignación de empleados a Analistas de Contratación: Cada trabajador se entrega a una Analista de Contratación, quien recibirá los datos necesarios del empleado en su ficha laboral. Este procedimiento garantiza que la selección de cada aspirante esté a cargo de un analista responsable, lo que simplifica el monitoreo individual y la administración de eventuales incidentes.
- ✓ Ingreso al apartado de 'Contratación' de cada Analista: La Analista de contratación se ubica en la sección de Bandeja de Contratación. En esta parte, se lleva a cabo una comprobación inicial para confirmar que todos los empleados designados están adecuadamente ubicados en la bandeja personal de cada Analista.
- ✓ Acceso al apartado de 'Cuenta': En el perfil de cada empleado, la Analista ingresa a la sección de Cuenta, en la que se anotan los datos de banco. En este procedimiento, se verifica que el empleado ha proporcionado una cuenta bancaria activa para recibir su sueldo. Si no existe una cuenta bancaria, se administran los

procedimientos requeridos con el empleado y la entidad bancaria elegida para la creación de una nueva cuenta.

- ✓ Registro del CUSPP: Se comprueba que el CUSPP (Código Único de Identificación del Sistema Privado de Pensiones) del empleado se encuentre adecuadamente registrado en el sistema. El CUSPP resulta crucial para los trabajadores que se encuentran inscritos en el sistema de pensiones AFP. Si el empleado se afilia por primera vez a una AFP, la Analista de Contratación tiene la tarea de efectuar la afiliación y conseguir el CUSPP, que normalmente demora varios días en ser procesado.
- ✓ Verificación final de datos operativos: Además del CUSPP y los datos bancarios, se examina y completa toda la información operativa del empleado, tales como su posición, tipo de contrato, forma de trabajo, sueldo y otros datos relevantes que se requieren para finalizar el registro de la contratación. Esta información es vital para que el sistema de nómina pueda gestionar de manera adecuada los pagos.
- ✓ Confirmación de 'Contratación exitosa': Una vez finalizados los procedimientos previamente mencionados, la Analista de Contratación concluye el proceso pulsando en Contratar, lo que verifica que los datos del empleado se han introducido correctamente en el sistema y están preparados para desplazarse al sistema de nómina. Si el procedimiento resulta exitoso, se mostrará un aviso de "Contratación exitosa", lo que señala que el registro se ha finalizado y que el trabajador será incorporado en el próximo ciclo de remuneración.

FASE FINAL: Verificación y consolidación

Descarga y verificación de datos de nómina:

Se extrae una base de datos del sistema nomina (KACTUS) y se efectúa un cruce con el consolidado de todos los ingresos de los empleados recién contratados hasta el límite fijado por nómina. Este procedimiento garantiza que los datos transmitidos a nómina sean precisos y completos, previniendo posibles fallos en el pago de sueldos.

ANEXO I – J

Correcciones y ajustes finales:

Si se detectan diferencias entre los datos de contratación y los registros de salarios, se efectúan las correcciones requeridas para garantizar que todos los trabajadores obtengan su remuneración de forma puntual y exacta.

Este flujo de trabajo garantiza un proceso detallado y riguroso, asegurando la correcta incorporación de los empleados y la actualización del sistema KACTUS para su contratación y pago. ANEXO K

Todo lo mencionado anteriormente se realizó con la finalidad de la mejorar el sistema para la gestión de nuevas contrataciones con conexión directa al software de nómina integral es optimizar y automatizar todo el proceso de contratación, asegurando que la información de los nuevos empleados fluya de manera eficiente, precisa y sin interrupciones desde el momento de la contratación hasta la gestión del pago de salarios. El sistema permite que la información registrada durante la contratación (datos personales, cargo, salario, tipo de contrato, cuentas bancarias, afiliación a sistemas de pensiones, etc.) se transfiera automáticamente al software de nómina, evitando la necesidad de ingresar los mismos datos en múltiples plataformas. El sistema facilita el

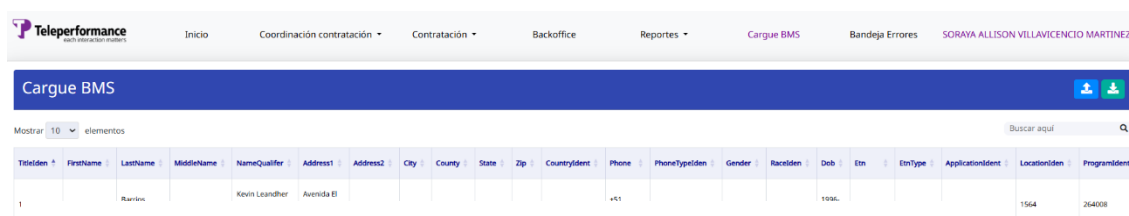
seguimiento de cada contrato laboral, desde la creación y envío del mismo hasta la firma por parte de los empleados y su posterior registro. Al estar todo centralizado, es más fácil para los departamentos de Recursos Humanos y Contratación monitorear el estado de cada nueva incorporación.

III. APORTES MÁS DESTACABLES A LA EMPRESA

3.1 Aportes más destacados en el Sub-Área de Contrataciones

Este inicio de migración comenzó por la creación de la plataforma TPHiring la cual es una plataforma interna de la empresa TP donde a través de un link el trabajador nuevo ingresa toda su información personal como nombres, apellidos, fecha de nacimiento, número de DNI, etc. Luego el equipo de RyS ingresan a la plataforma el código del cliente a donde va a pertenecer el trabajador, solicita la creación de vacantes de acuerdo con el salario e intensidad horaria. Aquí inicia mi aporte el cual fue poder crear el módulo de la creación del código corporativo anteriormente se usaban plantillas en el programa Excel solo se usaba este programa de manera manual se tenía que copiar la información, teniendo encabezados establecidos.

Tuve la primera reunión virtual con el equipo de desarrollo IT, donde se tenía que crear según estas plantillas de Excel el módulo CARGUE BMS en Tphiring para que una vez se tenga este módulo solo se tenga que descargar el archivo en el formato que debemos que cargar en la plataforma de BMS. Se tuvo una segunda reunión virtual con el equipo de desarrollo para hacer las pruebas y ver si se tenía que ajustar algún encabezado o si tenía algún tipo de error es ahí donde se detectó que aún no tenía toda la información correcta como cuando se ingresaban DNI con 0 adelante no reconoció el 0 y lo eliminaba solo se quedaba con 7 dígitos el equipo de desarrollo ajustó el error.



The screenshot shows the 'Cargue BMS' interface in the Teleperformance system. It features a navigation bar with links like 'Inicio', 'Coordinación contratación', 'Contratación', 'Backoffice', 'Reportes', 'Cargue BMS', and 'Bandeja Errores'. Below the navigation bar, there's a search bar and a table with columns for employee information. The table has a header row with columns: 'Id', 'First Name', 'Last Name', 'Middle Name', 'Name Qualifier', 'Address1', 'Address2', 'City', 'County', 'State', 'Zip', 'Country', 'Phone', 'Phone Type', 'Gender', 'Race', 'DOB', 'Etn', 'Em Type', 'Application ID', 'Location ID', and 'Program ID'. A single row of data is visible, showing an employee with the last name 'Rivaros' and a phone number starting with '+51'.

ID	First Name	Last Name	Middle Name	Name Qualifier	Address1	Address2	City	County	State	Zip	Country	Phone	Phone Type	Gender	Race	DOB	Etn	Em Type	Application ID	Location ID	Program ID
1		Rivaros		Kevin Leonidher	Avenida B							+51				1000				1564	264008

Mi aporte se orientó a la optimización del proceso de gestión de contrataciones, específicamente en la validación de la bandeja de ingreso de personal, herramienta clave para la administración eficiente del capital humano. En esta etapa se registran variables críticas para la gestión de contratación, tales como salario, intensidad horaria, cliente asignado, sede, cargo, CUPS, sistema de pensiones, cuenta bancaria y fecha de inicio laboral, etc; las cuales impactan directamente en la correcta incorporación del colaborador a la organización.

Una vez realizada la creación y validación inicial de la información, se llevó a cabo una revisión detallada de los datos ingresados con el propósito de garantizar su integridad, coherencia y alineación con las políticas internas de contratación. Como resultado de este análisis, se identificó una debilidad en el control del campo correspondiente a la cuenta bancaria, ya que en TPH permitía el registro de más de 20 dígitos, lo que incrementaba el riesgo de errores administrativos y afectaciones en los procesos de pago de nómina. Ante esta situación, se implementó una mejora en TPH (bandeja de contrataciones-cuentas), estableciendo un límite máximo de dígitos permitidos para el ingreso de la cuenta bancaria. Adicionalmente, el equipo de desarrollo incorporó una alerta preventiva dirigida al usuario, la cual se activa cuando el dato ingresado excede el parámetro establecido, solicitando la verificación y corrección de la información antes de continuar con el proceso de contratación.

Esta intervención fortalece los mecanismos de control interno en la gestión del talento humano, contribuye a la reducción de errores en la administración de nómina y asegura una mayor confiabilidad en la información del colaborador desde su ingreso, impactando positivamente en la eficiencia operativa y en la experiencia del empleado.

FORMULARIO DE DATOS PERSONALES

Datos Básicos:

Nombre: FERNANDO JOSÉ CAYCHO DIESTRA
 Apellido: CAYCHO
 Fecha de nacimiento: 15/05/1983
 Sexo: M
 Tipo de sangre: B
 Estado civil: Casado
 Fecha de ingreso: 15/05/2025
 Tipo de contrato: Indefinido
 Centro de Formación Profesional: Centro de Formación Profesional

Datos Laborales:

Tipo de remuneración: Salario
 Periodicidad de remuneración: Mensual
 Tipo de salario: Básico
 Centro de costo: 100
 Centro de pago: ESSALUD
 Clase de remuneración: Básico
 Grupo de prestaciones: Básico

Datos Seguridad Social:

Seguro: ESSALUD
 Tipo de seguro: Básico
 Régimen de aseguramiento: Básico
 Régimen de pensiones: Básico

Información de cuentas

Nombre: FERNANDO JOSÉ CAYCHO DIESTRA
 Identificación: 70596483
 BMS ID: 6228004

Entidad CTS: BANCO DE CREDITO DEL PERU M.N.
Sucursal CTS: BANCO DE CREDITO DEL PERU BCP
Número de cuenta CTS: 1
Entidad ESSalud: ESSALUD

Entidad BAN: DISPENSOR - BBVA BANCO CONTINENTAL
Sucursal BAN: BANCO DE CREDITO DEL PERU
Número de cuenta BAN: 1
Clase BAN: AHORRO/SUELDO

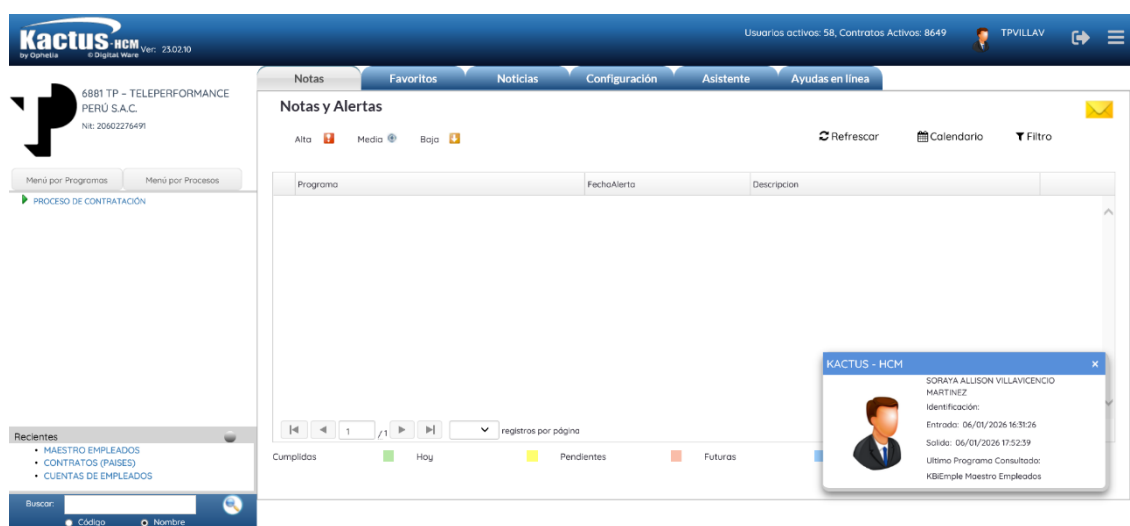
Entidad AFP: PROFUTURO
Clase AFP: Mixta
Entidad EPS: Seleccione

Mi aporte consistió en la participación activa del proceso estratégico de migración de datos del personal, este proceso involucró la transferencia masiva de la información del personal activo en la empresa hasta inicios del año 2025 hacia el nuevo sistema de nómina (KACTUS), actividad que fue ejecutada inicialmente por el equipo de desarrollo. Posteriormente, se realizó un cruce exhaustivo de la información migrada con el objetivo de verificar la correcta recepción y registro de los datos en el sistema de nómina. En los casos en los que se detectaron inconsistencias, se llevaron a cabo las correcciones necesarias para asegurar la integridad, exactitud y confiabilidad de la información, aspectos críticos para la correcta administración de la nómina y el cumplimiento de las obligaciones laborales.

De manera paralela, el equipo de contrataciones asumió la responsabilidad de registrar al personal de nuevo desde febrero de 2025 hasta la fecha, convirtiéndose estos colaboradores en los primeros en integrarse al nuevo sistema tras la etapa piloto. Este procedimiento requirió un alto nivel de precisión y control, dado que representaba una

fase clave en la transición hacia el nuevo modelo de gestión de nómina.

La correcta transmisión y validación de estos registros permitió una incorporación fluida de los trabajadores al nuevo sistema, al mismo tiempo que funcionó como una etapa de aprendizaje organizacional para anticipar y mitigar posibles riesgos asociados a futuras migraciones masivas de información. Como resultado, se logró consolidar un sistema preparado para administrar de forma integral los ingresos de personal del año, estableciendo una base sólida para la automatización de la nómina y contribuyendo al fortalecimiento, modernización y optimización de los procesos de gestión de contratación de manera eficiente y precisa.



Se adjunta en la sección de anexo L el acta de reunión en la cual se detallan los aportes, acuerdos y puntos tratados durante una de las sesiones. Este documento respalda la información expuesta y permite evidenciar las propuestas planteadas para la mejora del proceso de gestión de nuevas contrataciones y su integración con el software de nómina. Asimismo, sirve como sustento para el seguimiento de los compromisos establecidos y la toma de decisiones futuras.

IV. CONCLUSIONES

- ✓ La puesta en marcha del sistema para la administración de nuevas contrataciones, que se vincula directamente al software de nómina integral, ha evidenciado un notable incremento en la eficacia operacional, disminuyendo considerablemente el tiempo asignado a la administración manual de datos y reduciendo los fallos humanos.
- ✓ Al disminuir los periodos de espera y fallos en el procedimiento de contratación y salario, se ha potenciado la experiencia de los trabajadores, creando una visión favorable sobre la administración desde el primer día laboral.
- ✓ La vinculación entre el sistema de administración de contrataciones y la nómina ha aportado información actualizada en tiempo real, lo que simplifica la toma de decisiones más fundamentadas y adecuadas por la gestión de recursos humanos.
- ✓ La automatización de los procedimientos ha disminuido significativamente el peso administrativo de los trabajadores del sector de recursos humanos, facilitándoles la dedicación de más tiempo a labores estratégicas como la gestión del talento y el crecimiento profesional.
- ✓ El sistema establecido posee la habilidad de ajustarse al desarrollo futuro de la compañía, garantizando que, a medida que se incremente el número de trabajadores, los procesos continuarán siendo eficaces sin requerir una reorganización total.

V. RECOMENDACIONES

- ❖ Se aconseja establecer un programa de formación constante para el personal de recursos humanos y nómina, garantizando que puedan utilizar todas las características del sistema y mantenerse al día con nuevas mejoras o avances tecnológicos.
- ❖ Para optimizar la eficacia en la puesta en marcha del sistema de administración de nuevas contrataciones, se aconseja tener en cuenta la transferencia masiva. Esta táctica posibilitaría el desplazamiento rápido y seguro de grandes cantidades de información, asegurando que el sistema disponga de un registro exhaustivo de los registros de los empleados. La migración masiva no solo economizaría tiempo en comparación con el trabajo manual, sino que también disminuiría la posibilidad de equivocaciones en la transferencia de datos, garantizando la exactitud y la continuidad en las operaciones desde el comienzo del uso del nuevo sistema.
- ❖ Se aconseja contemplar la opción de ampliar el sistema para incorporar otros módulos de administración, como la evaluación de rendimiento y las ventajas, con el objetivo de construir una plataforma completa de recursos humanos.
- ❖ Garantizar que el sistema esté constantemente al día con las regulaciones laborales locales y cualquier modificación en las leyes de salario o contratación, para prevenir problemas legales y garantizar la observancia de las normas.
- ❖ Se recomienda mantener un vínculo sólido con el proveedor del sistema y efectuar evaluaciones anuales del servicio que proporcionan, garantizando que se ajusten a las demandas de la organización y proporcionando asistencia técnica de alta calidad.
- ❖ Previo a realizar actualizaciones o añadir nuevos módulos al sistema, se aconseja llevar a cabo pruebas piloto para valorar su eficacia en ambientes controlados, reduciendo así las interrupciones o dificultades en las actividades cotidianas.

VI. REFERENCIAS

- Adler, L. (2013). The essential guide for hiring & getting hired. Workbench Media.
- Alles, M. (2016). Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias. Granica.
- Arévalo Vela, J. (2019). Tratado de Derecho Laboral. Instituto Pacífico.
- Bersin, J. (2023). HR technology market trends and predictions for 2024. The Josh Bersin Company. <https://joshbersin.com/2023/12/hr-technology-market-trends-and-predictions-for-2024/>
- Bridges, W., & Bridges, S. (2016). Managing transitions: Making the most of change (4^a ed.). Da Capo Lifelong Books.
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones (5^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). Internal control—Integrated framework: Executive summary. <https://www.coso.org/site-pages/internal-control.aspx>
- Commons, J. R. (1934). Institutional economics: Its place in political economy. Macmillan.
- Davenport, T. H. (1993). Process innovation: Reengineering work through information technology. Harvard Business School Press.
- Dessler, G. (2020a). Administración de recursos humanos (16^a ed.). Pearson Educación.
- Dessler, G. (2020b). Recursos humanos: Administración de personal y relaciones laborales. Pearson.
- Gobierno del Perú. (1997). Decreto Supremo N° 003-97-TR, que aprueba disposiciones sobre la remuneración mínima vital. https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56

[C0A05257E2200538D4C/\\$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_003_27_03_1997.pdf](https://revistagptwperu.com/ganadores/teleperformance/)

Great Place to Work Perú. (2024). Teleperformance: Ganadores. Revista GPTW Perú.

<https://revistagptwperu.com/ganadores/teleperformance/>

Kavanagh, M. J., & Thite, M. (2009). Human resource information systems: Basics, applications, and future directions. SAGE Publications.

Kotter, J. P. (1996). Leading change. Harvard Business School Press.

Lawler, E. E., III. (2000). Rewarding excellence: Pay strategies for the new economy. Jossey-Bass.

Marler, J. H., & Fisher, S. L. (2013). An evidence-based review of e-HRM and strategic human resource management. Human Resource Management Review, 23(1), 18–36. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2012.06.002>

McAfee, A., & Brynjolfsson, E. (2012, October). Big data: The management revolution. Harvard Business Review, 90(10), 60–68.

Milkovich, G. T., Newman, J. M., & Gerhart, B. (2020). Compensation (13^a ed.). McGraw-Hill Education.

Miller, S. (2023, 11 de abril). Conducting exit interviews. SHRM. <https://www.shrm.org/resourcesandtools/tools-and-samples/toolkits/pages/conductingexitinterviews.aspx>

Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2018). Administración de recursos humanos (14^a ed.). Pearson Educación.

Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2019). Fundamentals of human resource management (8.^a ed.). McGraw-Hill Education.

Porter, M. E. (1985). Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance. Free Press.

- Project Management Institute. (2021). A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® guide) (7^a ed.). Project Management Institute.
- Rousseau, D. M. (1995). Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements. SAGE Publications.
- Teleperformance. (s.f.-a). Códigos y políticas. Teleperformance.
<https://www.teleperformance.com/es-pe/locations/peru-site/codigos-y-politicas/>
- Teleperformance. (s.f.-b). Perú. Teleperformance. <https://www.teleperformance.com/es-pe/locations/peru-site/peru/>
- Toyama Miyagusuku, J. (2023). El Derecho Individual de Trabajo en el Perú: Un enfoque teórico-práctico. Gaceta Jurídica.
- Ulrich, D. (1997). Human resource champions: The next agenda for adding value and delivering results. Harvard Business School Press.
- Webb, S., & Webb, B. (1897). Industrial democracy. Longmans, Green, and Co.

VII. ANEXOS

ANEXO A

Creación del ID corporativo – PLATAFORMA TPH

Cargue BMS  

Mostrar 10 elementos Buscar aquí 

TitleIden	FirstName	LastName	MiddleName	NameQualifier	Address1	Address2	City	County	State	Zip	CountryIden	Phone	PhoneTypeIden	Gender	RaceIden	Dob	Etn	EtnType
-----------	-----------	----------	------------	---------------	----------	----------	------	--------	-------	-----	-------------	-------	---------------	--------	----------	-----	-----	---------

ANEXO B

Revisión exhaustiva de documentos- PLATAFORMA SIADOC

SIADOC Sistema Electrónico para la Gestión Documental SIADOC

 Inicio  Formularios  Cargue Masivo

ASPIRANTE

Nombre	
Cedula	
Campaña	

DOCUMENTOS ASPIRANTE		
Campaña	Documento	Cantidad
Nombres	HOJA DE VIDA	1
	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	1
	CERTIFICADOS LABORALES	1
	DIPLOMA BACHILLER O ACTA DE GRADO	1
	CERTIFICADO PENSIONES	1
	ENTREVISTA	1
	JOB POSTAL	1
	ANTECEDENTES	1
	CONVENIO	1
	RECIBO DE SERVICIO	1
	EVALUACION EN LINEA 180	1
	DECLARACION JURADA - COMPROMISOS TP	1

ANEXO C – PLATAFORMA SIADOC

Validación de la carta oferta

Nombre	
Cedula	
Campaña	
DOCUMENTOS ASPIRANTE	
HOJA DE VIDA	1
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	1
CERTIFICADOS LABORALES	1
DIPLOMA BACHILLER O ACTA DE GRADO	1
CERTIFICADO PENSIONES	1
ENTREVISTA	1
JOB POSTAL	1

ANEXO D

Elaboración de contratos laborales – CARPETA DE PLANTILLA DE CONTRATOS

Teleperformance > TELEPERFORMANCE > ADP > PLANTILLAS CONTRATOS >	
Nombre	Estado
 CONTRATO DE TELETRABAJO TOTAL	✓
 CONTRATO DE TELETRABAJO TOTAL	✓
 CONTRATO DE TELETRABAJO TOTAL	✓
 CONTRATO DE TRABAJO PRESENCIA	✓

ANEXO E

Envío del formulario de elección de banco

ELECCIÓN DE CUENTA BANCARIA E INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- La información ingresada en este formulario es netamente responsabilidad de cada colaborador, **ante un error de tipeo, la empresa no se hace responsable**, por lo que tiene que revisar la información antes de ingresarla.

- Tener en consideración que **los abonos se realizan mediante la plataforma del BBVA directamente**. De elegir otro banco podrá visualizar su abono dependiendo del tiempo del proceso de abono interbancario de cada banco.

- La información ingresada en este formulario **será la única que se considere para el pago de haberes**.

- **Pasado el plazo brindado por correo para completar el siguiente formulario**, no se consideran las respuestas enviadas y se procede con la apertura en el banco BBVA.

Por políticas internas **NO ACEPTAMOS N° DE CUENTA BANCARIA**, *solo realizamos aperturas de cuenta sueldo en el banco de su preferencia*. Asimismo, habiendo completado el formulario no hay opción a cambio hasta después de su primer abono.

* Obligatorio

1. Nombres y Apellidos *

Escriba su respuesta

ANEXO F

Verificación del llenado de formularios bancarios y Validación del sistema de pensiones – PAGINA WEB AFP NET



¿QUÉ ES AFPNET?

¿QUÉ HACE AFPNET?

MANUAL DE USO

REGISTRATE

Iniciar Sesión

Empleador
Afiado

RUC:

043
287
615
↺9↻

Usuario:

ML29

Texto de la imagen:

Contraseña:

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

[¿Tu usuario se bloqueó?](#)

INGRESAR

ANEXO G

Asignación de contratos en la plataforma – PLATAFORMA TPH

Asignación de contratos											
Mostrar 10 elementos Buscar aquí											
Tipo Documento	Numero Documento	Nombre	Fecha Inicio Contrato	JobCode	Cliente/Campaña	CodCos	RequisitionId	Correo	Celular	Estado	Fecha Registro
										Gestión Contratación	—

ANEXO H

Ingreso de detalles operativos en TP Hiring – PLATAFORMA TPH

Bandeja de contratación						
Mostrar 10 elementos Buscar aquí						
Número documento	Nombre completo	BMSID	Fecha inicio	Contrato temporal	Opciones	
					Contratar Cuentas Devolver Historial	

ANEXO I

Descarga y verificación de datos de nómina – PLATAFORMA TPH

Consolidado Total

Desde:

01/10/2024

Hasta:

31/10/2024

Filtrado de fechas por

Fecha Inicio de Labores

Cuenta Bancaria

Sí tiene

Buscar

Mostrar 10 elementos

Buscar aquí

Ap_Paterno	Ap_Materno	Nombres	Tipo	N°	Código corporativo	Sexo	Est.Civil	Nacionalidad	Condición tributaria	Nivel educativo	Fec. Nac.	Carrera	¿Es estudiante? Si/No	Lugar de nacimiento	Dirección domiciliar	Distrito

a 950
nga
a Al
l
ácides

BELLAVI

ANEXO L- SUSTENTO

	Formato de Acta	Código: PC-FO-01
		Versión: 1
	Área o Proceso: Procesos y Calidad	Página: 1 de 2

ACTA N. 1		
Elaborada por: V&		Lugar: Teams
Fecha: 18.10.2023	Hora Inicio: 10:00 am	Hora Fin: 1:00 pm
TEMAS		
- Creación de las bandejas Cargue de BMS, contrataciones, coordinación de coordinaciones, back Office, etc en la plataforma TPHiring para el pago en nómina.		

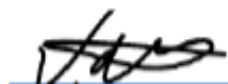
ASISTENTES	CARGO
1. V&	Coordinadora de Contrataciones
2. Allison Villavicencio	Analista de contrataciones
3. K&	Analista de contrataciones
4. F&	Jefe de administración de personal
5. H	Product Manager I
6. R	Product Manager I

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
- Se coordinó la implementación de una plantilla para la creación de códigos corporativos en BMS, permitiendo consolidar en un solo archivo Excel la información de los nuevos ingresos y optimizar su registro en el sistema. - Se definieron con el equipo de desarrolladores los campos necesarios para la integración con el software de nómina (sistema de pensiones, cuentas bancarias, fecha de inicio, salario e intensidad horaria), asegurando la calidad y consistencia de la información. - Se verificó en la bandeja de Back Office el correcto registro del pago de Asignación Familiar, garantizando su adecuada configuración en nómina. - Se envió un listado del personal pendiente de asignación de contratos para su registro manual, asegurando su correcta integración en el sistema de nómina. - Se identificaron los principales errores en el proceso actual de contratación (datos incompletos, errores en cuentas bancarias, duplicidad de registros) y se plantearon acciones de mejora. - Se acordó realizar capacitaciones al equipo responsable sobre el correcto llenado de datos y uso de las nuevas herramientas implementadas. - Se definieron responsables para cada etapa del proceso de contratación, con el objetivo de mejorar el control y seguimiento.

	Formato de Acta	Código: PC-FO-01
		Versión: 1
	Área o Proceso: Procesos y Calidad	Página: 1 de 2

COMPROMISOS

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE CIERRE
Validar e integrar los campos requeridos con el software de nómina (pensiones, cuentas, salario, etc.)	Equipo de Sistemas	26/10/2023
Regularizar el registro de Asignación Familiar en el sistema para colaboradores pendientes	Equipo de Contrataciones	22/10/2023
Realizar la asignación manual de contratos pendientes y asegurar su correcta integración en nómina	Equipo de Contrataciones	20/10/2023
Realizar pruebas piloto de integración entre BMS y el sistema de nómina	Equipo de Contrataciones	20/10/2023
Validar la correcta carga de cuentas bancarias antes del cierre de nómina	Equipo de Contrataciones	22/10/2023



FIRMA
Coordinadora de Contrataciones