



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ingeniería Industrial**

**Escuela Profesional de Ingeniería Industrial**

**Elaboración e implementación de un manual de  
procedimientos para el control de proyectos en la  
gestión de procesos administrativos de una empresa del  
rubro telecomunicaciones**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

**AUTOR**

Alan Pastor SALAMANCA LÓPEZ

**ASESOR**

Julio SALAS BACALLA

Lima, Perú

2017

## RESUMEN

El propósito de este trabajo consiste en la elaboración de un Manual de Procedimientos que permitirá establecer los controles para el adecuado seguimiento de los proyectos por parte del área de Administración y Liquidaciones en una empresa del rubro de Telecomunicaciones, determinando las labores a efectuarse y los responsables de las mismas.

Este trabajo tiene incidencia directa en los clientes internos como externos ya que este manual aportará a que se logre un servicio predecible, coherente y confiable en la atención de requerimientos de áreas interrelacionadas así como de atención a nuestros clientes.

Para realizar el trabajo se emplearon técnicas de investigación, entre las cuales destaca la que se realizó a través de una encuesta en el área de Administración y Liquidaciones, investigación que nos permitió cuantificar los datos obtenidos y aplicar una forma de análisis estadístico.

Además, se recolectará información mediante entrevistas y observación directa de las actividades que se realizan en el área de estudio como técnicas complementarias al análisis previamente realizado.

## **ABSTRACT**

The purpose of this work consists of the preparation of a Procedures Manual that will allow to establish the controls for the adequate monitoring of the projects by the Administration and Liquidations area in a Telecommunications company, determining the tasks to be carried out and those responsible from the same.

This work has a direct impact on internal and external clients, as this manual will contribute to a predictable, coherent and reliable service in meeting interrelated area requirements as well as customer service.

In order to carry out the work, research techniques were used, among which the one carried out through a survey in the area of Administration and Liquidations stands out, a research that allowed us to quantify the data obtained and apply a form of statistical analysis.

In addition, information will be collected through interviews and direct observation of the activities carried out in the study area as complementary techniques to the previously conducted analysis.