

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



**PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO
DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA SERPETBOL PERÚ S.A.C
A FIN DE MEJORAR SU GESTIÓN PARA EL AÑO 2019**

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER Jianina Geraldyn Obregón Rufino

ASESOR:

Mg. Hugo Enrique Oblitas Salinas

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL

2018

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como principal objetivo establecer una propuesta de mejora en el departamento de recursos humanos de la empresa Serpetbol Perú, ya que se evidenció que existían problemas luego de haber analizado cada uno de los procesos y actividades con los que contaba el área.

Luego del diagnóstico realizado, se planteó una propuesta de mejora basada en la mejora de procesos a través de la aplicación de la metodología del estudio del trabajo de la Organización Internacional de Trabajo. Esta metodología nos permitirá ejecutar las acciones correctivas y toma de decisiones para darle solución a los problemas encontrados.

El trabajo consta de 8 capítulos en el que se desarrollará la propuesta de mejora que nos permitirá una adecuada gestión del área a través de la mejora en sus procesos.

En el capítulo 1, se presenta las generalidades de la empresa tales como razón social, misión, visión, valores, organigrama, entre otros aspectos generales de la organización estudiada.

En el capítulo 2, se describe el diagnóstico actual de la empresa, en base a esto se define la formulación del problema así como también la justificación, los alcances y limitaciones del proyecto.

En el capítulo 3, se presenta el marco teórico conformada por las bases teóricas y los antecedentes nacionales e internacionales que permitieron la realización del presente trabajo.

En los capítulos 4 y 5, describe la metodología de la investigación así como también el análisis crítico y sustento por la cual fue escogida para su aplicación.

En los capítulos 6 y 7, se presenta la justificación de la metodología a partir del desarrollo e implementación de la propuesta.

Finalmente en el capítulo 8, se exponen las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

Palabras Clave: Recursos Humanos, Procesos, Gestión, Competencias, Organización, Personal, OIT.