

RESUMEN

Autor [Solano Gonzáles, C.D.](#)

Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación](#)

Título **Aplicación de indicadores de medición para la mejora de los procesos operativos en la empresa de gestión humana: ADECCO Perú**

Impreso Lima : UNALM, 2015

Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E12. S6 - T	USO EN SALA
Descripción	76 p. : 8 fig., 14 cuadros, 16 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Monográfico (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Facultad : Economía y Planificación	
Sumario	Sumario (Es)	
Materia	NORMA ISO 9001: 2008 ADECCO PERU GESTION HUMANA PROCESOS OPERATIVOS INDICADORES DE MEDICION MEJORA DE PROCESOS TERCERIZACION LABORAL PERU EVALUACION RECURSOS HUMANOS MANO DE OBRA EMPRESAS PRIVADAS SERVICIOS MERCADO DEL TRABAJO GESTION VENTAS CONSUMIDORES ORGANIZACION DEL TRABAJO REGLAMENTACIONES	

Esta investigación no experimental, estudió el comportamiento de la empresa de Gestión Humana Adecco Perú, específicamente de su división: Outsourcing de Ventas y su desenvolvimiento con sus cuentas clientes. Se analizó el proceso operativo y administrativo de destaque de personal para los mismos y la aplicación de indicadores de medición para la mejora continua de la operación y para la satisfacción de las necesidades del cliente. La empresa en estudio presentaba errores y desorden en sus procesos operativos los cuales eran percibidos por sus clientes; como manera de retención y fidelización de los mismos, se analizó a través de la herramienta de observación directa del problema; las causas y las consecuencias que originaban la salida de sus clientes más importantes. Se realizó una descripción de cómo la compañía ideó procesos que mejoraron sus operaciones, como el seguimiento continuo y correcta implementación de las normativas de su certificación ISO 9001 dentro de sus procesos de reclutamiento y selección del personal y en la gestión de coordinación y supervisión operativa; y la aplicación de indicadores de medición de desempeño de los trabajadores. La aplicación de estas mejoras hizo que disminuyeran las quejas de los clientes, ordenó y organizó los procesos operacionales y además se encuentra encaminada a la satisfacción y retención de todos sus clientes y a la captación de nuevos mercados.

ABSTRACT

This non-experimental research studied the behavior of the Human Management company Adecco Peru, specifically its division: Sales Outsourcing and its development with its client accounts. The operational and administrative process to highlight personnel was analyzed for them and the application of measurement indicators for the continuous improvement of the operation and for the satisfaction of the client's needs. The company under study presented errors and disorder in its operational processes which were perceived by its clients; as a way of retention and loyalty of the same, it was analyzed through the tool of direct observation of the problem; the causes and consequences that led to the departure of its most important customers. A description was made of how the company devised processes that improved its operations, such as the continuous monitoring and correct implementation of the regulations of its ISO 9001 certification within its personnel recruitment and selection processes and in the management of coordination and operational supervision; and the application of indicators to measure worker performance. The application of these improvements reduced customer complaints, ordered and organized operational processes and is also aimed at satisfying and retaining all of its customers and attracting new markets.