



# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“REDISEÑO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN  
DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA  
GRUPO MUNDO - TRUJILLO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero (a) empresarial

Autores:

Gonzalo Celis Soberon

Alicia Alexandra Vergara Castro

Asesor:

Ing. Betty Lizby Suarez Torres

Trujillo - Perú

2019

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
1.1. Realidad problemática .....	8
1.2. Bases Teóricas .....	16
1.3. Justificación.....	53
1.4. Limitaciones .....	54
1.5. Formulación del problema.....	54
1.6. Objetivos .....	54
1.7. Hipótesis .....	55
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>56</b>
2.1. Tipo de investigación .....	56
3.1. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos) .....	56
3.2. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	59
3.3. Procedimiento .....	60
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>63</b>
3.1. Diagnóstico Estratégico de la Empresa Grupo Mundo .....	63
3.2. Documentación de procesos actuales .....	78
3.3. Implementación del Rediseño de Procesos.....	90
3.4. Evaluación económica y financiera.....	107
3.5. Análisis Estadístico .....	113
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>116</b>
4.1. Discusión.....	116
4.2. Conclusiones.....	119
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>120</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>123</b>

## RESUMEN

La presente investigación se basa en el rediseño de procesos en la gestión de recursos humanos de la empresa Grupo Mundo S.A.C. Su objetivo general es determinar el efecto del rediseño de procesos en la gestión de Recursos Humanos de la empresa Grupo Mundo. La investigación, de tipo explicativa con diseño experimental pre y post prueba, utilizó la metodología BPM y sus respectivas fases para el rediseño de procesos.

Se hicieron además uso de técnicas de recolección de datos tales como el análisis documental y de archivos, la entrevista y la observación directa y sus respectivos instrumentos como son la ficha de análisis documental, guía de entrevista y ficha de observación de procesos; la cuales al ser aplicadas a una muestra de 9 colaboradores del área de RRHH y los 07 procesos de la misma área; y haciendo uso de Ms Excel 2016 y de SPSS para el análisis de datos, se obtuvieron como resultados un ahorro de S/ 4573.70 anual, también se logró la reducción de tiempos por procesos. En el proceso de Reclutamiento y Selección 170.3 minutos y el proceso de Incorporación 61.6 minutos.

Así también, mediante el análisis financiero se obtuvo que el presente proyecto es viable con resultados de S/ 95.19 como rentabilidad en un periodo de 5 años; una tasa interna de retorno (TIR) DE 5.13%.

Finalmente se concluye que el rediseño de procesos bajo el enfoque BPM tiene un efecto positivo en la gestión de Recursos Humanos de la empresa Grupo Mundo, evidenciando una mejora tras la reducción de tiempos y costos de los procesos rediseñados.

**Palabras clave:** Proceso, Duplicidad, Rediseño, Indicadores; Gestión, Recursos Humanos

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Agrip J. (2017). *Gestión por Procesos (BPM) usando mejora continua y reingeniería de procesos de negocio*. (Tesis). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú
- Agudelo, L. (2012). *Evolución de la Gestión por Procesos*. Colombia: Contacto Gráfico.
- Aguirre, S. (2007). *Marco metodológico para el desarrollo de proyectos de mejoramiento y rediseño de procesos*. Colombia: AD- Minister.
- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. (2.ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Ámbito.com (2017). *Una tendencia que pisa fuerte en Latinoamérica*. Recuperado de <http://www.ambito.com/898207-una-tendencia-que-pisa-fuerte-en-latinoamerica>
- Avila J. (2017). *Rediseño de procesos en el área de producción en una empresa de calzado y su efecto en la productividad - Trujillo 2017* (Tesis). Universidad Privada del Norte, Perú
- Blog Overall (2017). *Perú, cuarto país de la región con mayor tercerización laboral*. Recuperado de <https://www.overall.pe/publicaciones/peru-cuarto-pais-de-la-region-con-mayor-tercerizacion-laboral/>
- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos. (Alineados con la estrategia)*. (4.ª ed.). Santiago de Chile, Chile: Editorial Evolución.
- Burgos, M.; Garavito, N. & Spataro, L. (2016). *Servicios Outsourcing de RRHH: para las pequeñas y medianas empresas Colombianas*. (Tesis). Colegio de Estudios Superiores de Administración –CESA, Colombia.
- Castillo, J. (2012). *Administración de personal. Un enfoque hacia la calidad*. (3.ª ed.). Bogotá, Colombia: ECOE.
- Chambergo, S. & Rojas, P. (2016). *Reingeniería de procesos en el área de recursos humanos de la empresa consorcio CONTACOM S.A.C. para mejorar el índice de desempeño del personal*. (Tesis). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. (9.ª ed.). México: Mc Graw Hill.

- Chira, C. & Limay, F. (2014). Rediseño de procesos de recursos humanos para la implementación de un ERP aplicado a una MYPE. (Tesis). Universidad de San Martín de Porres, Perú.
- Club BPM (2011). *El libro del BPM. Tecnologías, conceptos, enfoques, metodologías y estándares*. Madrid, España: Print Marketing.
- Colqui, D. (2017). Gestión empresarial y su incidencia en la mejora de procesos administrativos (área de logística y personal) del Instituto Fe y Alegría en el año 2016. (Tesis). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Dessler, G. & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque latinoamericano*. (5.ª ed.). México: Pearson Educación.
- Esponda, M. & Basualdo, B. (2014). Abordajes sobre la tercerización laboral en América Latina: Aportes y perspectivas. Recuperado de [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.4667/ev.4667.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.4667/ev.4667.pdf)
- Evans, J. & Lindsay, W. (2015). *Administración y control de la calidad*. (9.ª ed.). México, D.F: Cengage Learning Editores.
- Farje, C.; Núñez Mejía, D. & Reyes, E. (2016). Mejora del proceso de cobranzas de la empresa Overall para disminuir los indicadores de morosidad. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú.
- Flores, R. (2014). *Administración de recursos humanos*. México: UNID.
- Forbes México (2017). *Éste es el hombre del outsourcing en América Latina*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/el-hombre-del-outsourcing-en-america-latina/>
- González & Pasmíño (2015). *Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert*. Revista Publicando.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. (3.ª ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista, M. (2012). *Metodología de la investigación*. (6.ª Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Juacida, L. (2016). Rediseño y optimización de los procesos del área de recepción de Latam Airlines para aumentar productividad y cumplimiento de estándares. (Tesis). Universidad de Chile, Chile.

- La República (2018). *En tiempo récord quieren tercerizar limpieza pública*. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/1167880-en-tiempo-record-quieren-tercerizar-limpieza-publica>
- Landeta, C. (2016). Implementación de la metodología BPM aplicada para la automatización del proceso de selección y contratación de personal de la empresa RODACOMINTER. (Tesis). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Ecuador.
- Peña, J. & Rivera, F. (2016). *Administración de procesos. Guía para el aprendizaje*. México: Pearson Educación.
- Pérez Fernández, J. (2012). *Gestión por Procesos*. (5.ª ed.). Madrid, España: ESIC.
- Prada, V. & Romero, J. (2014). Propuesta de mejora de procesos y su efecto en la Gestión de los Recursos Humanos del Consejo Nacional de la Magistratura, Año 2013. (Tesis). Universidad César Vallejo, Perú.
- de un Banco. (Tesis). Universidad Nacional de Ingeniería, Perú.
- Render, B. & Heizer, J. (2007). *Administración de la producción*. México: Pearson Educación.
- RPP Noticias (2015). *¿Qué empresas tercerizan más en el Perú? Entérate*. Recuperado de <http://rpp.pe/economia/economia/que-empresas-tercerizan-mas-en-el-peru-enterate-noticia-836476>
- Ruiz, E., López Barra, S., García, C. & Gago, M. (2011). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Torres, J. & Jaramillo, O. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo. Herramienta para la gestión del talento humano*. Barranquilla, Colombia: Ediciones de la U.
- Vera, S. (2016). Implantación del sistema de control interno y su impacto en el proceso de selección de personal de una Institución del Estado, 2011 – 2014. (Tesis). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Uribe, M. & Reinoso, J. (2014). *Sistema de Indicadores de Gestión*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.