

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

Escuela Académico Profesional de Psicología

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Plan estratégico del área de Recursos Humanos de la Clínica  
Santa Cruz 2025**

Edith Gabriela Medrano Solis

Para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Psicología

Huancayo, 2026

## INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**A** : Decano de la Facultad de Psicología  
**DE** : Elsa Matos Chancas  
Asesor de trabajo de investigación  
**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación  
**FECHA** : 3 de Enero de 2026

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

**Título:**

Plan Estratégico del área de Recursos Humanos de la Clínica Santa Cruz 2025

**Autor:**

Edith Gabriela Medrano Solís – Carrera profesional Psicología

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 19 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores  
Nº de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**): 30 SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

**La firma del asesor obra en el archivo original**  
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

## ÍNDICE

Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
RESUMEN .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA .....</b>	<b>2</b>
1.1. Datos de la empresa.....	2
1.2. Actividades principales de la empresa.....	2
1.3. Locales comerciales y sucursales.....	2
1.4. Horarios y modalidad de trabajo.....	5
1.5. Reseña histórica de la empresa .....	5
1.6. Organigrama de la Empresa .....	7
1.7. Visión y Misión.....	8
1.8. Base legal .....	8
1.9. Descripción del área donde realiza tus actividades profesionales .....	9
1.10. Descripción del cargo y de las responsabilidades del bachiller.....	10
<b>CAPÍTULO II: ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES .....</b>	<b>11</b>
2.1. Diagnóstico Situacional.....	11
2.1.1. Proceso para Organizar.....	11
2.1.2. Proceso para retener.....	12
2.1.3. Proceso para Integrar .....	12
2.1.4. Proceso para recompensar .....	12
2.1.5. Proceso para desarrollar.....	12
2.2. Objetivos de actividad profesional .....	12
2.2.1. Objetivo organizacional.....	13
2.3. Justificación de actividad profesional.....	13
2.3.1. Justificación Teórica.....	13
2.3.2. Justificación Práctica .....	13
2.3.4. Justificación Científica .....	13
2.4. Resultados esperados.....	13
<b>CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
3.1. Bases teóricas de metodologías y actividades realizadas .....	15
3.1.1. Gestión organizacional .....	15
3.1.2. Reclutamiento y selección del personal .....	15
3.1.3. Perfiles de puestos .....	17
3.1.4. Evaluación de desempeño.....	17

3.1.5. Compensaciones .....	18
3.1.6. Capacitación .....	18
3.1.7. Clima laboral .....	19
3.1.8. Clima organizacional .....	19
3.1.9. El Manual de organización y funciones .....	20
<b>CAPÍTULO IV: DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PROFESIONALES .....</b>	<b>21</b>
4.1. Enfoque de la actividad profesional .....	21
4.2. Objetivos del Centro .....	21
4.3. Alcance de actividades profesionales .....	21
4.4. Entregables de actividades profesionales .....	22
4.4.1. Proceso para Organizar .....	22
4.4.3. Proceso para Integrar .....	24
4.4.4. Proceso para recompensar .....	24
4.4.5. Proceso para desarrollar .....	25
4.5. Aspectos técnicos de actividad profesional .....	29
4.5.1. Metodologías .....	29
4.5.2. Técnicas de recolección de datos .....	29
4.5.3. Equipos y materiales utilizados para desarrollar actividades .....	30
4.6. Ejecución de las actividades profesionales .....	32
4.6.1. Cronograma de actividades realizadas .....	32
4.6.2. Proceso y secuencia operativa de actividades profesionales .....	34
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
5.1. Resultados finales de actividades realizadas .....	39
5.1.1. Proceso para organizar .....	39
5.1.2. Proceso para retener .....	40
5.1.3. Proceso para integrar .....	40
5.1.4. Proceso para recompensar .....	40
5.1.5. Proceso para desarrollar .....	40
5.2. Logros alcanzados .....	41
5.3. Dificultades encontradas .....	41
5.4. Planteamiento de mejoras .....	41
5.5. Aporte del bachiller .....	42
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>43</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>44</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>45</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación de la clínica – Sede Huancayo .....	3
Figura 2 Ubicación de la clínica – Sede Lima .....	3
Figura 3 Ubicación de la clínica – Sede Arequipa.....	4
Figura 4 Ubicación de la clínica – Sede Pasco .....	4
Figura 5 Ubicación de la clínica – Sede Huánuco .....	5
Figura 6 Organigrama Horizontal - Clínica Santa Cruz SAC. Versión 18/04/24.....	7
Figura 7 Reclutamiento interno y reclutamiento externo.....	16
Figura 8 El proceso de selección como una secuencia de etapas. ....	16
Figura 9 Desarrollo de capacitaciones .....	19
Figura 10 Manual de Organización de funciones realizado por la empresa Santa Cruz.....	22
Figura 11 Reglamento interno de Trabajo realizado por Santa Cruz S.A.C.....	23
Figura 12 Procedimiento de Reclutamiento y selección de Santa Cruz S.A.C .....	24
Figura 13 Procedimiento de Reconocimiento a colaboradores de Santa Cruz S.A.C .....	25
Figura 14 Plan de Capacitación de Santa Cruz S.A.C .....	26
Figura 15 Desarrollo de Capacitación de Santa Cruz S.A.C.....	27
Figura 16 Procedimiento de inducción de Santa Cruz S.A.C .....	28
Figura 17 Oficina Principal de Talento Humano .....	31
Figura 18 Sala de espera de Talento Humano .....	31
Figura 19 Cronograma de Actividades .....	32
Figura 20 Flujograma del proceso de Reclutamiento y Selección .....	37
Figura 21 Flujograma del proceso de Capacitación y entrenamiento del personal .....	38

## RESUMEN

El presente informe de suficiencia profesional evidencia las labores realizadas en la Clínica Santa Cruz, en el área de Talento Humano, ubicada en la ciudad de Huancayo, región Junín – Perú. Actualmente, la clínica cuenta con 10 años de servicio y 5 sedes a nivel nacional, evidenciando un crecimiento sostenido en el ámbito laboral. Este desarrollo ha permitido generar oportunidades de empleo, contribuyendo al bienestar de muchos ciudadanos. La Institución es especialista en el rubro de salud ocupacional, realizando evaluaciones orientadas al ámbito laboral, con un enfoque preventivo que promueve el cuidado de los trabajadores.

Durante mi permanencia en el área de Talento Humano, se identificaron diversas deficiencias, tales como desorden documentario, procedimientos desactualizados, ausencia de flujogramas, alta rotación de personal, entre otros, reflejo de una gestión anterior poco eficiente.

Ante esta situación, al asumir mis funciones como profesional, se procedió a la actualización e implementación de diversos procesos con el objetivo de organizar adecuadamente el área. Entre estos se encuentran los procesos de reclutamiento y selección, así como del Manual de Organización y Funciones (MOF), el Reglamento Interno de Trabajo (RIT), procesos de capacitación e inducción y los mecanismos de incentivos para el personal. Estas acciones permitirán fomentar un ambiente laboral y fortalecer el compromiso de los colaboradores con la institución.

**Palabras Clave:** Plan estratégico, gestión del talento humano, recursos humanos, gestión organizacional.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones reclutan al mejor talento y valoran que los profesionales más capacitados se integren y permanezcan en sus equipos, ya que esto se traduce en mayor productividad y eficiencia lo que a su vez genera ganancias para la empresa. Por este motivo, el área de Gestión de Recursos Humanos cumple un rol fundamental, siendo esencial realizar un adecuado proceso de selección e incorporación de un talento, a fin de evitar la rotación y fomentar una cultura organizacional que contribuye al buen desempeño y rendimiento de los colaboradores.

Es importante señalar que, para que un colaborador se sienta satisfecho dentro de una organización es muy valioso las condiciones favorables del clima laboral, ya que estas influyen directamente en su productividad y en su compromiso con la visión y valores de la empresa.

En ese sentido, el capítulo I presenta los aspectos generales de la empresa a fin de conocer los orígenes de la Clínica Santa Cruz y como logró posicionarse en el mercado, así como la descripción de las actividades principales. El Capítulo II expone el diagnóstico situacional de la labor realizada. En el capítulo III se desarrollan las bases teóricas que sustentan el presente trabajo. Para el capítulo IV, se detallan las actividades ejecutadas dentro de la empresa, en el Capítulo V se presentan los resultados obtenidos a partir de la intervención en el área de talento humano. Finalmente, se expone las conclusiones y recomendaciones derivadas de la experiencia profesional.