



**INSTITUTO PERUANO DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS IPAE**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS EN GESTIÓN DE RECURSOS  
HUMANOS**

**PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN HUMANA Y PROCESOS  
OPTIMIZANDO EL POTENCIAL HUMANO DE PROSEGUR S.A.  
DURANTE EL PERIODO 2022**

**Trabajo de aplicación profesional para obtener el título de  
Gestión de Recursos Humanos**

**GLORIA PAOLA CASTILLO CALDERÓN  
0000-0002-9267-4672**

**Lima – Perú  
2022**

## **Resumen del Proyecto**

El presente trabajo de investigación mantiene como objetivo presentar una propuesta de mejora aplicada al área de atención al cliente de la empresa Prosegur S.A. dado que no se está obteniendo el nivel de satisfacción por parte del cliente, esto con la finalidad de bajar el índice de reclamos e implementar nuevos procesos para que así tengan tácticas más estratégicas y poder ayudar a los clientes en sus consultas o solicitudes.

En las primeras páginas se detallan la gestión que la empresa ya viene realizando actualmente, donde se ratifica la mejora de la gestión llevada a cabo aplicando herramientas de productividad en las áreas en general, sin enfocarse al 100% en el área comercial que es la que presenta falencias en su gestión. En ese marco, se procede a fomentar propuestas de mejora centradas específicamente en esta área con la finalidad de aumentar la motivación del personal sintiéndose satisfechos con la gestión que realizan y con la empresa a la que pertenecen, esto tendrá como resultado el mitigar los reclamos y quejas por parte de los clientes, abordando nuevas herramientas de gestión humana para mantener al personal más preparado ante situaciones de esta categoría.

## **Abstract**

The objective of this research work is to present a proposal for improvement applied to the customer service area of the company Prosegur S.A. given that the level of customer satisfaction is not being obtained, this in order to lower the rate of complaints and implement new processes so that they have more strategic tactics and be able to help customers with their queries or requests.

The first pages detail the management that the company is currently carrying out, where the improvement of the management carried out by applying productivity tools in the areas in general is ratified, without focusing 100% on the commercial area, which is the one that presents shortcomings. in its management. Within this framework, improvement proposals focused specifically on this area are promoted in order to mitigate claims and complaints from customers, addressing new human management tools to keep staff more prepared in situations of this category.