



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“MEJORA DE PROCESOS EN EL AREA DE RRHH DE LA EMPRESA M&C ASESORIA Y SERVICIOS EMPRESARIALES DEL PERU S.A.C., MIRAFLORES -2024”

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título
profesional de:**

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Ingri Ramos Ordoñez

Asesor:

Mg. Lic. OLGA PAOLA AGUIRRE PÉREZ

Código ORCID 0000-0001-8951-3563

Lima - Perú

2024

Informe de Similitud



Página 2 of 79 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3180332572

11% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía

Exclusiones

- ▶ N.º de fuente excluida

Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Tabla de contenido

Índice de Tablas	6
Índice de Figuras.....	7
Resumen Ejecutivo	9
Capítulo I. Introducción.....	10
Capítulo II. Marco Teórico	20
Capítulo III. Descripción de la Experiencia	31
Capítulo IV. Resultados.....	65
Capítulo v. Conclusiones y recomendaciones	74
REFERENCIAS	76

Índice de Tablas

Tabla 1. Descripción del puesto: Gerencia General.....	50
Tabla 2. Descripción del puesto: Prevencionista de Riesgos.....	51
Tabla 3. Descripción de puesto: Jefe de administración.....	52
Tabla 4. Descripción de puesto: Jefe de Operaciones.	53
Tabla 5. Descripción del puesto: Supervisor de operaciones.	54
Tabla 6. Descripción del puesto: Asistente de gerencia.	55
Tabla 7. Plan de Acción para la Mejora en los procesos del Área de RRHH de M&C Asesoría y Servicios Empresariales del Perú S.A.C. en el año 2023	56
Tabla 8. Plan de Acción Integral para la Mejora en los procesos del Área de RRHH de M&C Asesoría y Servicios Empresariales del Perú S.A.C. en el año 2024	57
Tabla 9. Mejora en el proceso de Reclutamiento y Selección	61
Tabla 10. Mejora en el proceso de Capacitación y Desarrollo	62
Tabla 11. Mejora en el proceso de Gestión de Desempeño	63
Tabla 12. Mejora en el proceso de Gestión de Nómina y Beneficios.....	64
Tabla 13. Mejora en el proceso de Gestión de Salidas	64

Índice de Figuras

Figura 1 Ubicación de la empresa M&C Aserem Perú	12
Figura 2 Fotografía de la fachada de la empresa M&C Aserem Perú	12
Figura 3 Organigrama general de la empresa M&C Aserem Perú.....	13
Figura 4 Estructura de la estrategia de M&C Aserem Perú.....	15
Figura 5 Área administrativa - RRHH de M&C Aserem Perú.....	19
Figura 6 Diagrama Ishikawa del Área Administrativa - RRHH Aserem Perú..	39
Figura 7 Proceso de Reclutamiento y Selección Aserem Perú.....	40
Figura 8 Plan de Acción para el Proceso de Reclutamiento y Selección Aserem Perú.....	40
Figura 9 Flujograma del Proceso de Reclutamiento y Selección Aserem Perú	41
Figura 10 Proceso de Capacitación y Desarrollo Aserem Perú.....	42
Figura 11 Plan de Acción para el Proceso de Capacitación y Desarrollo Aserem Perú.....	42
Figura 12 Flujograma del Proceso de Capacitación y Desarrollo Aserem Perú	42
Figura 13 Proceso de Gestión de Desempeño Aserem Perú	44
Figura 14 Plan de Acción del Proceso de Gestión de Desempeño Aserem Perú	44
Figura 15 Flujograma del Proceso de Gestión de Desempeño Aserem Perú	45
Figura 16 Proceso de Gestión de Nómina y Beneficios Aserem Perú	46
Figura 17 Plan de Acción del Proceso de Gestión de Nómina y Beneficios Aserem Perú.....	46
Figura 18 Flujograma del Proceso de Gestión de Nómina y Beneficios Aserem Perú.....	47

Figura 19 Proceso de Gestión de Salidas Aserem Perú.....	48
Figura 20 Plan de Acción del Proceso de Gestión de Salidas Aserem Perú	48
Figura 21 Flujograma del Proceso de Gestión de Salidas Aserem Perú.....	49
Figura 22 Procedimiento de reclutamiento y selección - Aserem Perú.....	9
Figura 23 Procedimiento de capacitación y desarrollo - Aserem Perú.....	67
Figura 24 Procedimiento de gestión de desempeño - Aserem Perú	68
Figura 25 Procedimiento de gestión de nómina y beneficios - Aserem Perú....	69
Figura 26 Procedimiento de gestión de salidas - Aserem Perú	70
Figura 27 Manual de descripción de puestos - Aserem Perú	71
Figura 28 Plan de acción integral para la mejora en los procesos del área de RRHH - Aserem Perú	72
Figura 29 Registro Fotográfico de capacitaciones en Área de Recursos Humanos - Aserem Perú	73

Resumen Ejecutivo

El objetivo de este proyecto es optimizar los procesos en el área de Recursos Humanos de M&C Aserem Perú S.A.C., con el propósito de mejorar la gestión del talento humano y garantizar una administración eficiente del personal. A pesar de contar con más de 14 años de experiencia en servicios de intermediación laboral y monitoreo de tránsito vehicular, la empresa enfrentó una deficiencia estructural en su área de RRHH, lo que afectaba negativamente la toma de decisiones, el control del desempeño y la calidad del servicio.

El área de RRHH carecía de procesos formalizados y una estructura alineada a los objetivos estratégicos de la organización. Esta ausencia de sistematización generaba desorden operativo, ineficiencia y dificultaba la medición y control del desempeño, lo que impactaba tanto en los colaboradores como en la calidad del servicio proporcionado a los clientes.

Para resolver estas carencias, se desarrollaron flujogramas detallados que estructuraron los procesos clave del área, acompañados de un manual de perfiles de puestos y la formalización de procedimientos. Estas herramientas han permitido mejorar la organización interna, optimizando el control y la calidad de la gestión de personal.

La formalización de procesos ha permitido alinear las operaciones de RRHH con los objetivos estratégicos de la empresa, mejorando la toma de decisiones, el control del desempeño y la calidad del servicio. Estas optimizaciones han incrementado la eficiencia organizacional y reforzado la capacidad de la empresa para mantener un crecimiento sostenible a través de una gestión eficiente del talento humano.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

Armstrong, M. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (13th ed.). Kogan Page.

Aserem Perú (2024). <https://aseremperu.com/servicios/>

Becker, B. E., & Huselid, M. A. (2006). *Strategic human resources management: Where do we go from here?* *Journal of Management*, 32(6), 898-925.
<https://doi.org/10.1177/0149206306293668>

Boudreau, J. W., & Ramstad, P. M. (2007). *Beyond HR: The new science of human capital*. Harvard Business Press.

Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis* (Vol. 1). MIT Center for Advanced Educational Services.

Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. Harper Collins.

Harrington, H. J. (1991). *Business process improvement: The breakthrough strategy for total quality, productivity, and competitiveness*. McGraw-Hill.

Pyzdek, T., & Keller, P. A. (2014). *The handbook for quality management: A complete guide to operational excellence* (3rd ed.). McGraw-Hill Education.

Taylor, F. (1911). *The Principles of Scientific Management*. Harper.