



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y COMPUTACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**PROYECTO DE MEJORA PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DE  
RECURSOS HUMANOS BASADO EN LA METODOLOGÍA LEAN  
SERVICE Y EL CICLO PHVA PARA UNA EMPRESA DE CINE**

Tesis presentada por la bachiller de la  
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial:  
**Mary Carmen Sanchez Pimentel**  
Para optar el Título Profesional de Ingeniero  
Industrial

**Asesor:** Mg. Alberto Percy Zuñiga Zevallos

**Arequipa – 2023**

# Trabajo de titulacion

## INFORME DE ORIGINALIDAD

**20%**  
INDICE DE SIMILITUD

**17%**  
FUENTES DE INTERNET

**2%**  
PUBLICACIONES

**8%**  
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

**1** [repositorio.ucsp.edu.pe](http://repositorio.ucsp.edu.pe) **3%**  
Fuente de Internet

**2** [repositorio.ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe) **1%**  
Fuente de Internet

**3** [1library.co](http://1library.co) **1%**  
Fuente de Internet

**4** Submitted to Universidad Cesar Vallejo **1%**  
Trabajo del estudiante

**5** [hdl.handle.net](http://hdl.handle.net) **1%**  
Fuente de Internet

**6** [www.coursehero.com](http://www.coursehero.com) **1%**  
Fuente de Internet

**7** Submitted to Universidad Católica de Santa María **<1%**  
Trabajo del estudiante

**8** Submitted to Universidad Europea de Madrid **<1%**  
Trabajo del estudiante

**9** [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)  
Fuente de Internet

## RESUMEN

La investigación de la tesis se trata sobre el análisis del todo el proceso de Gestión de Recursos Humanos de una organización de cine, con el objetivo de plantear una propuesta de mejora que nos permita disminuir tiempos y costos innecesarios.

Para cumplir con el objetivo propuesto en esta investigación, se elaboró un análisis de la situación actual de la empresa y del proceso de gestión de recursos humanos. A partir de este análisis se identificaron los principales problemas en el Reclutamiento, Contratación e Inducción de personal. Permitiendo así poder proponer un plan de mejora del proceso basándonos en la metodología Lean Service y el ciclo PHVA.

En el Reclutamiento de personal, se propone que este proceso sea realizado por el Administrador de Sede, logrando así reducir el tiempo que se toma normalmente cuando es realizado de manera centralizada de parte del área de recursos humanos.

En la contratación del personal, se propone que la firma de contrato se realice en la sede a la cual fue asignado el personal seleccionado, al ser un proceso presencial será más efectivo la revisión de documentos y la firma de contrato a diferencia del tiempo que se estima al hacerlo a través de la plataforma virtual de recursos humanos.

Finalmente, en la Capacitación de Personal, se propone que se realice de manera presencial en la sede asignada al colaborador, esta inducción será realizada por el Administrador de sede, logrando así el compromiso del colaborador con la empresa y con su sede.

El tiempo de evaluación para el proyecto fue de 5 meses, desde agosto del 2021 hasta abril del 2022.

La evaluación de costo beneficio luego de la propuesta de mejora nos dará un resultado de 1.85, donde el costo de implementación será de S/ 8,807.46 soles y el beneficio esperado de S/.16,316.50.

La implementación propuesta tiene una duración de 1 mes aproximadamente.

**Palabras clave:** Recursos humanos, Lean service, ciclo PHVA, reclutamiento, contratación, inducción.