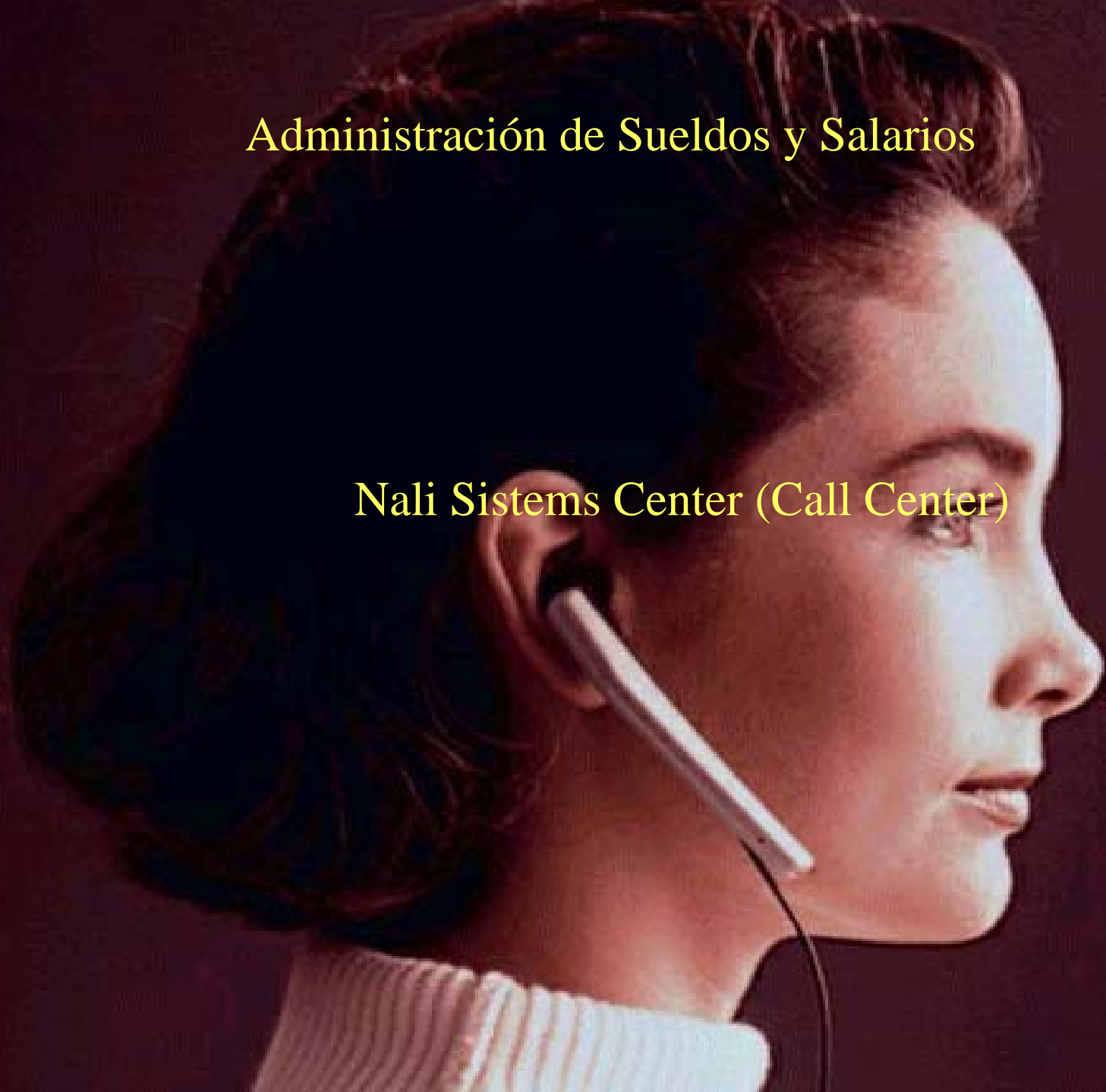


Administración de Sueldos y Salarios

Nali Systems Center (Call Center)



INTRODUCCION

Nali Systems Center es una empresa japonesa que desea establecerse en nuestro país, ya que lo ha visto como una fuente de oportunidad para su producto. **Nali Systems Center**, es una empresa multinacional dedicada al servicio de Call Center cuyo objetivo primordial es el de brindar servicio a las demás empresas para que puedan mercadear sus productos o servicios a través de su empresa.

Resulta atractivo para ellos el mercado panameño debido a que recientemente se aprobó una ley de incentivo en los costos de las llamadas internacionales que les permite como inversionistas ver el mercado de nuestro país competitivo con respecto a los demás países. Esta ley modifica el artículo 3 de la ley 88 de 1961, que crea un gravamen por llamadas telefónicas y radiotelefónicas al exterior, sin embargo dicha modificación excluye de este gravamen a los centros de llamadas (calls centers) de uso profesional para la exportación que usen la red telefónica pública que existe en Panamá.

El Mundo esta cambiando

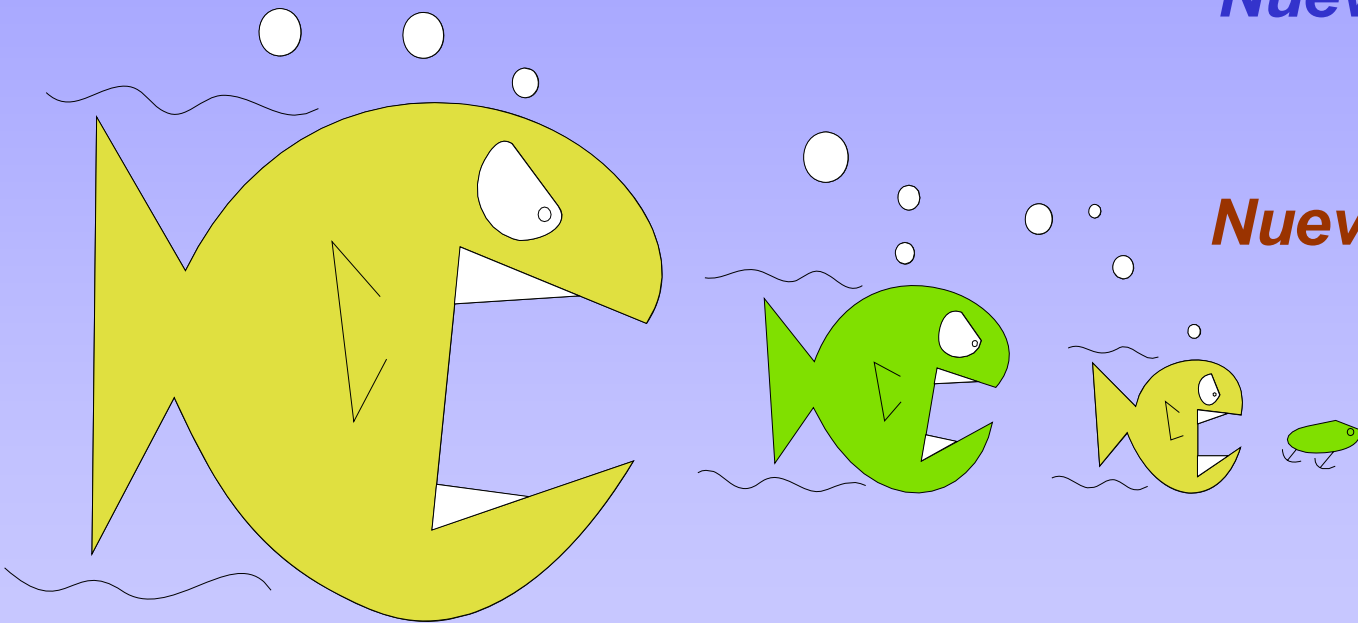
Nuevos Competidores

Nuevos Productos

Nuevas Tecnologías

Globalización

Menos tiempo



Cómo sobrevivir???

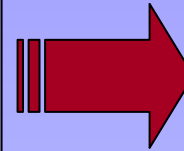
Resulta atractivo para ellos el mercado panameño debido a que recientemente se aprobó una ley de incentivo en los costos de las llamadas internacionales que les permite como inversionistas ver el mercado de nuestro país competitivo con respecto a los demás países. Esta ley modifica el artículo 3 de la ley 88 de 1961, que crea un gravamen por llamadas telefónicas y radiotelefónicas al exterior, sin embargo dicha modificación excluye de este gravamen a los centros de llamadas (calls centers) de uso profesional para la exportación que usen la red telefónica pública que existe en Panamá.



Objetivos del Negocio

EFFECTIVIDAD

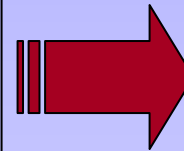
Cuantas transacciones
logran el **OBJETIVO**
propuesto



INGRESOS

EFICIENCIA

Cuantas
TRANSACCIONES
por hora logran
realizarse



COSTO

UTILIDAD



UBICACION

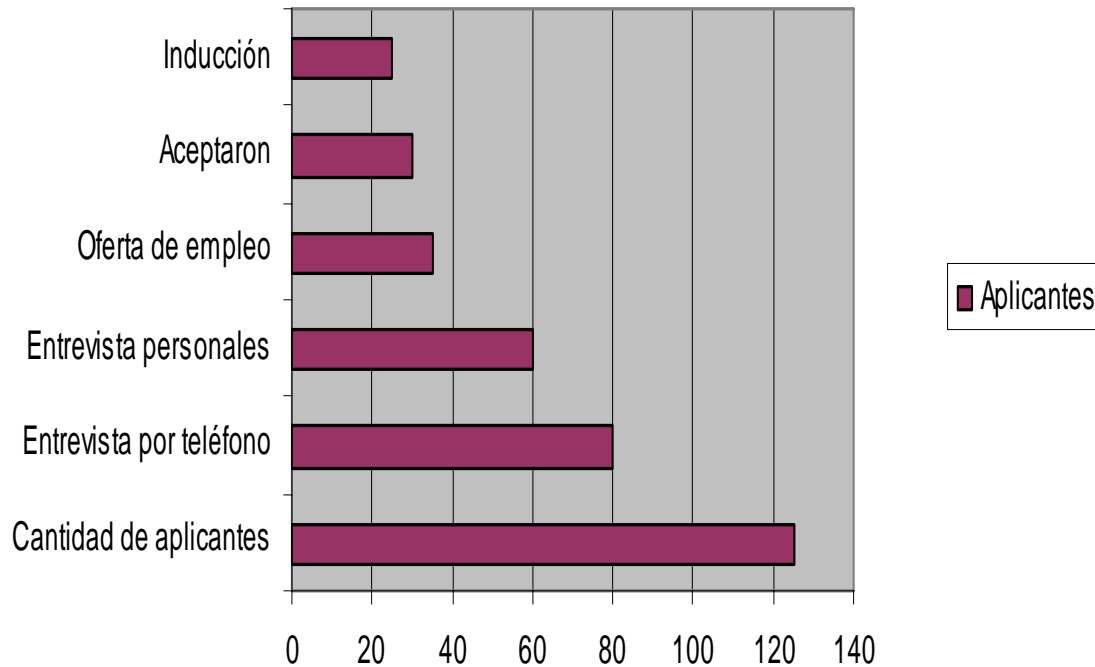
Nali Systems Center por el tipo de servicio que ofrece a decidido ubicarse en la ciudad de Panamá, en el Area Bancaria por las siguientes razones:

1. Facilidad de acceso tanto para nuestros colaboradores como para nuestros clientes potenciales, tanto nacionales como internacionales.
2. Hemos pensado en la seguridad como algo primordial para nuestro negocio, tanto para nuestros empleados como para nuestros clientes. Que sea de fácil acceso y que tenga los medios de transporte accesibles a nuestros empleados que no será rentable con respecto a la puntualidad y asistencia que es esencial para el desarrollo de nuestra empresa.
3. El potencial humano que esta empresa requiere se obtienen con mayor facilidad en la ciudad de Panamá.
4. Los clientes potenciales por la clase de servicio que ofrecemos están en la ciudad de Panamá, por el tamaño de la empresa.



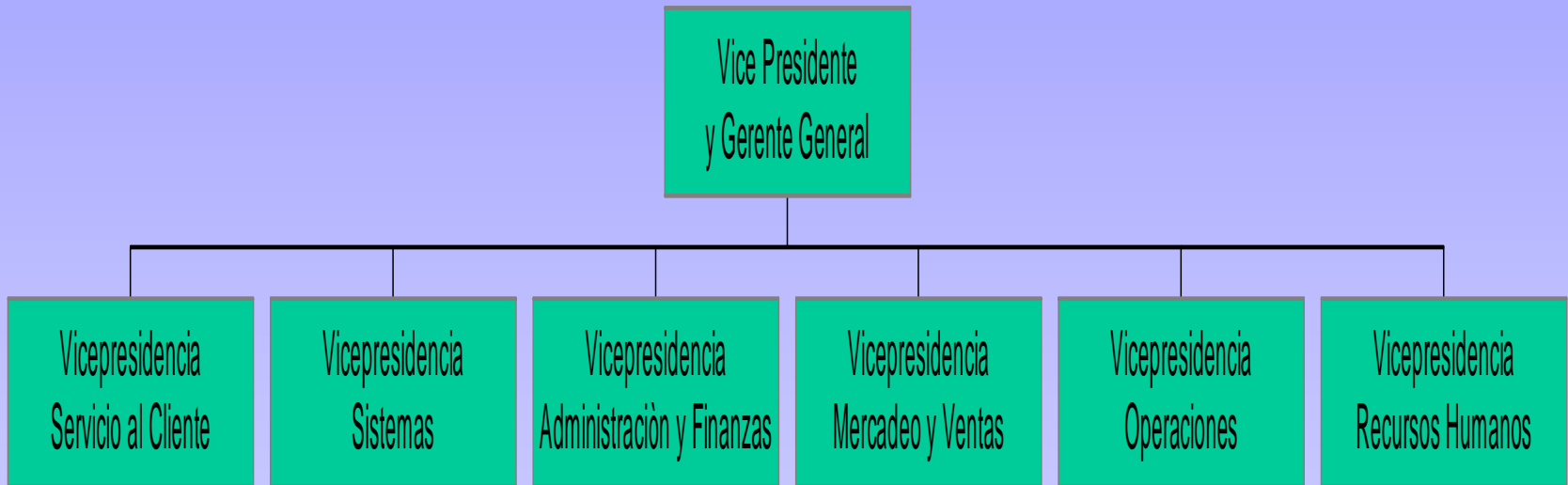
PASOS DEL RECLUTAMIENTO

Reclutamiento, Selección y Contratación del Personal de Staff



ORGANIGRAMA

Nali Systems Center



EL PERSONAL DE NALI SISTEM CENTER

PERSONAL DEL CALL CENTER.

- **Comunicador**
- **Persuasivo**
- **Negociador**
- **Perseverante**
- **Insistente.**
- **Conciliador.**

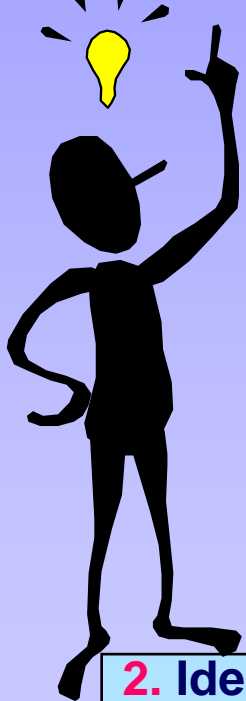
- **Empático**
- **Recursivo**
- **Creativo**



que el salario mínimo se puede deducir del impuesto por un año.

estudiantes que no tengan experiencia laboral es que actualmente Panamá tiene una ley impuesto cuando se contrata personal discapacitado. Otra ventaja de contratar ingresos. Es importante señalar que Panamá ofrece un incentivo en el apoyo de personas con impedimentos y profesionales que desearan una segunda fuente de **Nali Systems Center** ha tenido buenos resultados en la contratación de estudiantes,

FUNCIONES DE NUESTRO PERSONAL



1. Este preparado

**2. Identifíquese Ud
y a su empresa**

**3. Maneje bien el
filtro**

**4. No deje mensaje
en la máquina**

**5. Pregunte
con habilidad**

**6. Sea amable
y cortés**

**7. Obtenga una
promesa**

**8. Ayude al otro a
pagar. Negocie**

**9. Deje una
buena Impresión**



COSTO DE PLANILLA

NALI SYSTEMS CENTER								
PLANILLA DE SUELDOS Y SALARIOS								
PERSONAL ADMINISTRATIVO	REMUNERACIONES				ENCUES			
	Posición	Salario	Representacion	Decimo XIII	Total	Minimo	Mediana	Máximo
Anualizado								
VICE PRESIDENCIA DE MERCADEO								
Vicepresidente de Mercadeo	1,500.00	1,500.00	3,000.00		39,000.00	25,100.00	41,350.00	75,436.00
Asistente mercadeo y ventas	500.00		500.00		6,500.00			
Sub gerente de investigacion y desarrollo	800.00		800.00		10,400.00			
Sub gerente de ventas	800.00		800.00		10,400.00			
Supervisor de ventas	500.00		500.00		6,500.00	3,900.00	6,000.00	17,280.00
Vendedores	260.00		260.00		3,380.00			
Vendedores	260.00		260.00		3,380.00			
Vendedores	260.00		260.00		3,380.00			
Vendedores	260.00		260.00		3,380.00			
Vendedores	260.00		260.00		3,380.00			
Vendedores	260.00		260.00		3,380.00			
Vendedores	260.00		260.00		3,380.00			
Vendedores	260.00		260.00		3,380.00			
Vendedores	260.00		260.00		3,380.00			
Vendedores	260.00		260.00		3,380.00			
					8,200.00			106,600.00
VICE PRESIDENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE								
Vicepresidente	1,500.00	1,500.00	3,000.00		39,000.00	22,217.00	27,522.00	36,519.00
Especialista de aplicación	500.00		500.00		6,500.00	300.00	455.00	1,275.00
Especialista de base de datos	500.00		500.00		6,500.00	300.00	455.00	1,275.00
Desarrollo de dialogo	500.00		500.00		6,500.00	300.00	455.00	1,275.00
					4,500.00			58,500.00



COSTO DE HORAS EXTRAS

NALI SYSTEMS CENTER
Cálculo de Horas Extras

	Horario	Salario	Cantidad Empleados	Salario por hora	Domingos o Dias Nacional	Por Domingo	Al Año	Total año por empleado	Total en 3 años	Gran Total
Domingos										
Staff	8:00a.m.-5:00p.m	400.00	20	1.92	52 domingos	460.80	23,961.60	1,198.08	71,884.80	
	5:00p.m.-12:00m.n	400.00	20	1.92	52 domingos	460.80	23,961.60	1,198.08	71,884.80	
	12:00m.n.-7:00a.m	400.00	20	1.92	52 domingos	460.80	23,961.60	1,198.08	71,884.80	
										215,654.40
Dias nacional o feriados										
Staff	8:00a.m.-5:00p.m	400.00	20	1.92	10	768.00	7,680.00	384.00	23,040.00	
	5:00p.m.-12:00m.n	400.00	20	1.92	11	768.00	7,680.00	384.00	23,040.00	
	12:00m.n.-7:00a.m	400.00	20	1.92	10	768.00	7,680.00	384.00	23,040.00	
										69,120.00
Domingos										
Supervisores	8:00a.m.-5:00p.m	800.00	1	3.84	52 domingos	46.08	2,396.16	2,396.16	7,188.48	
	5:00p.m.-12:00m.n	800.00	1	3.84	52 domingos	46.08	2,396.16	2,396.16	7,188.48	
	12:00m.n.-7:00a.m	600.00	1	2.88	52 domingos	34.56	1,797.12	1,797.12	5,391.36	
										19,768.32
Dias nacional o feriados										
Supervisores	8:00a.m.-5:00p.m	800.00	1	3.84	10	76.80	768.00	768.00	2,304.00	
	5:00p.m.-12:00m.n	800.00	1	3.84	11	76.80	768.00	768.00	2,304.00	
	12:00m.n.-7:00a.m	600.00	1	2.88	10	57.60	576.00	576.00	1,728.00	
										6,336.00
Gran Total							103,626.24	13,447.68	310,878.72	310,878.72



RESUMEN PLANILLA 3 AÑOS

NALI SYSTEMS CENTER

RESUMEN DE COSTOS DE LA PLANILLA PARA TRES AÑOS

	Un año	Tres años
Total Planilla Bruta	384,800.00	1,154,400.00
Horas Extras		
Domingos y Dias Feriados	101,406.72	304,220.16
Total	486,206.72	1,458,620.16

Nota: estos calculos son extraídos de la Base de Datos de NSC donde con

cifras brutas donde no se toma en cuenta los decuentos de la ley.



COSTO DE LIQUIDACION

AL SER MÁS DE DOS AÑOS HAY QUE CONSIDERAR: VACACIONES, DECIMO TERCER MES, INDEMNIZACION, PRIMA DE ANTIGÜEDAD. EN ESTE CASO PROCEDIMOS A CALCULAR LO MAS FUERTE COMO ES LA INDEMNIZACION Y PRIMA DE ANTIGÜEDAD. PARTIMOS DEL HECHO QUE EN VACACIONES Y DECIMO SE HABIA CUMPLIDO POR NO TENER FECHA EXACTA DEL CIERRE DE LA EMPRESA.

NALI SYSTEMS CENTER					
CALCULOS DE LIQUIDACION					
INDEMNIZACION Y PRIMA DE ANTIGÜEDAD					
Indemnización					
A-					
MES 1	400.00				
MES 2	400.00				
MES 3	400.00				
MES 4	400.00				
MES 5	400.00				
MES 6	400.00				
	<u>2,400.00</u>				
ENTRE 26 SEMANAS					
Semana Base	92.31				
					B-
					Indemnización
					400*36*6.54%
Año 1	92.31 x 3.4 Semanas =	313.85	Valor proporcional		941.76
Año 2	92.31 x 3.4 Semanas =	313.85	a recibir por año		
Año 3	92.31 x 3.4 Semanas =	313.85			
		941.56			
Prima de Antigüedad					
400*13*3		400/4.333=92.31*3=276.93			Valor total a pagar en el mes
15600	300	400/1.923%=7.69*3=23.07			
Salario X 13 Meses X 3 Años X 1.92%				300.00	

Cálculos adicionales del costo de la planilla

- **Considerar la provisión de la Prima de antigüedad 1.92%**
- **Provisión del XIII 8.33%**
- **Provisión de la Indemnización 0.33%**
- **Riesgos Profesionales 0.63**
- **Patronal Seguro Social 10.75%**
- **Patronal el seguro Educativo 1.50%**
- **TOTAL DE 23 APROXIMADAMENTE ADICIONAL AL COSTO DE LA PLANILLA.**



ESTRATEGIAS DE TERMINACION DE LABORES

- Antes de tres meses
- Antes de los dos años
- Posterior a dos años
- Mutuo consentimiento
- Por despido justificado (se capacitará a todo el personal de mando con el fin de que se apliquen las sanciones que establece el reglamento interno de trabajo).



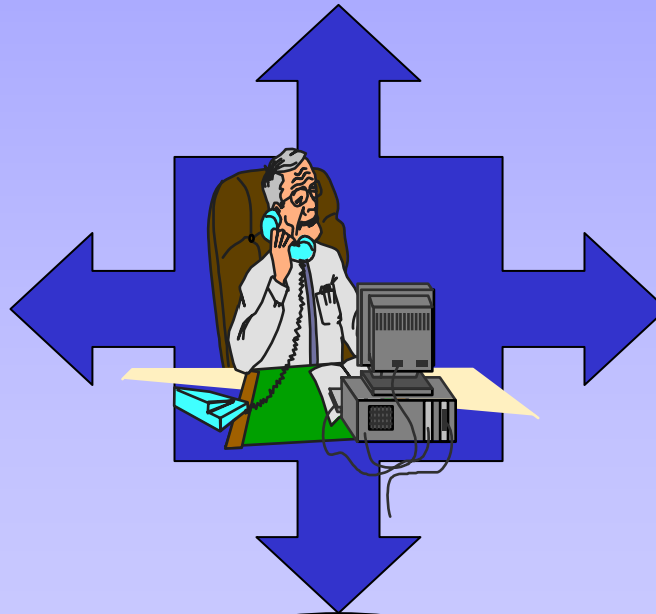
ESTRATEGIAS

CONTRATACION

**ESTRATEGIAS DE
LIQUIDACION**

**MANUALES DE
PROCEDIMIENTOS**

EVALUACIONES



ESTRATEGIAS DE COMPETIVIDAD



- Con un Alto grado de Conocimiento sobre el cliente.
- Sistema de administración y Organización de la Gestión del Crédito y Cobranza
- Divulgación de las políticas y de los Resultados de las acciones.
- *Capacitación permanente del personal que ejecuta la gestión*
- *Evaluación del Efecto “Acción-Reacción”*
- Con una Infraestructura Tecnológica Apropiaada.

**TODOS LOS NEGOCIADORES QUIEREN LOGRAR UN
ACUERDO QUE SATISFAGA
SUS INTERESES.
POR ESO NEGOCIA**

GRACIAS