

Universidad de Lima
Facultad de Ingeniería y Arquitectura
Carrera de Ingeniería Industrial



ANÁLISIS INTEGRAL Y PROPUESTA DE MEJORA PARA UNA CONSULTORA DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Ivo Sebastian Calagua Mojoyovich

Código 20131649

Asesor

Elsie Bonilla Pastor

Lima – Perú

Diciembre de 2020

RESUMEN

El presente proyecto evalúa de manera integral a una mediana empresa de Recursos Humanos, cuyo negocio es ofrecer servicios de reclutamiento y selección en el mercado peruano.

El problema principal de la empresa se refleja en los tiempos de entrega y niveles de servicio, los cuales difieren de lo propuesto hacia el cliente. Esto tuvo como resultado un bajo puntaje en la encuesta de satisfacción del mismo. Estas demoras, retrasos, y reprocesos son a causa de la falta de planificación de los líderes de cada área, capacitación del personal y, además de ello, la carencia de sistemas informáticos que dificultan un preciso seguimiento de los proyectos.

Ante ello, con el fin de aplicar una mejora continua dentro la organización, se propone implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, la cual genera consciencia laboral de mejora continua e implementa políticas, procedimientos e instructivos que regularizan y estandarizan los procesos.

Por tanto, el objetivo principal de la presente investigación radica en elevar los indicadores críticos identificados, a partir del diagnóstico comercial, operativo, financiero y estratégico de la empresa, y sostener aquellos valores que están dentro de la meta. Con ello, se busca disminuir los costos e incrementar los niveles de venta.

También, se diseñaron soluciones pertinentes justificando y demostrando su viabilidad técnica, social y económica con la finalidad de discernir la mejor propuesta.

Finalmente, se comprobó la hipótesis que se enumeró en la introducción del trabajo, la cual menciona que la mejora integral en la empresa evaluada permitirá mejorar los indicadores técnicos y económicos de desempeño, así como también, el desarrollo óptimo de los principales procesos.

Palabras clave: ISO 9001:2015, Diagnóstico, Ishikawa, Mejora Integral, Sistema de Gestión de Calidad.