

## RESUMEN

Autor [Panduro del Águila, C.](#)

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

Título **Propuesta de mejora de los procesos para el área de operaciones de la empresa de servicios en telecomunicaciones Hacom S.A.C.**

Impreso Lima : UNALM, 2015

### Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	<a href="#">E20. P355 - T</a>	USO EN SALA
Descripción	48 p. : 6 gráficos, 2 tablas, 19 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Monográfico (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Facultad : Economía y Planificación	
Sumario	Sumario (Es)	
Materia	<a href="#">HACOM S.A.C.</a> <a href="#">OPERACIONES</a> <a href="#">PROCEDIMIENTOS</a> <a href="#">MEJORA DE PROCESOS</a> <a href="#">PERU</a> <a href="#">EVALUACION</a> <a href="#">TELECOMUNICACIONES</a> <a href="#">SISTEMA DE POSICIONAMIENTO GLOBAL</a> <a href="#">TELEDETECCION</a> <a href="#">GESTION</a> <a href="#">SA</a> <a href="#">SERVICIOS</a> <a href="#">ORGANIZACION DEL TRABAJO</a> <a href="#">CONSUMIDORES</a> <a href="#">PRODUCTIVIDAD</a> <a href="#">ACTITUD DEL LOS EMPLEADOS</a>	
N° estándar	PE2016000411 B / M EUV E20	

La presente investigación pretende brindar una propuesta de mejora para los procesos del área de operaciones de la empresa Hacom S.A.C. con la finalidad

de lograr una mejor administración de procesos sobre una base de procedimientos internos de tal manera que cumplan las políticas establecidas por la empresa. La propuesta de mejora en los procesos del área de operaciones de la empresa parte de un análisis para visualizar la problemática que enfrenta el área en un escenario en el que las empresas buscan ser más competitivas generando así beneficios económicos y elevando los estándares de calidad de servicio al producto. Los pasos utilizados en la investigación fueron los siguientes: Determinar los procesos y subprocesos del área de operaciones de la empresa; identificación de la interacción de los procesos involucrados en el área; análisis de los sub procesos para identificar los problemas y finalmente la formulación de la propuesta de mejora. Los resultados fueron los siguientes, se identificaron los procesos principales: Evaluación financiera al cliente, Creación de cuenta, Configuración de Equipos, Facturación e instalación. Se conoció la interacción de los procesos con los responsables de los mismos, realizándose una tabla con la descripción de la interacción de los mismos. Para analizar los procesos se realizó una tabla comparativa de los elementos, en cada uno de los procesos donde se compara lo que es con lo que debe de ser, realizando observaciones para identificar los problemas y así plantear una posible solución mediante un plan de acciones. Finalmente, el presente trabajo identifica los esquemas operativos en el área de Operaciones articulando todos los procesos principales de la empresa con el fin de resolver el problema central llegando así a definir un conjunto de conclusiones y recomendaciones.

## **ABSTRACT**

This research aims to provide an improvement proposal for the processes of the operations area of the company Hacom S.A.C. in order to achieve better process management based on internal procedures in such a way that they comply with the policies established by the company. The proposal for improvement in the processes of the company's operations area is based on an analysis to visualize the problems faced by the area in a scenario in which companies seek to be more competitive, thus generating economic benefits and raising service quality standards. to the product. The steps used in the investigation were the following: Determine the processes and sub-processes of the company's operations area; identification of the interaction of the processes involved in the area; analysis of the sub-processes to identify the problems and finally the formulation of the improvement proposal. The results were as follows, the main processes were identified: Customer financial evaluation, Account creation, Equipment Configuration, Billing and installation. The interaction of the processes with those responsible for them was known, creating a table with the description of their interaction. To analyze the processes, a comparative table of the elements was made, in each of the processes where what is compared with what should be, making observations to identify the problems and thus propose a possible solution through an action plan. Finally, this paper identifies the operational

schemes in the Operations area, articulating all the main processes of the company in order to solve the central problem, thus defining a set of conclusions and recommendations.