



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

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“ELABORACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS PARA LA EMPRESA CONSTRUCTORA
TRANSFER E.I.R.L.”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER
ROSMERY KATHERINNE PACORI YERBA**

**ASESOR:
MG. ING. ROGELIO ALEXSANDER LOPEZ RODAS**

LIMA – PERÚ, JUNIO 2021

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, por haberme brindado su apoyo incondicional para que yo pueda estudiar y concluir todo este proceso. En especial a mi madre por ser el soporte más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras dificultades.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios, por darme salud en estos tiempos difíciles pese a que la situación no es tan alentadora Dios siempre estuvo conmigo.

Agradezco a mi madre Regina por darme todo el apoyo incondicional frente a todas las adversidades e inconvenientes que se presentaron, siempre estuviste ahí para agarrarme la mano y no permitir que me rinda, gracias.

Agradezco al Mg. Rogelio Alexander Lopez Rodas, por compartir su experiencia con nosotros, y por asesorarnos para el desarrollo de este trabajo de suficiencia.

RESUMEN

El sector construcción en nuestro país se encuentra dentro de las actividades más importantes que impulsan el desarrollo de la economía nacional, por tal motivo, esto genera una gran demanda de mano de obra y da a lugar al mismo tiempo a fuentes de trabajo, aportando de esta manera a la disminución del desempleo y mejorando la calidad de vida de los ciudadanos.

Por otra parte, en los últimos años la tendencia de las empresas de diversos rubros, vienen optando por una mejor estructura organizacional que les permita mejoras en sus procedimientos, para así ir adquiriendo un mayor nivel competitivo y llegar a tener más clientes potenciales y sostenibles en el mercado.

Los empresarios que se esfuerzan para formar empresas que tengan una estructura bien establecida, tienen opciones de formar parte de ese gran grupo de empresas que lideran el mercado de la construcción; además las pequeñas y medianas empresas que vienen luchando para ser reconocidos en el rubro, se abren brechas también a nivel de oportunidades para ser parte de consorcios, con una alta probabilidad de obtener un mayor crecimiento.

Por tal motivo, la empresa CONSTRUCTORA TRANSFER E.I.R.L., para obtener una oportunidad de crecimiento como las del resto del mercado competitivo, aspira desarrollar una mejor gestión y cultura organizacional, por intermedio de un Manual de Procedimientos Administrativos (MPA), a fin de obtener un mayor grado de formalidad, ya que la falta o ausencia de una real gestión administrativa, vendría a generar un desorden interno, sea por ausencia de políticas claras , responsabilidades no definidas, comunicación interna y externa sin resultados, duplicidad de documentación o de registros; todo esto a lo largo del tiempo, conlleva a que se manifiesten malas decisiones y se generen mayores costes que trae como consecuencia una inestabilidad de liquidez.

ABSTRACT

The construction sector in our country is among the most important activities that drive the development of the national economy, therefore, this generates a great demand for labor and at the same time gives rise to sources of work, thus contributing to the reduction of unemployment and improving the quality of life of citizens.

On the other hand, in recent years the trend of companies in various fields, have been opting for a better organizational structure that allows them to improve their procedures, in order to acquire a higher competitive level and get to have more potential and sustainable customers in the market.

Entrepreneurs who strive to form companies that have a well-established structure, have options to be part of that large group of companies that lead the construction market; also small and medium enterprises that are struggling to be recognized in the field, also open gaps at the level of opportunities to be part of consortia, with a high probability of obtaining greater growth.

For this reason, the company CONSTRUCTORA TRANSFER E.I.R.L., to obtain a growth opportunity like the rest of the competitive market, aspires to develop a better management and organizational culture, through a Manual of Administrative Procedures (MPA), in order to obtain a greater degree of formality, since the lack or absence of a real administrative management, would generate an internal disorder, either by the absence of clear policies, undefined responsibilities, internal and external communication without results, duplicity of documentation or records; All of this, over time, leads to bad decisions and higher costs that result in liquidity instability.

INDICE

1. Capítulo I Generalidades de la empresa o entidad	1
1.1. Antecedentes de la empresa o entidad	1
1.2. Perfil de la empresa	1
1.3. Actividades de la empresa o entidad	2
1.3.1. Misión	2
1.3.2. Visión.....	2
1.3.3. Objetivo	2
1.4. Organización actual de la empresa TRANSFER E.I.R.L.....	3
1.5. Descripción del entorno de la empresa.....	6
1.5.1. Análisis microentorno	6
1.5.2. Análisis FODA	10
2. Capítulo II Realidad problemática	14
2.1. Descripción de la realidad problemática	14
2.2. Análisis del problema	18
2.2.1. Formulación del problema	18
2.3. Objetivos de la investigación.....	19
2.3.1. Objetivo principal	19
2.3.2. Objetivos secundarios	19
3. Capítulo III Desarrollo del proyecto	20
3.1. Descripción y desarrollo del proceso	20
3.1.1. Antecedentes de la investigación	20

3.1.2.	Bases teóricas	21
3.1.3.	Bases normativas y la Ley General del Trabajo	33
3.1.4.	Propuesta del proyecto.....	37
3.1.5.	Cronograma de actividades.....	75
3.1.6.	Costos del proyecto.....	76
3.2.	Conclusiones.....	77
3.3.	Recomendaciones	78
4.	Capítulo IV Referencias bibliográficas	79
5.	Capítulo V Glosario de términos	80
6.	capítulo VI Anexos	81
7.	Anexo 01 Formato de cotización.....	81
8.	Anexo 02 Formato check list mantenimiento maquinaria.....	82
9.	Anexo 03 formato de valorización	89
10.	Anexo 04 formato registro de asistencia	90
11.	Anexo 05 Encuesta	91

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Índice de Altas y Bajas Según Departamentos	9
Tabla 2 Competidores a Nivel Local	10
Tabla 3 Símbolos de la Norma ASME	30
Tabla 4 Símbolo de la Norma ANSI	31
Tabla 5 Símbolo de la Norma Familia ISO 9000: 2000	32
Tabla 6 Símbolo de la Norma DIN	33
Tabla 7 Conocimiento de MPA	38
Tabla 8 Cumplimiento de Manual de Procedimiento	39
Tabla 9 Capacitación Recibida	40
Tabla 10 Conocimiento de Funciones.....	41
Tabla 11 Funciones del Trabajador	42
Tabla 12 Restricción de Funciones.....	43
Tabla 13 Satisfacción del Trabajador.....	44
Tabla 14 Uniformidad de Formatos.....	45
Tabla 15 Importancia del MPA.....	46
Tabla 16 Contenido de MPA de Solicitud de Cotización	50
Tabla 17 Contenido del MPA de Contrato de Ejecución de Obras y Servicios	53
Tabla 18 Contenido de MPA de Mantenimiento Preventivo de Maquinaria	55
Tabla 19 Contenido de MPA de Mantenimiento Correctivo Maquinaria	58
Tabla 20 Contenido de MPA de Control Documentario de OBRA.....	61
Tabla 21 Contenido de MPA de Presentación de Propuesta OSCE	64
Tabla 22 Contenido de MPA de Valorización Entidades Privadas	67
Tabla 23 Contenido de MPA de Valorización Entidades Publicas.....	70
Tabla 24 Contenido de MPA de Control de Asistencia de Personal.....	73
Tabla 25 Cronograma de Actividades.....	75
Tabla 26 Costos del Proyecto.....	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1	<i>Organigrama de la Empresa Constructora Transfer E.I.R.L.</i>	3
Grafico 2	<i>Flujograma de la Empresa Constructora Transfer E.I.R.L.</i>	5
Grafico 3	<i>Matriz FODA de la Empresa Constructora Transfer E.I.R.L.</i>	11
Grafico 4	<i>Diagrama de ISHIKAWA de la Empresa Constructora Transfer E.I.R.L.</i>	16
Grafico 5	<i>Diagrama de Flujo de Problemas Administrativos</i>	17
Grafico 6	<i>Conocimiento de MPA</i>	38
Grafico 7	<i>Cumplimiento de Manual de Procedimiento</i>	39
Grafico 8	<i>Capacitación Recibida</i>	40
Grafico 9	<i>Conocimiento de Funciones</i>	41
Grafico 10	<i>Funciones del Trabajador</i>	42
Grafico 11	<i>Restricción de Funciones</i>	43
Grafico 12	<i>Satisfacción del Trabajador</i>	44
Grafico 13	<i>Uniformidad de Formatos</i>	45
Grafico 14	<i>Importancia del MPA</i>	46
Grafico 15	<i>Características del MPA</i>	49
Grafico 16	<i>Diagrama de Flujo de Solicitud de Cotización</i>	52
Grafico 17	<i>Diagrama de Flujo Contrato Ejecucion de Obras y Servicio</i>	54
Grafico 18	<i>Diagrama de flujo Mantenimiento Preventivo de Maquinaria</i>	57
Grafico 19	<i>Diagrama de Flujo Mantenimiento Correctivo Maquinaria</i>	60
Grafico 20	<i>Diagrama de Flujo Control Documentario de Obra</i>	63
Grafico 21	<i>Diagrama de Flujo Presentación de Propuesta OSCE</i>	66
Grafico 22	<i>Diagrama de Flujo Valorización Entidades Privadas</i>	69
Grafico 23	<i>Diagrama de Flujo Valorización Entidades Publicas</i>	72
Grafico 24	<i>Diagrama de Flujo Control de Asistencia</i>	74

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA O ENTIDAD

1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA O ENTIDAD

La empresa CONSTRUCTORA TRANSFER E.I.R.L., se encuentra ubicada en la ciudad de Arequipa.

La empresa inicio sus trabajos con el servicio de alquiler de maquinaria pesada, realizando este servicio a empresas subcontratistas; con el transcurrir de los años ha logrado estabilizarse, en el sector construcción; ampliando así sus actividades como realizando la ejecución obras y servicios a nivel público y privado, mantenimiento de vías, servicios de movimiento de tierra y demolición, sin embargo, su principal actividad sigue siendo el de alquiler de maquinaria pesada. Todo esto ha permitido que la empresa desarrolle socios comerciales e institucionales en el sector.

En la actualidad la empresa se encuentra habilitada y cuenta con capacidad de contratación para poder presentar sus ofertas frente al Organismo Supervisor de Contrataciones con el Estado (OSCE); además la empresa tiene la capacidad de poder ejecutar proyectos de manera individual y en consorcio; así mismo la empresa es un organización apta a préstamos financieros frente a la entidades bancarias, por tal motivo, tiene una línea de crédito libre para establecer un capital de trabajo, cartas fianzas y posibilidades de leasing para equipos y maquinaria, obteniendo así garantías reales con las cuales puede garantizar los proyectos a ejecutarse.

1.2. PERFIL DE LA EMPRESA

La empresa realiza servicios de construcción, mantenimiento de vías, alquiler de maquinarias tanto en el sector público como privado, actualmente la empresa cuenta con 15 trabajadores fijos.

1.3. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA O ENTIDAD

1.3.1. Misión

“La plena satisfacción de nuestros clientes, entregando un servicio de calidad en el ámbito de la construcción, atendiendo sus necesidades y requerimientos, utilizando todas las herramientas necesarias para que los trabajos sean realizados con calidad, seguridad, y cuidado del medio ambiente, respetando las condiciones contractuales con nuestros clientes, proveedores, contratistas y personal”.

1.3.2. Visión

Ser una empresa reconocida a nivel nacional, brindando servicios de calidad y eficiencia en forma sustentable, innovadora y con excelencia en el sector construcción.

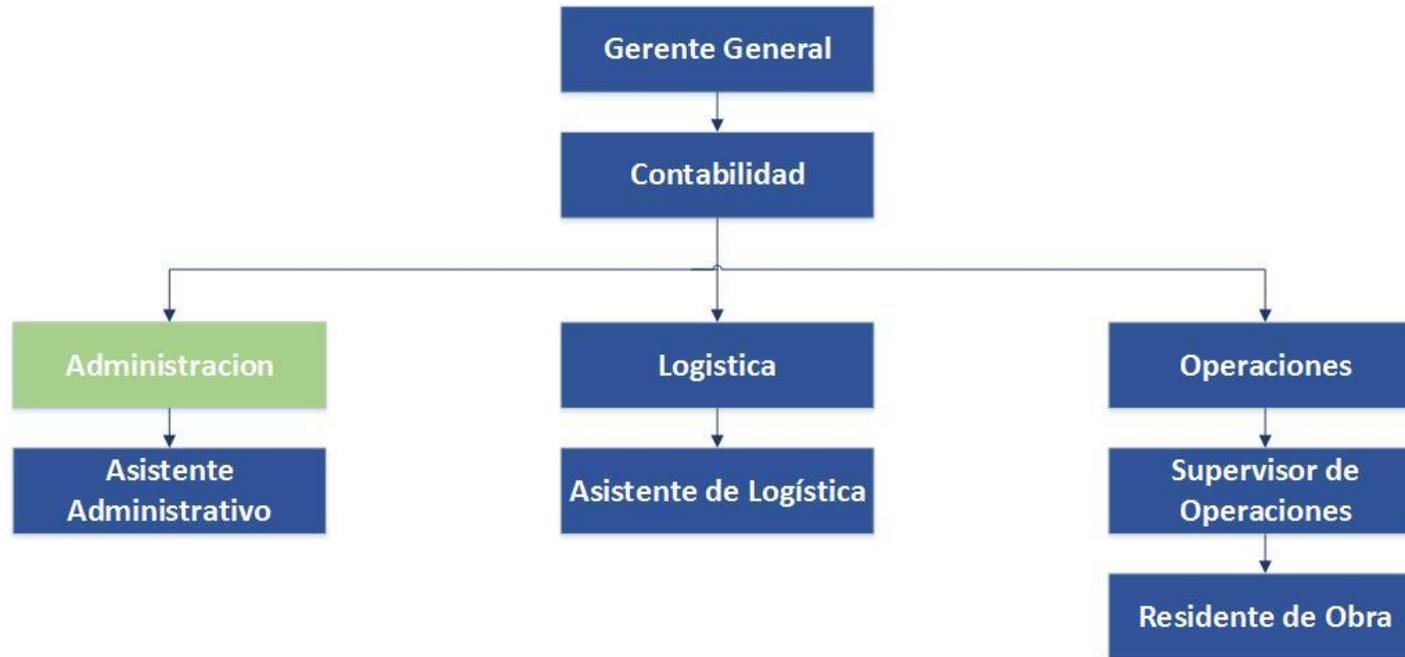
1.3.3. Objetivo

- ✓ Ofrecer un excelente servicio, con la calidad y puntualidad que solicita el cliente.
- ✓ Ser una empresa reconocida a nivel regional y nacional.

1.4. ORGANIZACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA TRANSFER E.I.R.L.

Grafico 1

Organigrama de la Empresa Constructora Transfer E.I.R.L.



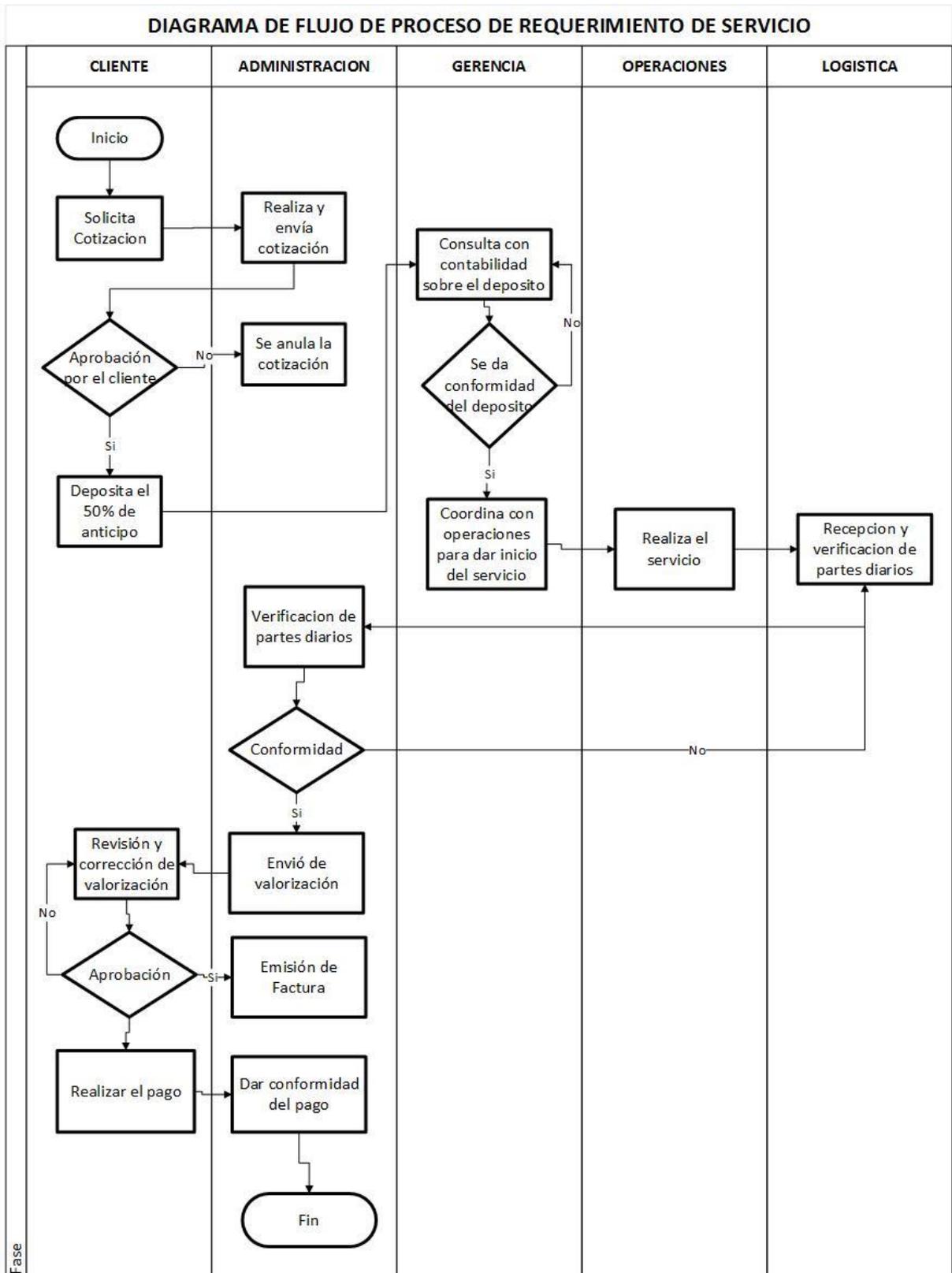
Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

La empresa CONSTRUCTORA TRANSFER E.I.R.L., tiene una composición de orden funcional, donde la Gerencia General, establece las pautas para el funcionamiento de cada una de las áreas, de manera que las funciones están distribuidas de la siguiente manera:

- ✓ **Gerente general:** Es la persona responsable de dar las normas y aprobaciones respectivas.
- ✓ **Contabilidad:** Está encargado por un contador, donde se realiza operaciones de declaraciones frente a la SUNAT (declaraciones de impuestos IGV y renta anual, balance anual y mensual, declaración planilla de trabajadores, afiliaciones ONP Y ESSALUD).
- ✓ **Administración:** Es el área conformada por el administrador y asistentes administrativos; donde se realiza las operaciones de registro de asistencia de personal, pago de trabajadores, contratos, emisión de órdenes de servicio, presentación de propuestas frente a la OSCE, verificación de logística, verificación de facturas y guías de remisión para luego pasar al área de contabilidad, valorizaciones de los servicios que se realizan y otras relacionadas a la actividad misma de la empresa.
- ✓ **Logística:** Está conformada por el asistente de almacén, donde se realiza las funciones de cotizaciones de compras de artículos diversos, así mismo realiza el control y custodia de los partes diarios y documentos del servicio presentado.
- ✓ **Operaciones:** Está conformada por el supervisor de operaciones quien tiene a su cargo supervisar y controlar las obras y proyectos llevados a cabo por la empresa, es la cabeza visible de los proyectos.

La empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L., de acuerdo con las funciones de cada área, cumplen un rol en administrar eficientemente la factibilidad de los proyectos, permitiendo que el flujo tanto de la información, organización entre otras necesidades, tengan una función constante de acuerdo con las disposiciones de la Gerencia General, como se puede apreciar en el siguiente diagrama de flujo, característico de un tipo de requerimiento de servicio para el cliente:

Grafico 2
Flujograma de la Empresa Constructora Transfer E.I.R.L.



Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

1.5. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO DE LA EMPRESA

1.5.1. Análisis microentorno

Para determinar la relación de la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L., es conveniente realizar un análisis del microentorno, el cual permitiría comprender el funcionamiento y capacidad de la organización, hacia sus proveedores, frente a la competencia, intermediarios financieros directos e indirectos y clientes establecidos y futuros, para la permanencia en el mercado.

Para un adecuado estudio del entorno se tendrá que seguir el modelo de las Cinco Fuerzas de Porter, porque a partir de un análisis competitivo, será factible visualizar los elementos confluyentes de las actividades de la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L., el cual sirva para encaminarse hacia una evolución en el mercado, descubriendo y aprovechando oportunidades, enfrentando riesgos pero con la seguridad de superar barreras en función de cumplir permanentemente con la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos.

1.5.1.1. Poder de negociación de los clientes

- ✓ Debido a la alta demanda en el sector construcción la capacidad de negociación con los clientes es mayor, ya que muchas de las empresas contratistas optan por empresas que brinden un servicio a un menor precio y con altas exigencias sobre temas de seguridad, calidad, tiempo en la entrega; por tal motivo es que las empresas contratistas exigen a las demás que sean altamente eficientes en sus recursos.
- ✓ El alto poder de negociación que tienen los clientes y la exigencia que se tiene sobre la ejecución de obras hace que se reduzca la utilidad en los proyectos.

1.5.1.2. Poder de negociación con proveedores

- ✓ La empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L., cuenta con proveedores locales, siendo los principales proveedores la empresa Postes Arequipa S.A.C., la empresa Ferreyros S.A., por lo que estas empresas ejercen un mayor poder de negociación, porque están ya establecidos a nivel

competitivo en el mercado; además porque posibilitan la entrega de productos o servicios sin importar el nivel o dimensión de estos.

- ✓ Así mismo, la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L., cuenta con proveedores para distintos servicios que se realizan a nivel local, el cual proporcionan una oferta de nivel alto, permitiendo que la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L., aproveche en tener una mayor posibilidad de negociación frente a la competencia.

1.5.1.3. Amenaza de entrada de nuevos competidores

- ✓ Al ser una pyme, es más difícil asumir obras de gran inversión, ya que tiende a competir con empresas más grandes, que tienen una mayor posibilidad a nivel de infraestructura y cubrir cartas fianzas como garantía de cumplimiento.
- ✓ La capacidad financiera no se compara con las grandes empresas, debido que está dentro del rango de pequeña y mediana empresa.
- ✓ La necesidad de cubrir altos requerimientos, que implica un alto capital económico llámese para la adquisición de equipos, disponibilidad de recursos, etc.
- ✓ Nuevas empresas que se crean con mejores procedimientos administrativos, establecidos con calificación en certificaciones de calidad, medio ambiente y seguridad industrial.

1.5.1.4. Productos sustitutos

- ✓ Dentro del rubro de la construcción, no se generan oportunidades para esta fuerza competitiva.

1.5.1.5. Rivalidad competitiva

- ✓ Actualmente dentro del sector construcción, existen una gran cantidad de competidores, donde participan postores no sólo de la ciudad de Arequipa, sino que también de diferentes ciudades del Perú y algunas

- ✓ una determinada licitación.
- ✓ En la actualidad para el último trimestre del año 2020 en el departamento de Arequipa se crearon 4948 empresas que represento el 5.9%; por otro lado, las empresas dadas de baja son de 433 que representó el 5.8%. (INEI, Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2021).

Tabla 1
Índice de Altas y Bajas Según Departamentos

Departamento	Altas			Bajas		
	2019	2020	Estructura %IV Trim. 2020	2019	2020	Estructura %IV Trim. 2020
	IV Trim.	IV Trim.		IV Trim.	IV Trim.	
Total	66743	83170	100	30793	7469	100
Amazonas	578	811	1	198	58	0.8
Ancash	2165	2624	3.2	731	197	2.6
Apurímac	698	1009	1.2	360	68	0.9
Arequipa	3950	4948	5.9	1675	433	5.8
Ayacucho	824	1383	1.7	342	77	1.0
Cajamarca	1641	2498	3.0	662	149	2.0
Provincia constitucional del callao	1926	2316	2.8	1127	240	3.2
Cusco	2574	3539	4.3	1311	309	4.1
Huancavelica	366	587	0.7	363	29	0.4
Huánuco	1063	1695	2.0	378	94	1.3
Ica	1747	2294	2.8	682	170	2.3
Junín	2490	3617	4.3	926	313	4.2
La Libertad	3815	4915	5.9	1477	452	6.1
Lambayeque	2285	2792	3.4	984	334	4.5

Fuente: (INEI, Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2021)

- ✓ La empresa CONSTRUCTORA TRANSFER E.I.R.L., cuenta con competidores que ofrecen un mejor precio a nivel partidas, mano de obra y materiales, a su vez, tienen una mejor organización que les hace más confiables tanto a nivel público y privado.

*Tabla 2
Competidores a Nivel Local*

Empresas	Mayores recursos	Mejor organización	Presentación en licitaciones
A&M Contratistas S.R.L.	Si	Si	Si
Transfer E.I.R.L.	Si	No	Si
Transvima E.I.R.L.	No	No	No
Sanjomin Ingeniería y Construcción S.A.C.	Si	Si	Si
Transmaven S.R.L.	Si	Si	Si

Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

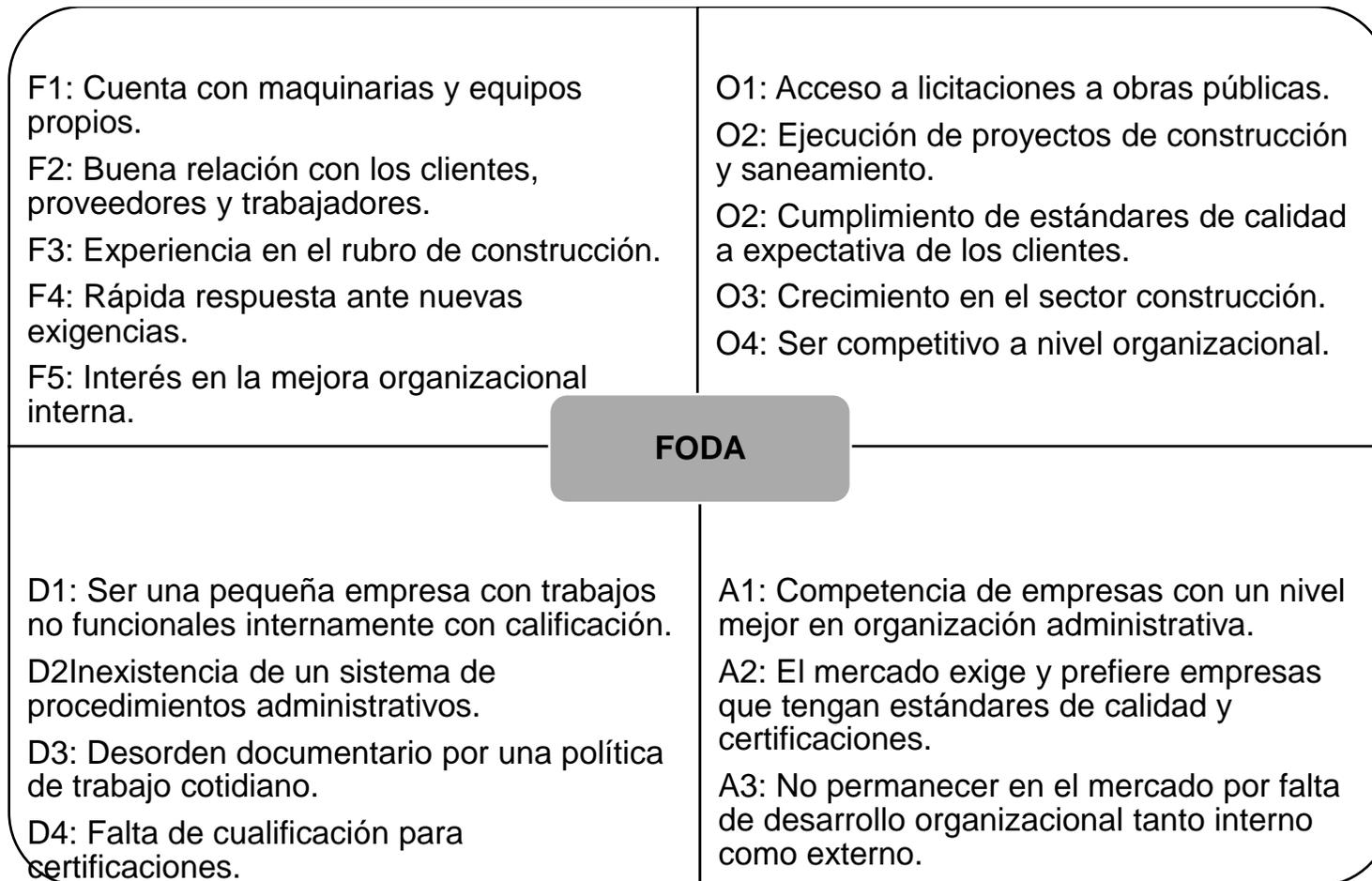
1.5.2. Análisis FODA

El análisis FODA está diseñada para poder comprender el entorno interno y externo de una organización y poder brindar así un diagnóstico certero de los punto fuertes y débiles que se tiene; se realiza un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y amenazas.

El análisis interno está determinado por las Fortalezas y Debilidades y el análisis externo son las Oportunidades y Amenazas.

Grafico 3

Matriz FODA de la Empresa Constructora Transfer E.I.R.L.



Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

De acuerdo con la matriz FODA, las estrategias que se presentan para la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L., son:

Estrategias F-O:

- ✓ Al contar con maquinarias propias la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L. cuenta con más accesibilidad para poder presentar su oferta frente a las entidades públicas y privadas (F1-O1-O3).
- ✓ La empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L. cuenta con una buena relación con los clientes, el cual es un factor de impulso para que posteriormente se realice la obtención de certificaciones donde acrediten que cuentan con el cumplimiento de estándares de calidad, demostrando así ser una empresa competitiva(F2-O2-O3).
- ✓ La empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L. cuenta con experiencia en el rubro, el cual se puede aprovechar para la obtención de más contrataciones a nivel del sector público y privado(F3-O3).
- ✓ La empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L. está interesada en tener una mejora organizacional, para poder ser más competitivo(F4-F5-O4).

Estrategias F-A

- ✓ Aprovechar la buena relación interna y externa que tiene para posteriormente poder anticiparse a cambios futuros que pueden presentarse en el mercado (F2-A1).
- ✓ Aprovechar el interés que tiene para poder crear y formalizar los procedimientos administrativos, para que en un futuro llegue a tener alguna certificación(F5-A1-A2).

Estrategias D – O

- ✓ Tener una mejor estructura en tema de procedimientos internos de la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L., para que pueda permitir el cumplimiento de los estándares frente al crecimiento constante del sector construcción(D1-O2-O3).

- ✓ Realizar una propuesta de manual de procedimientos, para que se elimine el desorden documentario existente y posteriormente poder obtener una certificación; esto generaría que la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L. sea más competitivo a nivel organizacional (D3-D5-O4).

Estrategias D – A

- ✓ Implementar un manual de procedimientos administrativos adecuados, para ser más competitivo a nivel organizacional (D3-A1).
- ✓ Eliminar el desorden documentario para poder establecer una mejor estructura organizacional y funcional (D1-D2-D3-A3).

CAPÍTULO II

REALIDAD PROBLEMÁTICA

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad, en el sector construcción existen organizaciones que poseen una mayor competencia, ya que tienen una mejor organización interna, poseen algunas certificaciones ISO, requerido como requisito competitivo que vendría estableciéndose en el mercado, que por consiguiente, vendría a acreditar que estas empresas están con procedimientos de valor agregado y que cumplen ciertos niveles de estándares de calidad, sea a nivel del medio ambiente, calidad en el producto o servicio y en la seguridad y bienestar de sus trabajadores y clientes.

Cada día las empresas buscan mejorar sus procedimientos para dar un mejor servicio, por lo tanto, van en la búsqueda de mejores estrategias de gestión el cual les permite mejorar su eficiencia y eficacia dentro y fuera de la organización, afectando así de manera positiva su relación con los clientes, proveedores y trabajadores.

En lo que va del año en nuestro país, particularmente las empresas pequeñas han ido logrando certificarse con algunas de las normas ISO, en lo particular con la norma ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad), ISO 14001:2015 (Sistema de Gestión de Medio Ambiente) e ISO 45001:2018 (Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo), normas que tienen la característica de establecerse en las organizaciones que requieren tener un mayor grado a nivel competitivo y organizacional, en cumplimiento de una serie de requisitos de forma voluntaria.

Tener una certificación a nivel ISO, permitiría a la organización demostrar su competencia frente a sus clientes tanto internos como externos, además, que tendría una mejor organización de sus procesos organizaciones, procedimientos en cumplimiento de marco normativo nacional; por tanto, una empresa que posee alguna certificación es más competitiva, obteniendo mayores beneficios, confiabilidad frente a entidades públicas y privadas, generando a su vez una mayor expectativa a los clientes.

La empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L., desde que inició sus labores en el rubro de construcción y saneamiento a la actualidad, a nivel organizacional específicamente a nivel interno, no se evidencia un manual de procedimientos en función o distribución de pautas y alcances que establezcan el cumplimiento de una política organizacional; la ausencia de funciones vendrían a generar diversos problemas internos y externos como reflejo y falta de comunicación, así como visibles acontecimientos de irregularidades en los documentos de salida tanto para la parte interna y externa.

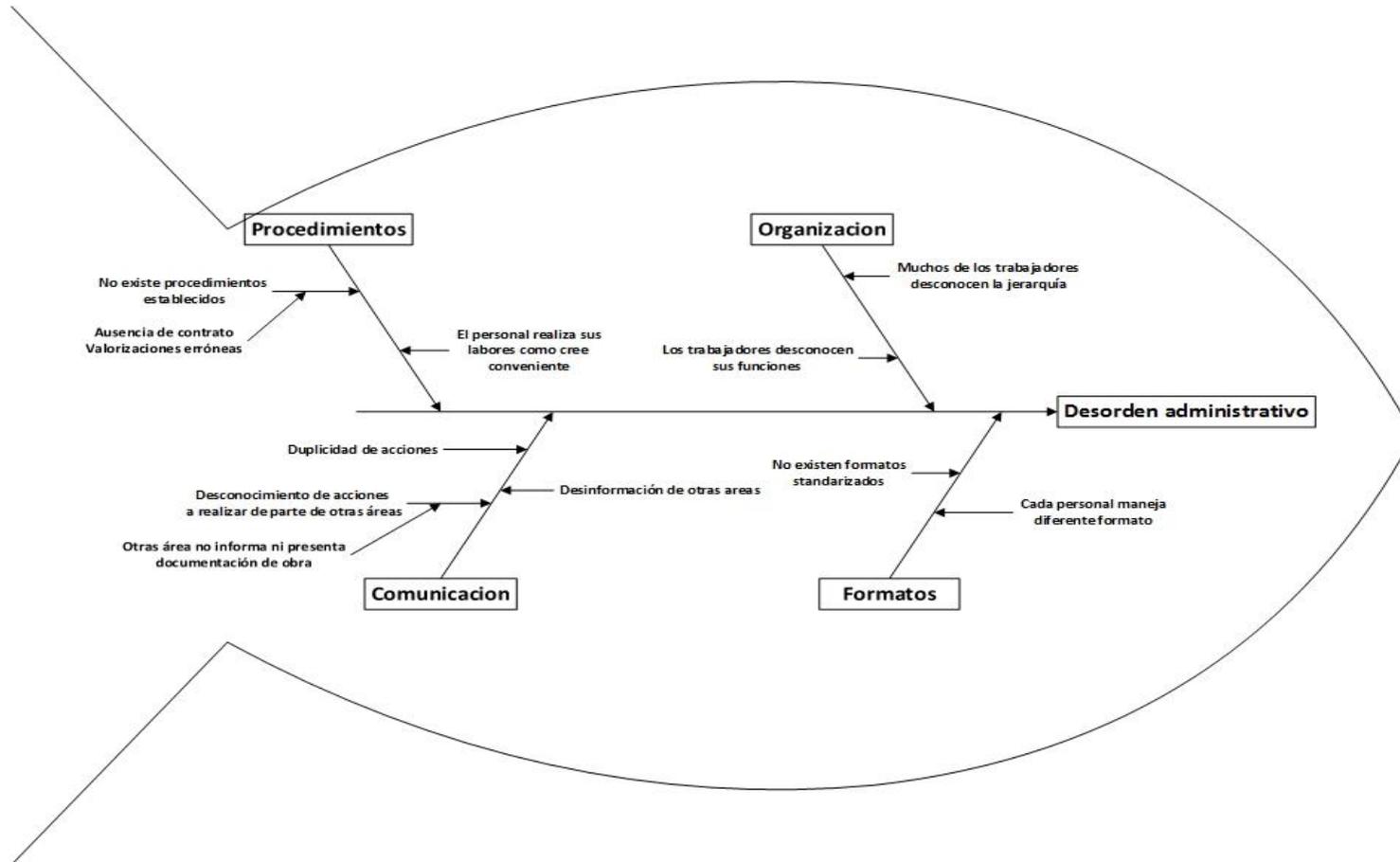
La existir un desorden en el proceso administrativo en cualquier organización, el mayor problema que genera es la acumulación de tendencias negativas, iniciando en la parte interna con afectación al cliente externo.

De acuerdo con el diagrama de flujo que se muestra en el grafico 5, se logra mostrar y dar a conocer el proceso interno organizacional que existe en la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L.; y si se pudiera verificar y comprobar la capacidad de motivación y participación en el trabajo en equipo, el análisis que se obtiene permitiría lograr influir en el proceso de mejora organizacional.

Por otra parte, las posibles causas del problema de la ausencia de un Manual de Procedimientos Administrativos y sus relaciones entre sí, daría una brecha de solución, siempre y cuando, la motivación hacia la calidad venga aplicarse secuencialmente para llegar a tener una estandarización en el tiempo.

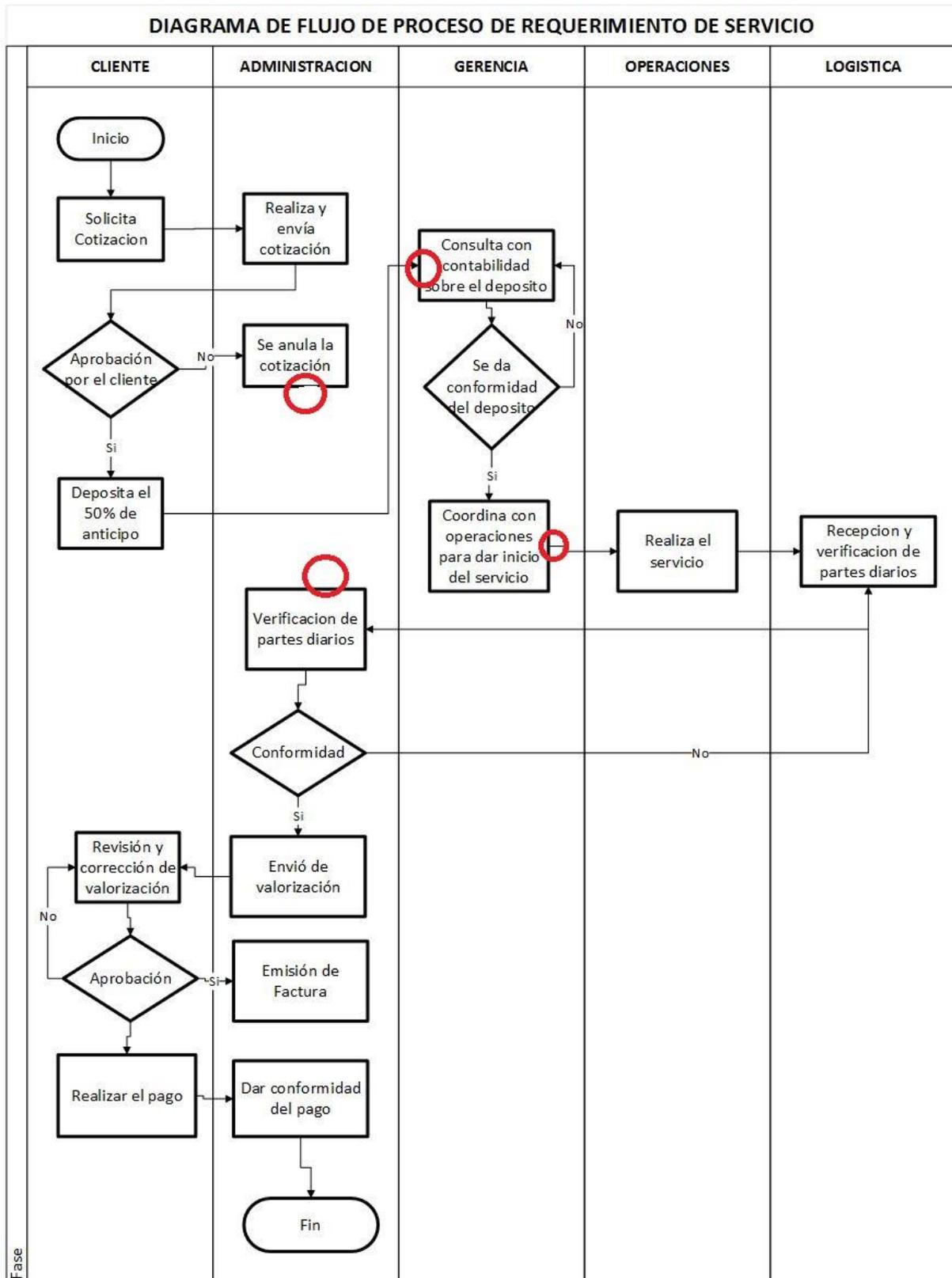
Y para agregar al análisis del diagrama de Ishikawa, también se puede observar en el Grafico 4, al existir cinco elementos que vendrían a tener relevancia en el proceso administrativo, se visualiza cómo se relacionan dos de los elementos y sus respectivas injerencias en la mala calidad; esta identificación al presentarse tanto en el área del personal administrativo y la Gerencia tendría un alto grado de variabilidad en el desempeño de toda la empresa Constructora E.I.R.L.

Grafico 4
 Diagrama de ISHIKAWA de la Empresa Constructora Transfer E.I.R.L.



Fuente: (PACORI YERBA, 2021)

Grafico 5
Diagrama de Flujo de Problemas Administrativos



Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Como bien, el gráfico demuestra la falta de un procedimiento al momento de realizar las actividades administrativas, a su vez, dentro del proceso no existiría el procedimiento para poder realizar o formalizar contratos y órdenes de servicio con el cliente, por consiguiente ya que viene sólo a ser aprobado por el Gerente General, pero para ello se requiere un consolidado a nivel documentario que permita y respalde a nivel de contrato y/u orden de servicio para establecer la garantía de cualquier realización del servicio a futuro.

El gerente solo aprueba la realización del servicio sin antes tener un contrato y/u orden de servicio, sin previa comunicación al área administrativa para la formalización de los servicios, posteriormente el gerente pide la regularización de este o a veces no se solicita ningún tipo de documentación que respalden a la empresa, generando así pérdidas económicas, perdidas de clientes potenciales, retrasos en pagos de trabajadores y proveedores.

Al momento de generar las cotizaciones y valorizaciones, la empresa no dispone de un formato estándar, cada trabajador tiene un formato distinto que genera confusión para el área interna de la empresa y para el cliente.

Si bien es cierto la empresa cuenta con experiencia y mantiene aún sus clientes antiguos, pero la demanda del rubro y la competencia del mercado hace que la empresa busque mejorar su procedimiento para las labores administrativas para que así en un futuro la situación de la organización sea mejor y obtenga mayores ingresos.

2.2. ANÁLISIS DEL PROBLEMA

¿La implementación de un manual de procedimientos administrativos, generará un mejor orden organizacional y disminuirán los problemas internos en la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L.?

2.2.1. Formulación del problema

La implementación de un manual de procedimientos administrativos generará un mejor orden organizacional y disminuirán los problemas internos en la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L.

2.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. *Objetivo principal*

Elaborar de manual de procedimientos administrativos para la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L.

2.3.2. *Objetivos secundarios*

- ✓ Análisis de las funciones del personal del área administrativa.
- ✓ Análisis del proceso de trabajo del área administrativa.
- ✓ Elaboración del manual de procedimientos administrativos.
- ✓ Sugerencia a la Gerencia General sobre el MPA.

CAPÍTULO III

DESARROLLO DEL PROYECTO

3.1. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DEL PROCESO

3.1.1. Antecedentes de la investigación

Antecedente Local: La empresa al no contar con la disponibilidad de un modelo de implementación, por consiguiente, se considerará como referencia los siguientes temas desarrollados por otras empresas a nivel de Manuales de Procedimientos Administrativos (MPA), como soporte de guía para su realización:

- ✓ Levantamiento
- ✓ Elaboración
- ✓ Implementación

El manual de procedimiento en la unidad de negocios de KUNA dentro de la empresa INCALPACA TPX, tema de investigación que fue presentado por una alumna de la Universidad Católica de Santa María en el año de 2012 para optar el grado académico de Ingeniera Industrial.

El proyecto presentado se basa en la implementación de un manual de procedimiento y con ello se logró establecer claramente los procedimientos para el área de negocios, se desarrollaron indicadores de medición de eficiencia y productividad, con la finalidad de poder cuantificar la utilidad e impacto del manual; así mismo, establecieron una metodología para la recolección de información, revisión, auditoría y control de procesos y procedimiento; se levantaron las observaciones y considerando a su vez la opinión de los colaboradores dentro de la empresa, el cual, todo esto ayudo a mejorar el área de negocios; dando por conclusión que al realizar una implementación del MPA obtuvieron una notoria mejora a nivel organizacional, mayor orden y conocimiento de tareas al ejecutar.

Antecedente Internacional: El manual de organización y procedimiento para empresas en la construcción de parques y edificios industriales en México, en este tema de investigación fue presentado por un alumno del Instituto Tecnológico de la Construcción en el año de 2004 para optar el grado de maestro en Administración de la Construcción.

El tema de investigación se desarrolló en la ciudad de México, donde se propone un manual de procedimiento ya que la gran parte de las empresas constructoras en el rubro de la construcción no cuentan con uno, entonces, dicha investigación se desarrollaría mediante encuestas con una participación de 36 empresas mexicanas demostrando así que no tenían un manual de organización y procedimiento evidenciando la falta o ausencia de políticas y objetivos, de manera interna en el ámbito administrativo.

Con la elaboración de un MPA, se definirá una estructura orgánica apropiada con el cual se mejoraría la comunicación interna en las empresas, siendo posible al quedar claro el establecimiento de líneas de responsabilidad para poder evitar la duplicidad de mandos y obtener una mejor distribución de puestos sin que estos no tengan una función específica y funcional.

3.1.2. Bases teóricas

Actualmente la empresa no tiene procedimiento definidos por lo tanto es necesario estructurar una metodología que favorezca a la organización, se definirá los conceptos utilizados para la elaboración.

3.1.2.1. Empresa

Se entiende por empresa a un conjunto de personas que tienen un mismo objetivo, su objetivo es producir algún bien o brindar un servicio para lograr satisfacer la necesidad de los consumidores.

“La empresa es aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios” (Andrade, Tercera Edición).

Clasificación de empresas según su tamaño:

- ✓ **Grandes empresas:** Se considera grande empresa cuando el número de trabajadores supera los 250 y sus ventas anuales son superiores a 2300 UIT.
- ✓ **Mediana empresa:** se considera cuando se tiene trabajadores mayores de 31 hasta 100; sus ventas anuales sobrepasan las 1700 UIT sin embargo no sobrepasa los 2300 UIT.

- ✓ **Pequeña empresa:** La cantidad de trabajadores que tiene son de un mínimo de 11 y un máximo 30 personas; así mismo, sus ventas anuales sobrepasan 150 UIT y no exceden de 1700 UIT.
- ✓ **Microempresa:** Se considera cuando la empresa tiene menos de 10 trabajadores y sus ventas anuales no sobrepasan los 150 UIT.

Clasificación de empresas según su denominación:

- a. **Sociedad anónima S.A.:** Según ley N° 26887 Ley General de Sociedades, está conformada por un número mínimo de 2 accionistas y no tiene un número máximo de accionistas; así mismo, está conformada por una sociedad de capitales con responsabilidad limitada en la que el capital social se encuentra representado por títulos valores negociables, y este puede inscribir sus acciones en el registro público del mercado de valores.
- b. **Sociedad Anónima Cerrada S.A.C.:** Según ley N° 26887 Ley General de Sociedades; el número de acciones puede ser mayor de dos y menos de 20, la capital social está representado por acciones nominativas y se conforma con los aportes en bienes y/o en efectivo de los socios quienes no responden personalmente por las deudas sociales.
- c. **Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada S.R.L.:** Según ley N° 26887 Ley General de Sociedades; el número de acciones puede ser mayor de dos y menos de 20, el capital social está integrado por las aportaciones de los socios. Al constituirse la sociedad, el capital debe estar pagado en no menos del 25% de cada participación, asimismo debe estar depositado en una entidad bancaria o financiera del sistema financiero nacional a nombre de la sociedad, es una alternativa típica para empresas familiares.
- d. **Empresa individual de responsabilidad limitada E.I.R.L.:** Según ley N° 21621, es una persona jurídica de derecho privado constituida por la voluntad de una sola persona, el capital de la empresa deberá estar íntegramente suscrito y pagado al momento de constituirse.

Las empresas con denominación E.I.R.L. pueden desarrollar operaciones civiles y comerciales.

3.1.2.2. Organización

Se denomina a la clasificación de actividades requeridas, o conjunto de actividades necesarias para poder alcanzar los objetivos planeados, donde consta de una coordinación y estructura organizacional. (weihrich, 2008).

Según el autor Agustín Reyes Ponce ¹ indica que una organización debería de contener los siguiente:

- ✓ Partes y funciones diversas: Ningún organismo tiene partes idénticas ni de igual funcionamiento, cada parte cumple una función distinta.
- ✓ Unidad funcional: Esas partes diversas tienen en común la búsqueda de un fin o un objetivo que se quiere lograr.
- ✓ Coordinación y autoconstrucción: Cada parte distinta tiene una función distinta, pero esta se complementa a través de una coordinación para poder lograr un fin y poder ayudar a las demás a construirse y ordenarse de forma que se logra conseguir el objetivo.

Según Koontz nos indica que la división de una empresa se establece por departamentos sobre la cual el gerente es la única que tiene autoridad para el desempeño de las actividades realizadas.

3.1.2.3. Procedimiento

Los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso que se realiza dentro de una empresa u organización, por medio del cual se logra garantizar la disminución de los errores. (Melinkoff, 1990).

El beneficio de tener un buen procedimiento es el aumento del rendimiento laboral, ya que por medio de este se permite adaptar soluciones a los problemas que existen dentro de una organización y poder tener una buena coordinación y orden en las actividades.

Tener un procedimiento adecuado es importante en una organización, para que se pueda realizar un control riguroso describiendo de ese modo las funciones de cada

¹ (Ponce, 1994) "Administración Moderna"

área o personal que labora dentro de la organización y poder obtener una mayor eficiencia.

Las características de los procedimientos según (Melinkoff, 1990) so:

- ✓ Su aplicación va a depender de cada situación en particular.
- ✓ Se aplican en labores que se repiten, de manera que esto facilita la aplicación continua y sistemática.
- ✓ Son flexibles y pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones para mejora de la organización.

3.1.2.4. Manual de procedimientos

3.1.2.4.1. Definición de manual de procedimiento

Habiendo dado una definición de lo que es un procedimiento y lo beneficioso que es tener una dentro de una empresa basado en esto se define que un manual de procedimiento sirve como guía para poder establecer una secuencia de pasos estructurados con la finalidad de tener una mejor organización con trabajadores que realicen sus respectivas funciones.

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas (Franklin, 1998) .

¿Por qué es importante elaborar un manual de procedimientos?

La elaboración de un manual de procedimientos, ayuda al registro de la experiencia, el conocimiento y situación que tiene una empresa, nos permite uniformizar los métodos y procedimiento que se tiene; cuando no se tiene un procedimiento uniforme genera pérdidas de dinero en la empresa esta sirve de base para que la empresa pueda seguir creciendo.

3.1.2.4.2. Objetivos del manual de procedimientos.

Los objetivos es poder establecer de una manera más ordenada y estructurada las actividades que se debe de realizar dentro de la organización.

Según Franklin los objetivos de establecer un manual de procedimiento es el siguiente:

- ✓ Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).
- ✓ Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- ✓ Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- ✓ Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
- ✓ Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio.
- ✓ Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
- ✓ Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- ✓ Fortalecer la cadena de valor de la organización.
- ✓ Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal.
- ✓ Servir como una fuente de información para conocer la organización.
- ✓ Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.
- ✓ Constituir un vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización.

3.1.2.4.3. Ventajas del manual

Dentro de las principales ventajas de los manuales según Franklin son:

- ✓ Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimiento que se desarrolla en una organización, elementos estos que por otro lado sería difícil reunir.
- ✓ La gestión administrativa y la toma de decisiones no son improvisadas.
- ✓ Se da con claridad las responsabilidades del procedimiento a realizar.
- ✓ Se uniformiza las actividades en el área.
- ✓ Ayuda a la empresa a tener una mejor organización.

3.1.2.4.4. Clasificación de manual.

Según Franklin en su libro Organización de Empresa nos hace referencia que existen diferentes ámbitos donde se puede desarrollar un manual de procedimiento dentro de esta clasificación tenemos:

Por su naturaleza o área de aplicación.

- ✓ Micro administrativos: Son los manuales que corresponden a una sola organización, que se refieren a ella de modo general o se circunscriben a alguna de sus áreas en forma específica.
- ✓ Macro administrativos: Son los documentos que contienen información de más de una organización.
- ✓ Meso administrativos: Incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. El término meso administrativo se usa normalmente en el sector público, aunque también puede emplearse en el sector privado.

Por su contenido

- ✓ De organización: Estos manuales contienen información detallada sobre los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión y funciones organizacionales. Cuando corresponden a un área específica comprenden la descripción de

puestos; de manera opcional pueden presentar el directorio de la organización.

- ✓ De procedimientos: Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas en una organización. Todo procedimiento incluye la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente.
- ✓ La descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad.
- ✓ De gestión de la calidad: Documentos que describen y consignan los elementos del sistema de gestión de la calidad, el cual incluye información sobre el alcance, exclusiones, directrices de calidad (objetivos y políticas de calidad); responsabilidad y autoridad del sistema de gestión de la calidad; mapas de procesos; sistemas de gestión de la calidad; responsabilidades de la alta dirección; gestión de recursos; realización del servicio o producto; medición, análisis y mejora, y referencias normativas.
- ✓ De historia de la organización: Estos manuales son documentos que refieren la historia de la organización, es decir, su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición. Este tipo de conocimientos proporciona al personal una visión de la organización y su cultura, lo que facilita su adaptación y ambientación laborales. Además, sirve como mecanismo de enlace y contacto con otras organizaciones, autoridades, proveedores, clientes y/o usuarios.
- ✓ La información histórica puede enriquecer otros manuales, como el de organización, políticas, contenido múltiple, etcétera.

- ✓ De políticas: También conocidos como de normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implementar estrategias en una organización.

3.1.2.4.5. Estructura de un manual de procedimientos

Un manual de procedimiento debe incluir, los siguientes datos (Franklin, 1998):

- ✓ Logotipo de la organización.
- ✓ Nombre de la organización.
- ✓ Denominación y extensión del manual (general o específico). En caso de corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de ésta.
- ✓ Lugar y fecha de elaboración.
- ✓ Número de páginas.
- ✓ Sustitución de páginas (actualización de información).
- ✓ Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización.

3.1.2.5. Procedimiento

Se define al proceso del conjunto de actividades que desarrolla la empresa y que están relacionadas entre sí para poder llegar a un objetivo en común que es el de brindar un servicio de calidad.

Un procedimiento es la presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuando, como, donde, con qué y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. (Franklin, 1998)

Según Fayol define como la secuencia de pasos o actividades que se siguen para poder alcanzar un objetivo; los pasos que se deben de tener en cuenta son los siguientes:

- ✓ Previsión: Se debe investigar y observar antes de actuar. El gerente de una empresa tiene que proyectar su actuación al imaginar el futuro de la empresa para anticiparse a situaciones probables.

- ✓ Organización, Constituir la estructura orgánica (organigrama) y social (integración del factor humano). Esta etapa abarca la integración social.
- ✓ Dirección, Hacer funcionar al personal.
- ✓ Coordinación Unir y armonizar todos los actos y todos los esfuerzos.
- ✓ Control comparar continuamente sus planes con sus resultados.

3.1.2.6. Diagrama de flujo

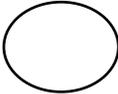
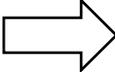
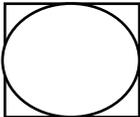
Según Gómez Cejas autor del libro sistema administrativos el diagrama de flujo es importante porque ayuda a representar el procedimiento de una organización de manera gráfica, es el instrumento más utilizado en la realización de métodos y sistemas de una empresa.

El correcto uso de los dibujos y contenido de los diagramas de flujo concede a las organizaciones ventajas manifiestas en cuanto a su destino, aplicación, comprensión e interpretación de la información (Franklin, 1998).

Elaborar diagramas de flujo con un lenguaje preciso y coherente es un requisito fundamental para entender y manejar adecuadamente el cúmulo de información que produce una organización. Bajo esta perspectiva, los símbolos de diagramación que pueden utilizarse son:

- ✓ La American Society of Mechanical Engineers (ASME) ha desarrollado los símbolos los cuales, a pesar de que son aceptados en áreas de producción, se emplean escasamente en el trabajo de diagramación administrativa, pues se considera que su alcance se enfoca en los requerimientos de esta materia (Franklin, 1998).

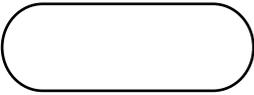
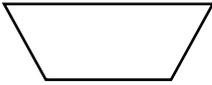
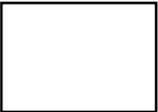
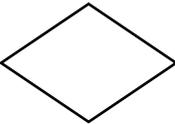
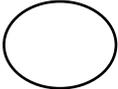
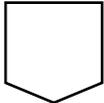
Tabla 3
Símbolos de la Norma ASME

Simples	
Símbolo	Definición
	Operación: indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	Inspección: indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo.
	Desplazamiento o transporte: indica el movimiento de los empleados, material y equipo de un lugar a otro.
	Deposito provisional o espera: Indica demora en el desarrollo de los hechos
	Almacenamiento permanente: Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo, o de un objeto cualquier en un almacén
	Origen de una forma o documento: Indica el hecho de elaborar una forma o producir un informe
	Decisión o autorización de un documento: Representa el acto de tomar una decisión o bien el momento de efectuar una autorización.
	Entrevistas: Indica el desarrollo de una entrevista entre dos o más personas

Fuente: (Franklin, 1998)

- ✓ La American National Standard Institute (ANSI) ha preparado una simbología para representar flujos de información del procesamiento electrónico de datos, como se muestran en él, de la cual se emplean algunos símbolos para diagramas de flujo administrativos. (Franklin, 1998)

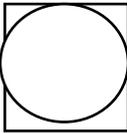
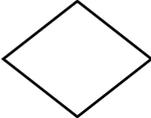
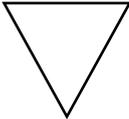
Tabla 4
Símbolo de la Norma ANSI

Símbolo	Definición
	Inicio o termino: Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Disparador: Indica el inicio de un procedimiento, contenido el nombre de este o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.
	Operación: Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento.
	Decisión: Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos.
	Documento: Representa cualquier tipo de documento que entre, se utiliza, se genere o salda del procedimiento.
	Archivo: Representa un archivo común y corriente de oficina
	Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.

Fuente: (Franklin, 1998)

- ✓ La International Organization for Standardization (ISO) ha elaborado una simbología para apoyar la garantía de calidad a consumidores y clientes de acuerdo con las normas ISO-9000:2000.

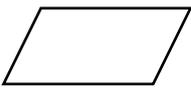
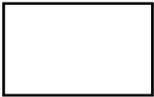
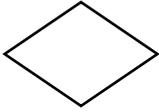
Tabla 5
Símbolo de la Norma Familia ISO 9000: 2000

Símbolo	Definición
	Operación: fases del proceso, método o procedimiento.
	Inspección y medición: representa el hecho de verificar la naturaleza, calidad y cantidad de los insumos y productos.
	Operación e inspección: Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.
	Transporte: Indica el movimiento de personas, material o equipo.
	Demora: Indica retraso en el desarrollo del proceso, método o procedimiento.
	Decisión: Representa el hecho de efectuar una selección o decidir una alternativa específica de acción.
	Entrada de bienes: productos o material que ingresan en el proceso.
	Almacenamiento: Deposito y/o resguardo de información o productos

Fuente: (Franklin, 1998)

- ✓ El Instituto Alemán de Estandarización, Deutsches Institut für Normung e. V. (DIN), ha desarrollado una simbología para la norma del manejo de información de la familia de las normas ISO.

Tabla 6
Símbolo de la Norma DIN

Símbolo	Definición
	Datos: Elementos que alimentan y se generan en el procedimiento.
	Documento: Representa un documento que interesa, se procesa, se produce o sale del procedimiento.
	Proceso: Representa la ejecución de actividades u operaciones dentro del proceso, método o procedimiento.
	Decisión: Indica un punto dentro del flujo en el que es posible seleccionar entre dos o más opciones.
	Operaciones manuales: Constituye la realización de una operación o actividad en forma específicamente manual.

Fuente: (Franklin, 1998)

3.1.3. Bases normativas y la Ley General del Trabajo

Título I: Contrato de trabajo

La ley establece que el trabajador se obliga a prestar servicios a cambio de una remuneración; en el tipo de contratación o convocatoria queda prohibida cualquier tipo de discriminación.

El empleador puede ser una persona natural o jurídica, puede estar conformado por una empresa o varias empresas, que este a su vez tiene un representante legal quien ejerce funciones jerárquicas de dirección o administración frente a los trabajadores y hacen valer los derechos de los trabajadores.

El tipo de contrato que se puede tener son: contrato por necesidad de mercado, contrato ocasional, contrato de suplencia, contrato por obra determinada o para servicio específico.

Son obligaciones del trabajador: ejecutar las labores asignadas por el empleador, bajo la dirección de este, cumplir el reglamento interno de trabajo y acatar las órdenes e instrucciones que dicte el empleador en relación, a sus labores salvo que pongan en peligro su vida o su salud, el trabajador debe de tener una conducta apropiada, respetar y mantener el orden y la disciplina dentro del centro de labores y participar en las actividades de capacitación.

Título II: Desarrollo de la relación individual de trabajo

Cumplido el periodo de prueba el trabajador adquiere el derecho a no ser despedido sin causa justificada; el trabajador tiene el derecho al ascenso definiendo así también el sueldo que percibirá.

Se suspende la relación de trabajo cuando cesa temporalmente la obligación del trabajador de prestar el servicio y la del empleador de pagar la remuneración respectiva, sin que se extinga la relación laboral.

Se puede terminar el contrato laboral teniendo las siguientes causas: fallecimiento del trabajador, renuncia, terminación de la obra o servicio, acuerdo extintivo entre trabajador y empleador, invalidez absoluta, jubilación y despido según ley (conducta o capacidad del empleador, incumplimiento de obligaciones, apropiación de bienes o servicios, entrega de información a terceros, ir al centro de labores en estado de ebriedad y en concurridas veces, tener actos de violencia, acoso sexual, abandono de trabajo, impuntualidad en reiteradas ocasiones.)

El despido debe ser comunicado al trabajador mediante una carta en la se indique de modo preciso los hechos que lo motivan y la fecha del cese.

Titulo III: Remuneraciones y beneficios sociales

La remuneracion es lo que recibe el trabajador por los servicios; la remuneracion puede ser establecida por unidad de tiempo, por unidad de obra , o en forma mixta, la remuneracion puede ser por mes, quincena, semana dia y hora.

La remuneracion vital es la cantidad fijada con arreglo a ley a que tiene derecho todo trabajador que labora, asi mismo el trabajador tiene derecho a dos gratificaciones por año, que se abonan una en el mes de julio y otra en el mes de diciembre, por un importe equivalente al de una remuneracion mensual; si el trabajador tiene hijos este percibe una asignacion familiar de un valor del 10% de la remuneracion minima vital.

Titulo IV: Condiciones generales de trabajo.

Una de las facultades del empleador es establecer la jornada diaria o semanas siguiendo la ley que indica que la jornada de trabajo es de 8 horas diarias o 48 horas semanales teniendo un dia de descanso, cumpliendo que la duracion del refrigerio es de 45 minutos y este no forma parte de su jornada de trabajo, si realiza trabajo nocturno este sera remunerada al valor de 35% de la remuneracion minima vital.

Si el trabajador realiza horas extras , el empleador tiene la obligacion de dar una compensacion del 25 % por las dos primera horas y del 35% por las horas adicionales.

Titulo V: Derecho de sindicacion

El estado reconoce y garantiza a los trabajadores el derecho de constituir organizaciones que estimen convenientes o afiliarse a ellas libremente, las organizaciones sindicales tienen autonomia para organizarse y actuar libremente.

La funciones de los sindicatos es la representacion ante el empleador, pasa asi poder negociar convenios de trabajo , exigir su cumplimiento y ejercer los derechos y normas que se originen.

Titulo VI: derecho de negociacion colectiva

La negociacion colectiva se llevara a cabo a los ambitos que acuerden las partes, si no existe un convenio colectivo vigente en determinado ambito de negociacion, los trabajadores deciden autonomamente el nivel en que la entablaran.

Titulo VII: Derecho de huelga

La huelga es la abstencion colectiva en el cumplimiento de las obligaciones que emanan del contrato de trabajo acordada en forma democratica y ejercitada pacificamente por los trabajadores en defensa de sus derechos o la promocion de sus intereses.

✓ Ley 29783 : Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo

El objetivo de esta ley es el de promover una cultura de prevencion de accidentes y riesgos laborales, ley donde se especifica que el empleador esta obligado a garantizar condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores, asi tambien asumir los accidentes que se presente en el centro de labores, esta ley es aplicable en todos los sectores.

La ley se rige por los siguientes principios:

Principio de prevencion: el empleador debe garantizar un lugar de trabajo seguro donde se establezcan condiciones seguras para el trabajador y asi evitar accidentes.

Principio de responsabilidad: el empleador asume las implicancias economicas o legales que presente el trabajador en el desempeño de sus labores.

Principio de cooperacion: el estado, los empleadores, trabajadores y sus organización establecen mecanismos que garanticen la seguridad en el trabajo.

Principio de informacion y capacitacion: los organizmos sindicales y los trabajadores reciben informacion y capacitacion preventiva por parte del empleador.

Principio de gestión integral : Todo empleador promueve e integra la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Principio de atención integral de la salud: Los trabajadores que sufran algún accidente de trabajo o enfermedad ocupacional tienen derecho a las prestaciones de salud necesarias y suficientes hasta su recuperación y rehabilitación, procurando su reinserción laboral.

Principio de consulta y participación: El Estado promueve mecanismos de consulta y participación de las organizaciones de empleadores y trabajadores más

representativos y de los actores sociales para la adopción de mejoras en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Principio de primacía de la realidad: Los empleadores, los trabajadores y los representantes de ambos, y demás entidades públicas y privadas responsables del cumplimiento de la legislación en seguridad y salud en el trabajo brindan información completa y veraz sobre la materia. De existir discrepancia entre el soporte documental y la realidad, las autoridades optan por lo constatado en la realidad.

Principio de protección: Los trabajadores tienen derecho a que el Estado y los empleadores aseguren condiciones de trabajo dignas que les garanticen un estado de vida saludable, física, mental y socialmente, en forma continua.

- ✓ **Ley 29981** ley que crea la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL).

Es el organismo técnico especializado, que se encarga de promover, supervisar y fiscalizar el cumplimiento del ordenamiento jurídico sociolaboral. Además, el de seguridad y salud en el trabajo, así como brindar asesoría técnica, realizar investigaciones y proponer la emisión de normas sobre dichas materias.

3.1.4. Propuesta del proyecto

El procedimiento se llevará a cabo de la siguiente manera:

3.1.4.1. Recopilación de información

Se realizó una entrevista no estructurada empezando por el Gerente General, para poder determinar el procedimiento de que se tiene dentro del área de administración y definir las funciones que tiene cada trabajador dentro de la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L.; se describió gráficamente mediante un diagrama de flujo las operaciones para que posteriormente se pueda mejorar y aprovechar los recursos con los que cuenta la empresa.

Posteriormente, se entrevistó a todo el personal de la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L., involucrados en las actividades que se realizan, indicaron cuál es el alcance que tienen sus funciones, con la finalidad de poder facilitar la elaboración del manual de procedimientos.

3.1.4.1.1. Entrevista

Se realizó la entrevista a través del cuestionario según anexo obteniéndose los siguientes resultados:

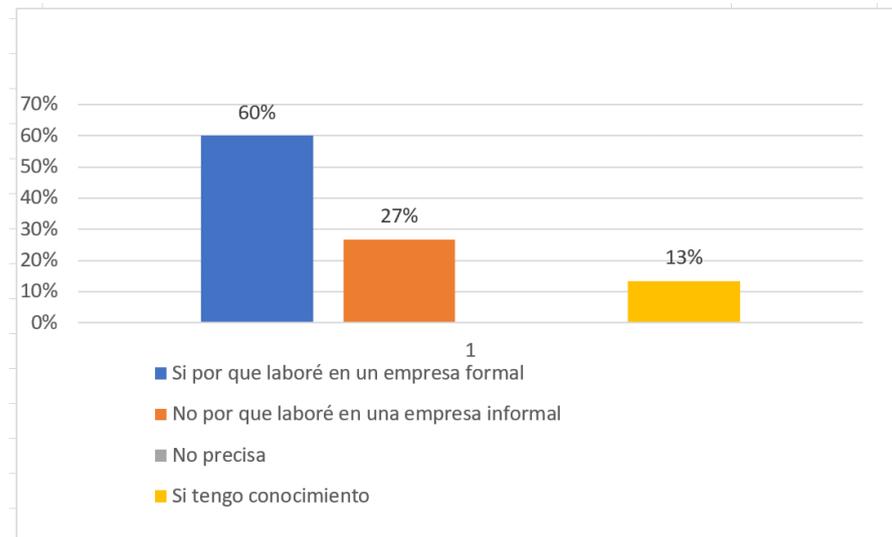
1. ¿Tiene usted conocimientos de algún manual de procedimientos?

Tabla 7
Conocimiento de MPA

	Nro. de Encuestados	Porcentaje
<i>Si porque laboré en una empresa formal</i>	9	60%
<i>No porque laboré en una empresa informal</i>	4	27%
<i>no precisa</i>	0	0%
<i>Sí tengo conocimiento</i>	2	13%
Total	15	100%

Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Grafico 6
Conocimiento de MPA



Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Análisis:

Según los resultados obtenidos respecto a la pregunta nro. 1, indica que el 60% de los trabajadores de la empresa CONSTRUCTORA TRANSFER E.I.R.L. conocen del uso del manual de procedimientos por intermedio de su anterior centro de labores, el 27% desconoce, mientras que un 13% tiene conocimiento por algún tipo de estudio

realizado; por lo cual se concluye que una gran parte de trabajadores conoce la definición y el uso del manual de procedimientos.

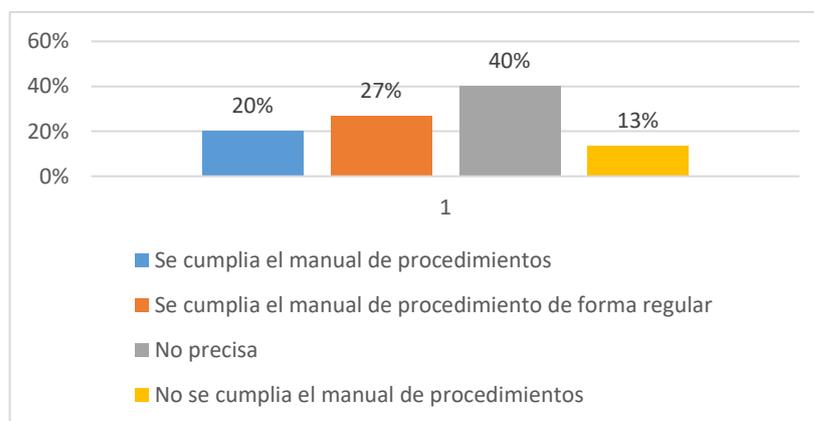
- Según la respuesta a la anterior pregunta: ¿Existía un cumplimiento del manual de procedimientos en su anterior centro de labores?

Tabla 8
Cumplimiento de Manual de Procedimiento

	Nro. de Encuestados	Porcentaje
<i>Se cumplía el manual de procedimientos</i>	3	20%
<i>Se cumplía el manual de procedimiento de forma regular</i>	4	27%
<i>No precisa</i>	6	40%
<i>No se cumplía el manual de procedimientos</i>	2	13%
Total	15	100%

Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Grafico 7
Cumplimiento de Manual de Procedimiento



Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Análisis:

Los resultados obtenidos según la pregunta nro. 2, indica que el 40% desconoce el cumplimiento del manual de procedimientos, mientras que el 27% indica que el cumplimiento del manual de procedimientos se realizaba en forma regular; se concluye que la mayoría de las empresas no realizan el cumplimiento total de su manual de procedimientos.

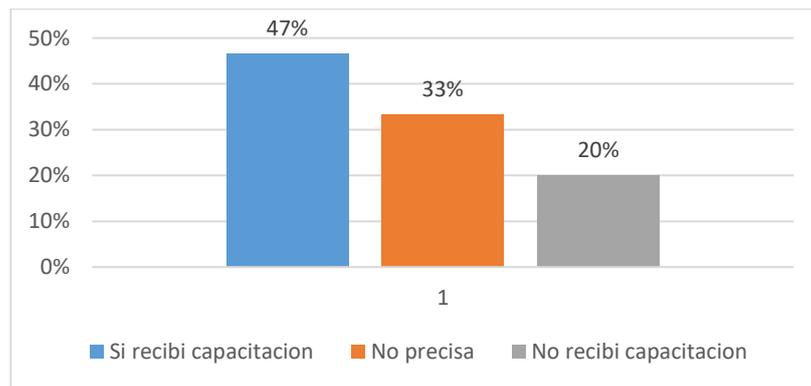
3. Al momento de ingresar a trabajar a la empresa Constructora Transfer E.I.R.L. ¿Recibió una capacitación acerca de sus funciones y procedimientos?

Tabla 9
Capacitación Recibida

	Nro. de encuestados	Porcentaje
<i>Si recibí capacitación</i>	7	47%
<i>No precisa</i>	5	33%
<i>No recibí capacitación</i>	3	20%
Total	15	100%

Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Grafico 8
Capacitación Recibida



Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Análisis:

En la pregunta realizada si los trabajadores recibieron alguna capacitación acerca de sus funciones el 47% indica que, si recibieron capacitación pero que no fue tan específica, el 33% no sabe o no recuerda haber recibido capacitación ya que solo se realizó de manera rápida y el 20 % no recibió ningún tipo de capacitación; como conclusión se puede decir que se debe de realizar periódicamente capacitaciones al personal para su adecuado desenvolvimiento dentro de su área.

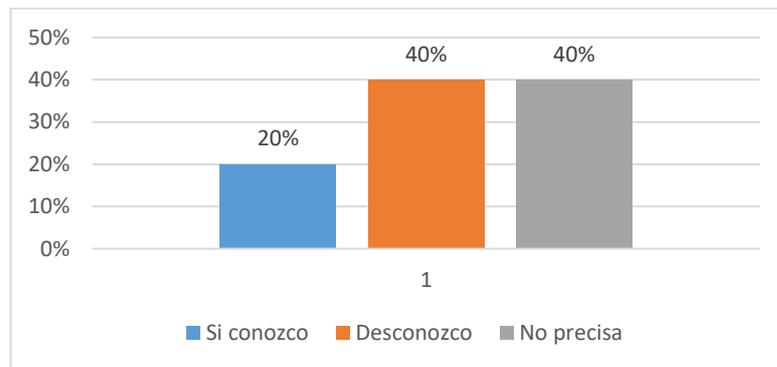
4. ¿Actualmente conoce usted sus funciones dentro de la empresa Constructora Transfer E.I.R.L.?

Tabla 10
Conocimiento de Funciones

	Nro. de encuestados	Porcentaje
Si conozco	3	20%
Desconozco	6	40%
No precisa	6	40%
Total	15	100%

Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Grafico 9
Conocimiento de Funciones



Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Análisis:

A la pregunta realizada si conoce las funciones que debe de realizar el 80% de ellos no conoce sus funciones o no sabe, mientras que solo el 20% conoce sus funciones, por consiguiente, se concluye que existe un desconocimiento de parte de los trabajadores acerca de sus funciones que debe de realizar.

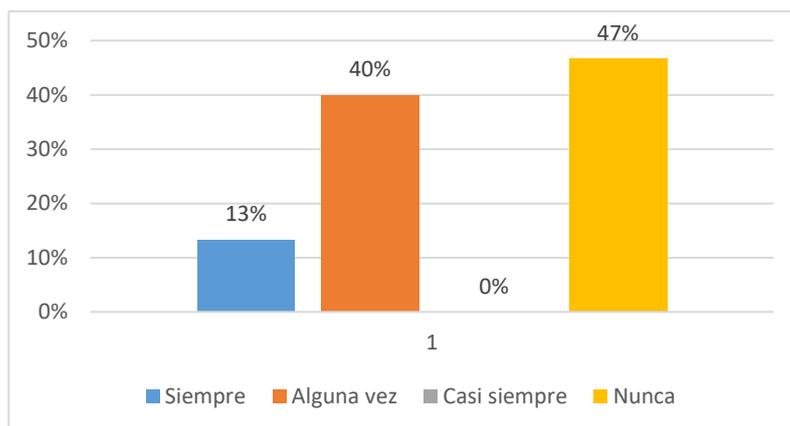
5. ¿Con que frecuencia ha realizado funciones que no corresponden a su área?

Tabla 11
Funciones del Trabajador

	Nro. de encuestados	Porcentaje
<i>Siempre</i>	2	13%
<i>Alguna vez</i>	6	40%
<i>Casi siempre</i>	0	0%
<i>Nunca</i>	7	47%
Total	15	100%

Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Grafico 10
Funciones del Trabajador



Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Análisis:

Según la encuesta realizada sobre la frecuencia con la que realiza sus funciones el 47% indica que nunca realiza funciones diferentes a su área, sin embargo un 40% indica que al no tener conocimiento de sus funciones alguna vez realizan funciones de acuerdo a la situación que no siempre pertenecen a su área y un porcentaje más bajo del 13% indica que siempre realiza funciones diferentes; por lo cual se concluye que al no tener las funciones definidas los trabajadores realizan las actividades de acuerdo a las circunstancias que se presentan.

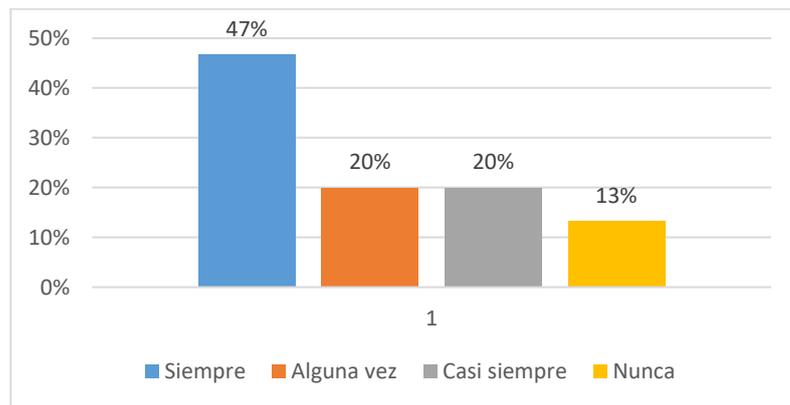
6. ¿Con que frecuencia ha sentido restringido sus funciones dentro de la empresa?

Tabla 12
Restricción de Funciones

	Nro. de encuestados	Porcentaje
<i>Siempre</i>	7	47%
<i>Alguna vez</i>	3	20%
<i>Casi siempre</i>	3	20%
<i>Nunca</i>	2	13%
Total	15	100%

Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Grafico 11
Restricción de Funciones



Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Análisis:

Respecto a la pregunta realizada sobre si ha sentido sus funciones restringidas el 47% indica que siempre ha sentido restringido debido al desconocimiento de sus funciones, ya que en algunas ocasiones otra persona realizaba sus funciones por desconocimiento; el 20% indica que alguna vez o casi siempre se ha sentido restringido y tan solo el 13% indica que nunca se ha sentido restringido; por lo tanto se concluye que se debe realizar un manual de funciones especificando sus actividad para evitar la duplicidad y la no comunicación.

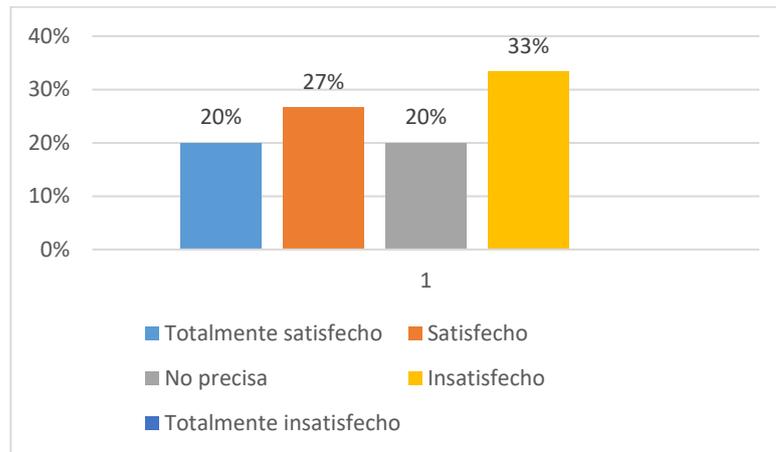
7. Precise su nivel de satisfacción que tiene al estar laborando en la empresa Constructora Transfer E.I.R.L.

Tabla 13
Satisfacción del Trabajador

	Nro. de encuestados	Porcentaje
Totalmente satisfecho	3	20%
Satisfecho	4	27%
No precisa	3	20%
Insatisfecho	5	33%
Totalmente insatisfecho	0	
Total	15	100%

Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Grafico 12
Satisfacción del Trabajador



Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Análisis:

De la pregunta nro. 7 que se pide que indique el grado de satisfacción que tiene el trabajador, el 33% se sienten insatisfechos en la empresa por la desorganización y la falta de procedimientos inexistentes.

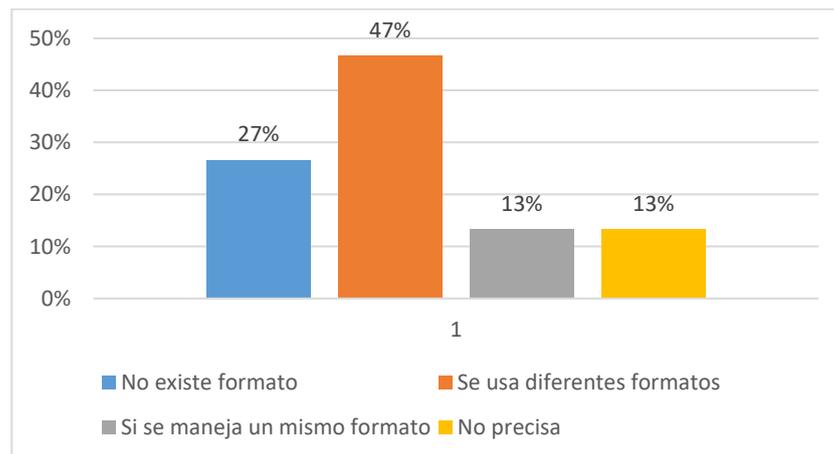
8. ¿Considera usted que existe uniformidad en los formatos utilizados dentro de la empresa?

Tabla 14
Uniformidad de Formatos

	Nro. de encuestados	Porcentaje
No existe formato	4	27%
Cada uno tiene diferentes formatos	7	47%
Si se maneja un mismo formato	2	13%
No precisa	2	13%
Total	15	100%

Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Grafico 13
Uniformidad de Formatos



Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Análisis:

Según la pregunta realizada acerca de los formatos que se utilizan, el 47% indican que no existe una uniformidad de formatos, el 27% no usa formato, el 13% indican que manejan un mismo formato y el otro 13% desconoce los formatos, por lo tanto, se concluye que al tener desconocimiento de los formatos y no tener la uniformidad de esto genera el desorden documentario, para esto se debe de establecer una uniformidad de formatos de acuerdo con los procedimientos realizados.

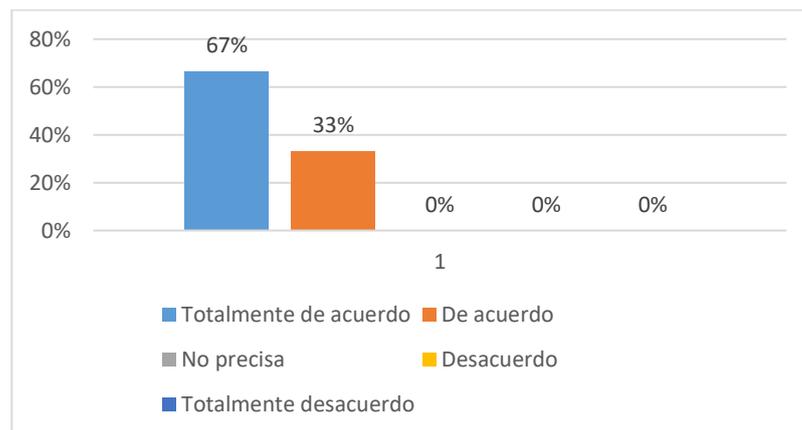
9. ¿Considera usted importante la implementación de un manual de procedimientos administrativos?

Tabla 15
Importancia del MPA

	Nro. de encuestados	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	67%
De acuerdo	5	33%
No precisa	0	0%
Desacuerdo	0	0%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Grafico 14
Importancia del MPA



Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Análisis:

Según el análisis para la pregunta sobre la implementación de un manual de procedimientos el 67% está totalmente de acuerdo y el 33 % está de acuerdo.

3.1.4.2. Procesamiento de la información:

Después de realizar la recopilación de la información, se procedió a realizar el respectivo análisis y selección de lo obtenido, con el objetivo de incluir datos que apoyen a la elaboración del manual de procedimiento y evitar duplicidad de funciones, se estandarizo la información para todos los trabajadores de la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L.

3.1.4.3. Redacción

Después de procesar toda la información se procedió a redactar los procedimientos utilizando un lenguaje que sea claro y entendible para los demás trabajadores de la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L., para este paso será importante la intervención del Gerente ya que realizara la revisión del procedimiento y es quien dará la aprobación si el procedimiento es correcto y cumple con los fines necesarios.

3.1.4.4. Elaboración de graficas

Una vez haber realizado la redacción de los procedimientos se procederá a realizar el diagrama de flujo con la finalidad de establecer y hacer de conocimiento a los trabajadores las actividades y responsabilidades que tienen cada área.

3.1.4.5. Formato y composición

Después de haber realizado lo descrito anteriormente se pasará a realizar el formato del manual de procedimiento con todo lo necesario para que se haga más entendible para los trabajadores.

El diseño de la composición del manual de procedimientos deberá contener lo siguiente: nombre de la empresa, numero de revisión, fecha y numero de página, nombre del procedimiento, actividades, diagramas de flujo que represente el procedimiento y, por último, firma de la persona que elaboro y aprobó el procedimiento.

3.1.4.6. Revisión y aprobación

Se presentará el manual de procedimiento al Gerente General de la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L., realizando una explicación sobre el contenido, el Gerente deberá de realizar la revisión e informará si se encuentra desconforme con algún procedimiento establecido para realizar su debida corrección.

El manual de procedimientos deberá de contener lo siguiente:

- a. **Finalidad:** Se definiría el propósito que se pretende cumplir en el procedimiento; lo que debe expresarse es el propósito de la existencia del procedimiento esto deberá responder a dos preguntas ¿Qué? Y ¿Para qué?
- b. **Alcance:** Se realizará una descripción a los procesos que se verán afectados por el procedimiento dentro de la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L.

- c. **Responsable:** Son el personal o áreas de trabajo que interviene en los procedimientos, con una descripción de responsabilidad que se tiene.
- d. **Procedimiento:** Se detallará el procedimiento de forma escrita, en forma secuencial y narrativa de cada una de las operaciones, definiendo así los responsables de llevar a cabo.
- e. **Instrucciones:** se detallará algunas especificaciones que intervengan en el procedimiento.
- f. **Duración:** el tiempo que demora en realizar el proceso.
- g. **Formularios:** En caso el procedimiento requiera un formulario para el procedimiento.
- h. **Diagrama de flujo:** Se realiza la representación gráfica del procedimiento descrito a seguir. Los diagramas debes de estar en forma sencilla y accesible el cual sea clara para su fácil comprensión.
- i. **Realizado:** Se registrará la persona quien realizo el manual de procedimientos.
- j. **Aprobado:** Se indicará la persona que aprueba el MPA que en este caso es el Gerente General.

Grafico 15
Características del MPA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 3 Fecha: Lugar:
	Se ingresa el Procedimiento ...	Código TRS- ADM-RP-P001

3.1.4.7. Propuesta de manual de procedimientos

La propuesta que se tiene para un manual de procedimientos vendría a tener un contenido en base a nueve procedimientos específicos como se muestra a continuación:

- ✓ Procedimiento N°001: Solicitud de cotización.
- ✓ Procedimiento N°002: Contrato de ejecución de obras y servicios.
- ✓ Procedimiento N°003: Mantenimiento preventivo maquinaria.
- ✓ Procedimiento N°004: Mantenimiento correctivo maquinaria.
- ✓ Procedimiento N°005: Control documentario de obra.
- ✓ Procedimiento N°006: Presentación de propuestas OSCE.
- ✓ Procedimiento N°007: Valorizaciones entidades Privadas.
- ✓ Procedimiento N°008: Valorizaciones entidades públicas.
- ✓ Procedimiento N°009: Control de asistencia personal

Tabla 16
Contenido de MPA de Solicitud de Cotización

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 3 Fecha: Lugar:
	Solicitud de Cotización	Código TRS- ADM-RP-P001

I. Finalidad:

- ✓ Definir un procedimiento el cual permita tener una adecuada cotización y así evitar inconvenientes a la hora de firmar el contrato y al momento de realizar las valorizaciones.

II. Alcance:

- ✓ El procedimiento de cotización tiene un alcance para todos los servicios a realizarse (alquiler de maquinaria pesada, movimientos de tierra, proyectos de construcción).

III. Responsable:

- ✓ El gerente general es quien dará la aprobación de la cotización.
- ✓ El área de administración es quien realizara la cotización coordinando con el cliente y el Gerente general.

IV. Procedimiento:

- ✓ El cliente solicitara de manera formal mediante correo electrónico, la cotización realizando las especificaciones del servicio requerido.
- ✓ El área de administración realiza la recepción y confirmación del correo electrónico, verificando si las especificaciones están completas, caso contrario se pedirá nuevamente al cliente la rectificación de los datos mediante correo.
- ✓ El área de administración realizara la cotización con los datos brindados por el cliente.

- ✓ El área de administración enviara la cotización se envía al gerente para su verificación y aprobación.
- ✓ Si el gerente da su aprobación, se enviará al cliente la cotización solicitada.
- ✓ El cliente deberá de dar su aprobación de la cotización mediante correo, para posteriormente poder realizar el contrato correspondiente.

V. Instrucciones:

- ✓ Cuando se emita una cotización tiene que estar aprobado por el gerente.
- ✓ Revisar los precios antes de enviar una cotización.
- ✓ Revisar los datos del servicio y las condiciones antes de proceder con la cotización.

VI. Duración:

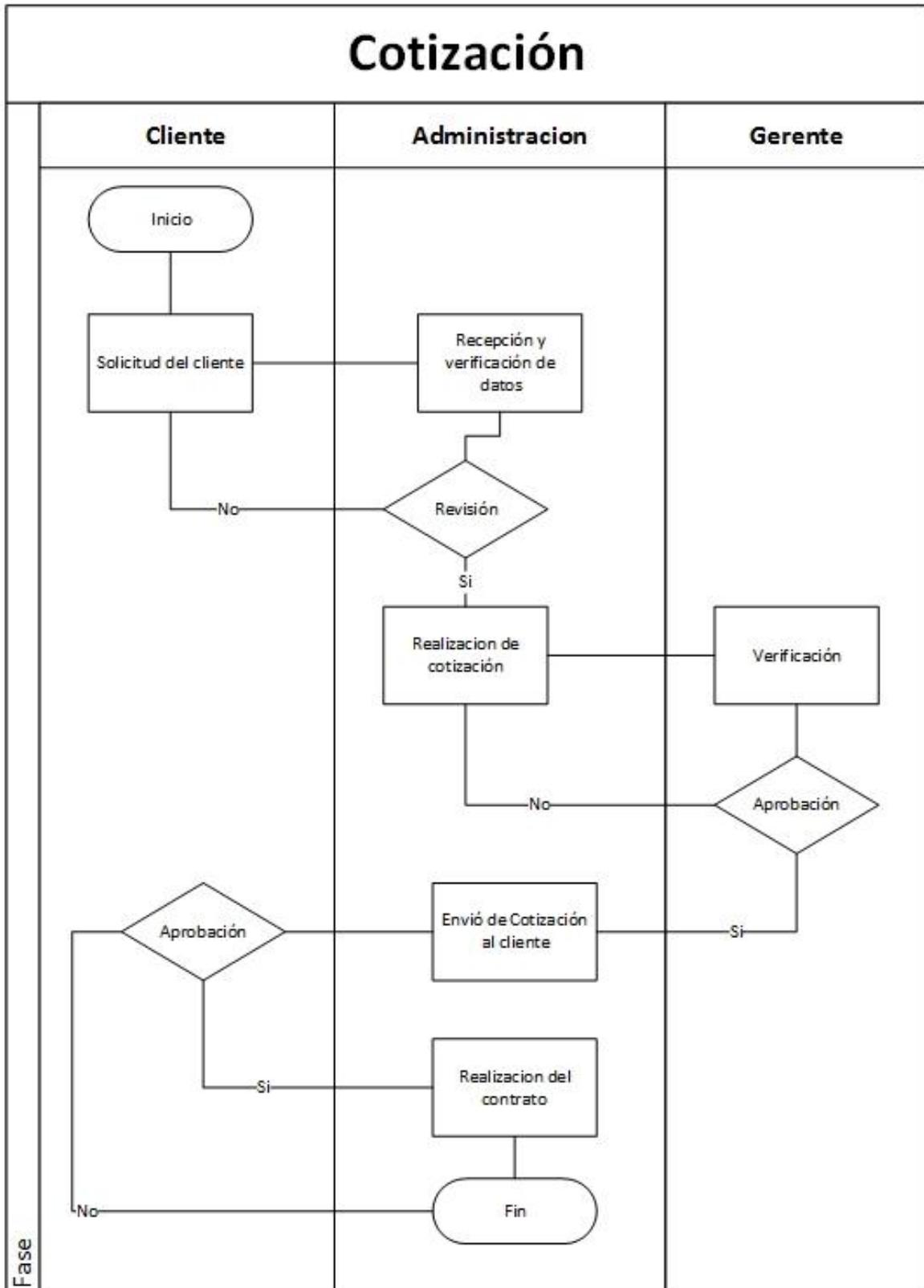
- ✓ La duración de este procedimiento desde la recepción de solicitud de cotización hasta él envió no excederá de 2 días.

VII. Formularios.

- ✓ Para la realización de este procedimiento se utilizará el formato de cotización de servicio.

VIII. Diagrama

Grafico 16
 Diagrama de Flujo de Solicitud de Cotización



Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Tabla 17

Contenido del MPA de Contrato de Ejecución de Obras y Servicios

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 3 Fecha: Lugar:
	Contrato de Ejecución de Obras y Servicios	Código TRS- ADM-RP-P002

I. Finalidad:

- ✓ Definir un procedimiento el cual permita tener un adecuado contrato, para que en un futuro no se tenga problemas con pagos ni con las condiciones de los servicios que se va a realizar.

II. Alcance:

- ✓ El procedimiento de contrato de ejecución de obras tiene un alcance a todos los servicios que se va a realizar, donde tiene participación ambas empresas (contratista y contratante).

III. Responsable:

- ✓ El gerente general deberá revisar y firmar el contrato.
- ✓ El área de administración se encargará de realizar las coordinaciones documentarias.
- ✓ El asesor legal externo verificara las condiciones legales según sea el caso.

IV. Procedimiento:

- ✓ El área de administración debe de tener la cotización aprobada y firmada por parte de ambas empresas (contratista y contratante).
- ✓ El área de administración pasara al área legal, para su respectiva verificación y aprobación de las condiciones y cláusulas que se encuentran en el contrato.

- ✓ El área de administración realizara la coordinación para la firma del contrato, reuniendo a ambos representantes legales de cada empresa.

V. Instrucciones:

- ✓ El contrato tiene que estar firmado por todas las partes interesadas.
- ✓ Se debe entregar el contrato al cliente junto con la cotización solicitada.

VI. Duración:

- ✓ La duración de este procedimiento no debe de ser mayor de 5 días.

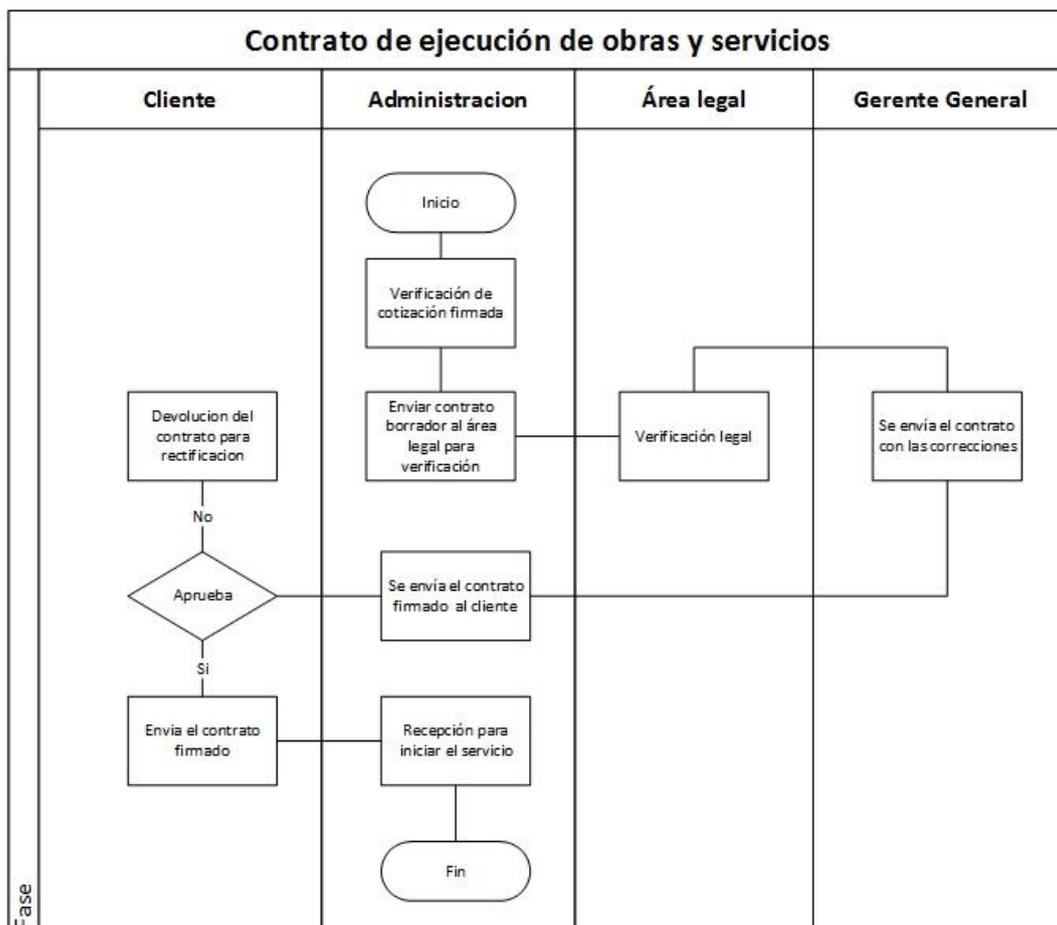
VII. Formularios.

- ✓ No se registra formularios para este procedimiento.

VIII. Diagrama

Grafico 17

Diagrama de Flujo Contrato Ejecucion de Obras y Servicio



Fuente : (Pacori Yerba, 2021)

Tabla 18

Contenido de MPA de Mantenimiento Preventivo de Maquinaria

 TRANSFER E.I.R.L.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 3 Fecha: Lugar:
	Mantenimiento Preventivo de Maquinaria	Código TRS- ADM-RP-P003

I. Finalidad:

- ✓ Determinar el procedimiento adecuado para el mantenimiento preventivo de equipos pesados, para poder iniciar los servicios en óptimas condiciones.

II. Alcance:

- ✓ El procedimiento de mantenimiento preventivo tiene un alcance a toda la maquinaria y equipos que tiene la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L.

III. Responsable:

- ✓ El gerente general deberá de aprobar el mantenimiento y así tener la verificación de las condiciones que se encuentra la maquinaria.
- ✓ El área de logística realizara el mantenimiento de maquinaria junto con el proveedor del servicio.
- ✓ El área de administración se encargará de revisar que la información del mantenimiento preventivo esté debidamente firmada por el área logística.

IV. Procedimiento:

- ✓ Al iniciar y/o finalizar el servicio el área de logística realizara un mantenimiento preventivo de las maquinarias.
- ✓ El área de logística junto con el Ing. mecánico realizara la revisión respectiva de la maquinaria y el debido mantenimiento.

- ✓ Si existiese algún desperfecto el área de logística informara al área administrativa sobre las condiciones o repuestos que se necesiten en caso se haya encontrado algún problema.

V. Instrucciones:

- ✓ Realizar el mantenimiento preventivo al iniciar un servicio y/o al finalizar el servicio.
- ✓ Presentar el check list del estado de la maquinaria al iniciar y finalizar el servicio firmado por el cliente y el responsable de obra.
- ✓ No comprar repuestos sin aprobación del gerente.

VI. Duración:

- ✓ El tiempo de duración del procedimiento dependerá de la situación en la que se encuentra. Si el mantenimiento preventivo se realiza al inicio del servicio solicitado este no tendrá que demorar más de 5 días; pero si el mantenimiento preventivo se realiza al final del servicio, no tiene límites ya que dependerá del tipo de inconveniente hallado.

VII. Formularios.

- ✓ Para la realización de este procedimiento se utilizará el formato de mantenimiento preventivo y check list de la maquinaria.

VIII. Diagrama.

Tabla 19
Contenido de MPA de Mantenimiento Correctivo Maquinaria

 TRANSFER E.I.R.L.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 3 Fecha: Lugar:
	Mantenimiento Correctivo Maquinaria	Código TRS- ADM-RP-P004

- I. Finalidad:
 - ✓ Determinar el procedimiento adecuado para el mantenimiento correctivo de equipos pesados, para poder tener una maquinaria en óptimas condiciones.

- II. Alcance:
 - ✓ El procedimiento de mantenimiento correctivo tiene un alcance a toda la maquinaria y equipo que tiene la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L. y se realiza cuando se presenta algún inconveniente durante de la ejecución del servicio.

- III. Responsable:
 - ✓ El gerente general deberá de aprobar el mantenimiento y así tener la verificación de las condiciones que se encuentra la maquinaria.
 - ✓ El área de logística realizara el mantenimiento de maquinaria junto con el proveedor del servicio.
 - ✓ El área de administración se encargará de revisar que la información del mantenimiento correctivo esté debidamente firmada por el área logística.

- IV. Procedimiento:
 - ✓ Cuando se presente alguna falla mecánica en la ejecución del servicio, el área de logística ira a verificar la situación.

- ✓ El área de logística junto con el Ing. mecánico realizara la revisión respectiva de la maquinaria y la debida corrección.
- ✓ El área de logística informara al área administrativa sobre las condiciones o repuestos que se necesiten.
- ✓ El área de administración solicitara cotización de repuestos a los proveedores correspondiente.
- ✓ El área de administración solicitara la conformidad de parte del gerente para la compra de los repuestos.
- ✓ El área de logística junto con el mecánico realizara el mantenimiento correctivo a la maquinaria.
- ✓ Cuando el área de logística termine de realizar el mantenimiento, de deberá informar y mandar al área administrativa los documentos respectivos y el check list.

V. Instrucciones:

- ✓ Acudir en auxilio rápido cuando se presente algún incidente en obra.
- ✓ Informar sobre las condiciones de la maquinaria al gerente y administración.
- ✓ Presentar check list debidamente firmado.

VI. Duración:

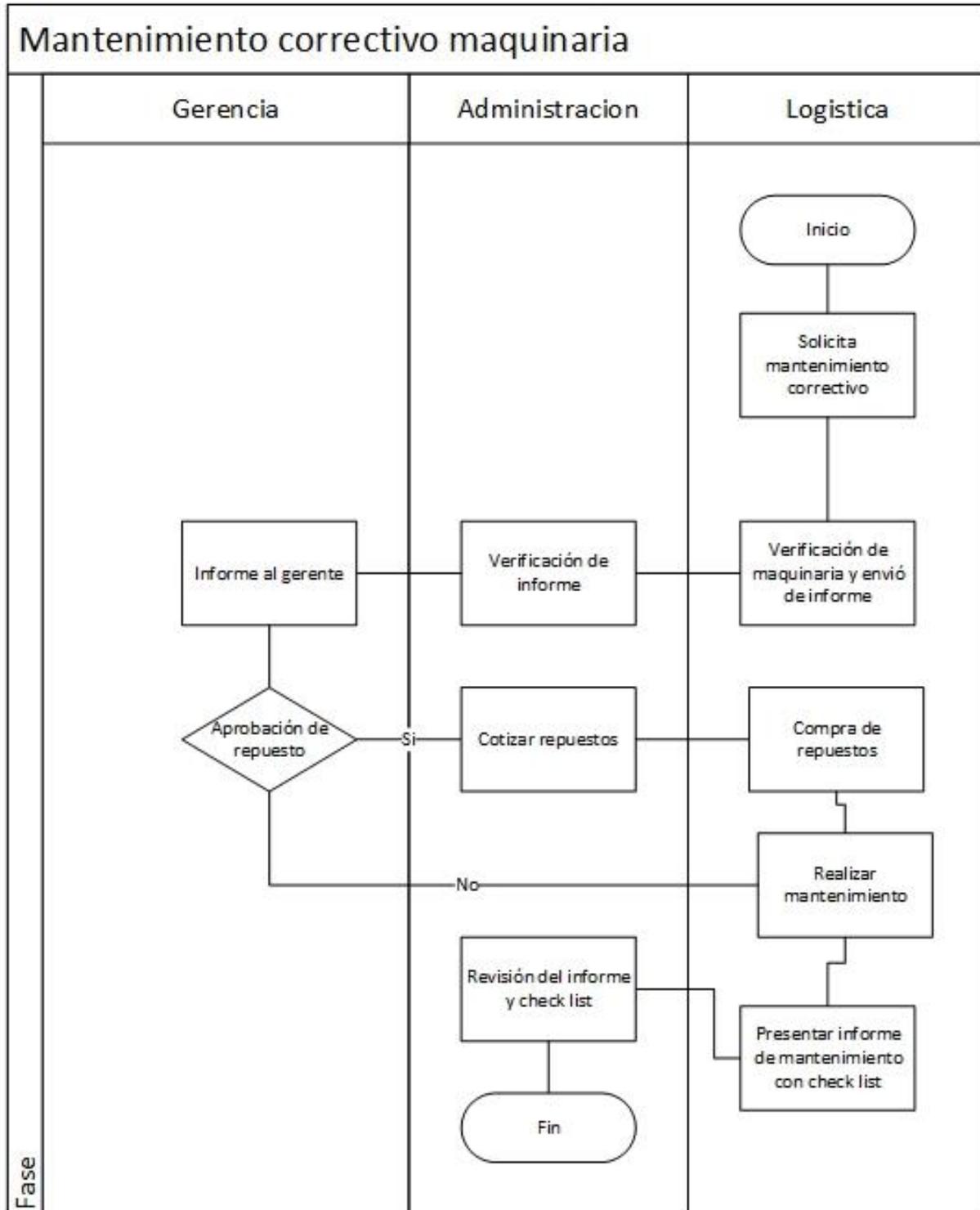
- ✓ El tiempo de duración del procedimiento dependerá de la situación en la que se encuentra la maquinaria.

VII. Formularios.

- ✓ Para la realización de este procedimiento se utilizará el formato de check list de la maquinaria.

VIII. Diagrama.

Grafico 19
Diagrama de Flujo Mantenimiento Correctivo Maquinaria



Fuente : (Pacori Yerba, 2021)

Tabla 20
Contenido de MPA de Control Documentario de OBRA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 3 Fecha: Lugar:
	Control Documentario de Obra	Código TRS- ADM-RP-P005

- I. Finalidad:
 - ✓ Definir un procedimiento el cual permita tener una adecuada organización documentaria y así evitar la pérdida o duplicidad de documentos.

- II. Alcance:
 - ✓ El procedimiento tiene un alcance a toda la documentación que se presente para la ejecución de un servicio.

- III. Responsable:
 - ✓ El área de administración se encargará de realizar la cotización solicitada.
 - ✓ El área logística emitirá la documentación pertinente al área de administración.

- IV. Procedimiento:
 - ✓ El responsable del área logística recibirá por parte del cliente o los operadores los documentos pertenecientes a obra (partes diarios, avances de obra, cartas, check list EPP, asistencia, inventario de los bienes que se tiene en obra.
 - ✓ El responsable revisará que la información obtenida sea la correcta, y se procederá a enviar toda la documentación al área administrativa para su custodia y respectivas revisiones.
 - ✓ En caso sea partes diarios el área de administración verificara los datos presentados verificación si los horómetros coinciden o si hay alguna

observación, si son registro de asistencia de personal se verificará las firmas de los trabajadores y se digitará la información en la computadora.

- ✓ para poder computar los días laborales y enviar al área de contabilidad para el respectivo pago de planilla.
- ✓ Toda la documentación será archivada y custodiada en oficina.

V. Instrucciones:

- ✓ Verificar la totalidad de los documentos
- ✓ Verificación de firmas de partes de trabajadores.
- ✓ Verificación de la cantidad de partes diarios, que estén firmados por el operador, logística e ingeniero supervisor.
- ✓ Enviar toda la documentación de obra a oficina con cargo.

VI. Duración:

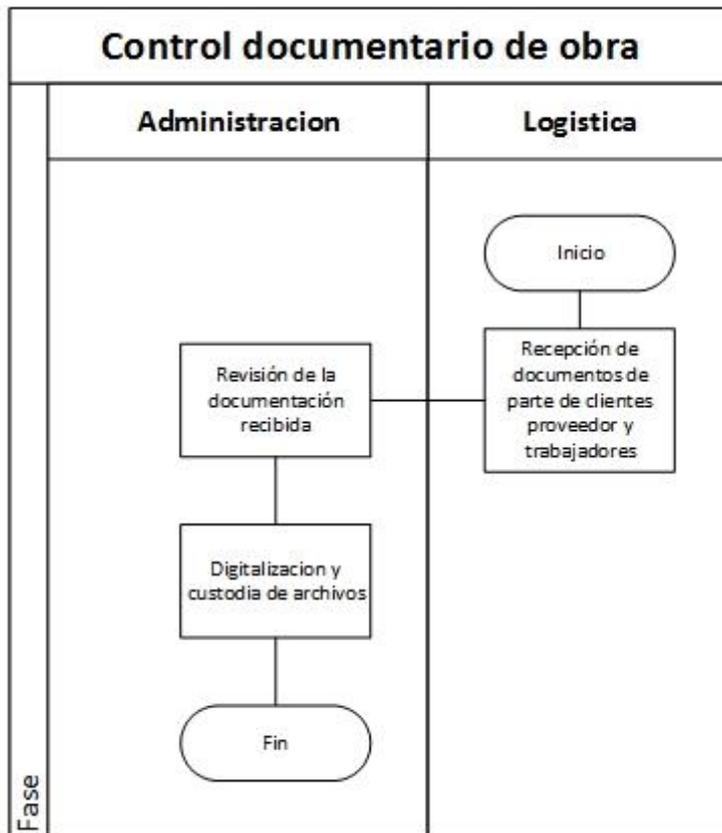
- ✓ La duración este procedimiento tiene de una semana, es decir toda la documentación recibida en obra se tendrá que enviar al finalizar la semana.

VII. Formularios.

- ✓ No existe un formulario específico para este procedimiento.

VIII. Diagrama.

Grafico 20
Diagrama de Flujo Control Documentario de Obra



Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Tabla 21

Contenido de MPA de Presentación de Propuesta OSCE

 TRANSFER E.I.R.L.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 3 Fecha: Lugar:
	Presentación de Propuestas OSCE	Código TRS- ADM-RP-P006

- I. Finalidad:
- ✓ Definir un procedimiento para realizar una adecuada presentación de propuesta frente a OSCE.
- II. Alcance:
- ✓ El procedimiento tiene un alcance a toda la documentación que se presentara en la propuesta frente a la OSCE.
- III. Responsable:
- ✓ El área de administración se encargará de realizar la propuesta de presentación frente a OSCE.
 - ✓ Gerencia quien dará la aprobación y firmará la propuesta a presentarse.
- IV. Procedimiento:
- ✓ El área de administración revisara la página web de OSCE para la búsqueda y verificación de procesos vigentes.
 - ✓ Identificación del cronograma del proceso.
 - ✓ Inscripción al proceso seleccionado
 - ✓ Elaboración de propuesta de acuerdo a las bases administrativas establecidas por la entidad.
 - ✓ El gerente deberá firmar todo el documento de la propuesta a presentar, de existir consorcios, se deberá de solicitar la documentación solicita y así mismo firmar y legalizar el contrato.
 - ✓ Presentar la propuesta frente a la OSCE.

V. Instrucciones

- ✓ Verificar la totalidad de los documentos que cuenten con las firmas y los documentos requeridos en las bases del proceso.

VI. Duración:

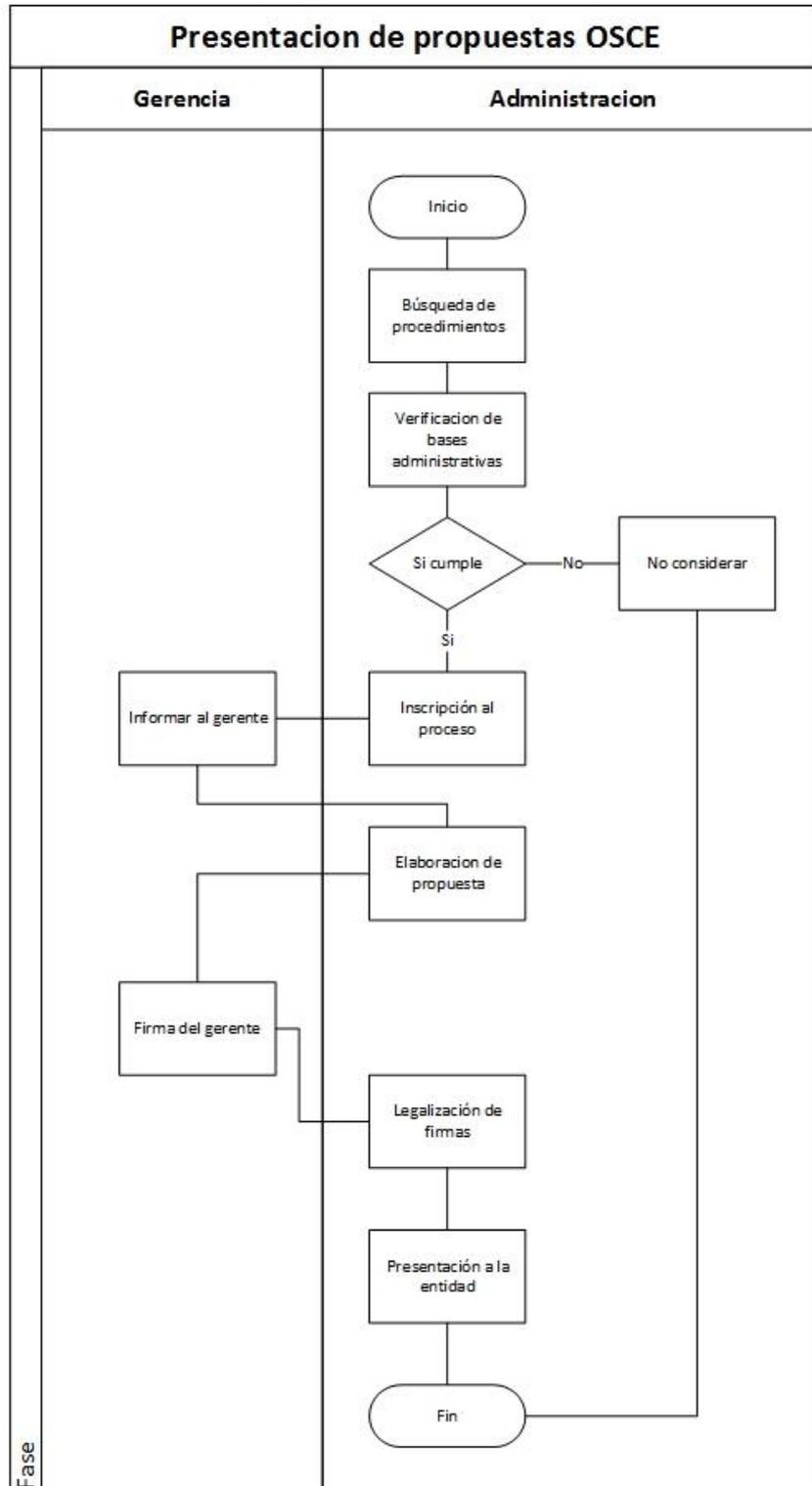
- ✓ La duración este procedimiento dependerá del cronograma establecido por la OSCE.

VII. Formularios.

- ✓ Se debe seguir los lineamientos dispuesto por la entidad.

VIII. Diagrama.

Grafico 21
Diagrama de Flujo Presentación de Propuesta OSCE



Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Tabla 22
Contenido de MPA de Valorización Entidades Privadas

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 2 Fecha: Lugar:
	Valorización Entidades Privadas	Código TRS- ADM-RP-P007

- I. Finalidad:
 - ✓ Definir un procedimiento para realizar una adecuada valorización y no tener problemas al momento de la facturación y cobro respectivo.

- II. Alcance:
 - ✓ El procedimiento tiene un alcance para el cobro respectivo de todos los servicios realizados para una entidad privada.

- III. Responsable:
 - ✓ El área de administración se encargará de realizar la valorización correspondiente
 - ✓ Gerencia quien dará la aprobación y firmará la valorización.

- IV. Procedimiento:
 - ✓ El área de administración revisara partes diarios e informes brindados por el área de logística.
 - ✓ Se digitará todos los datos en una base de datos (Excel).
 - ✓ Se realizará la valorización, con las condiciones según lo cotizado y el contrato firmado.
 - ✓ Se enviará la valorización al gerente para su revisión y respectiva aprobación.
 - ✓ Se enviará la valorización al cliente para su respectiva validación y aprobación.

- ✓ Si el cliente da la conformidad de la valorización se procederá a realizar la facturación.
- ✓ El área de administración procederá a realizar la factura.
- ✓ El cliente procederá al pago dentro del plazo de 10 días de haber recibido la factura

V. Instrucciones

- ✓ Verificar la totalidad de los documentos que cuenten con las firmas y los documentos que sustenten la valorización.

VI. Duración:

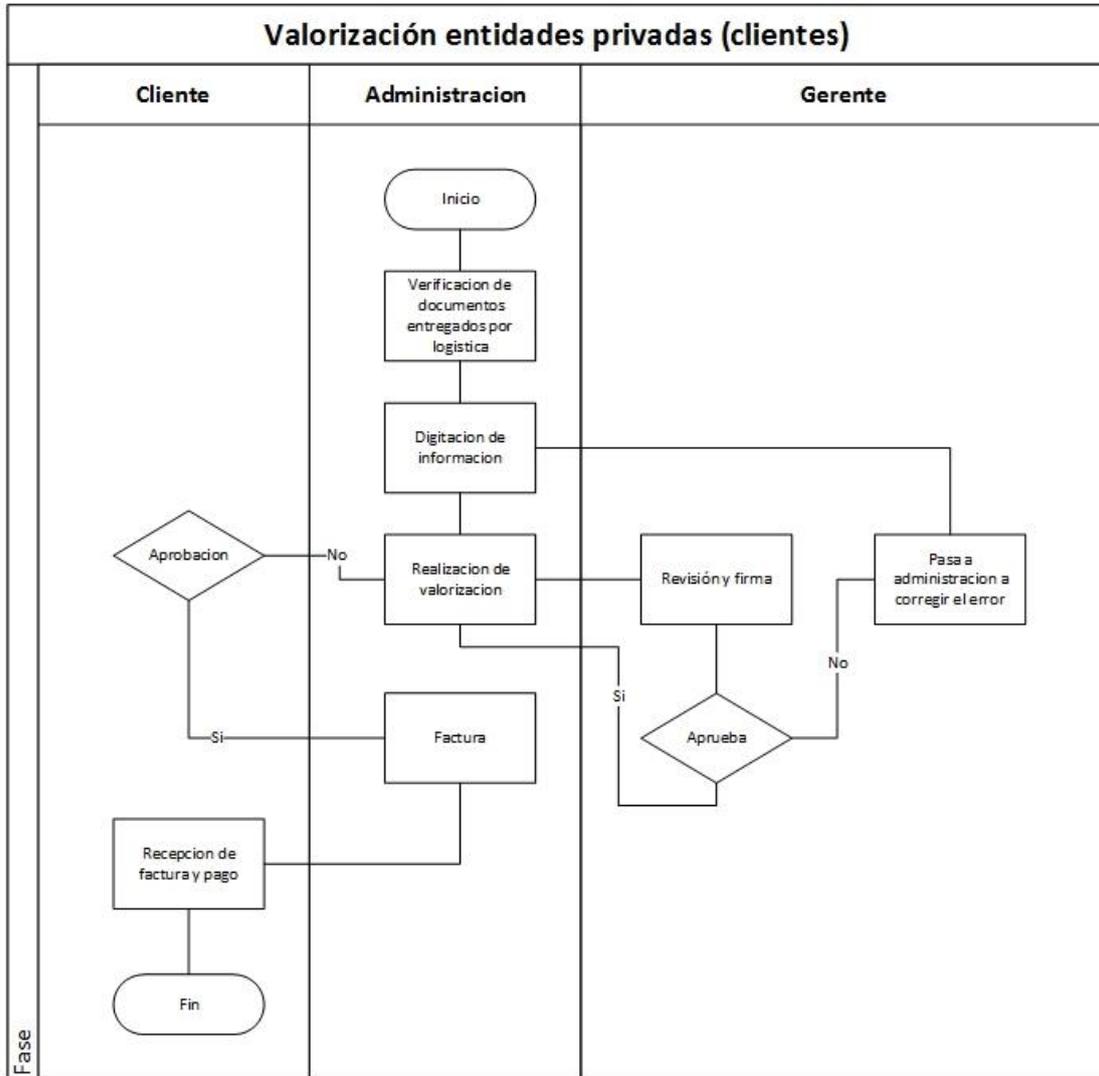
- ✓ La duración este procedimiento no debe de exceder los 10 días.

VII. Formularios.

- ✓ Se utilizará los formatos de valorización de servicio.

VIII. Diagrama:

Grafico 22
Diagrama de Flujo Valorización Entidades Privadas



Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Tabla 23
Contenido de MPA de Valorización Entidades Publicas

 TRANSFER E.I.R.L.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 3 Fecha: Lugar:
	Valorización Entidades Públicas	Código TRS- ADM-RP-P008

- I. Finalidad:
 - ✓ Definir un procedimiento para realizar una adecuada valorización y no tener problemas al momento de la facturación y cobro respectivo.

- II. Alcance:
 - ✓ El procedimiento tiene un alcance a todo tramite de cobro del sector público.

- III. Responsable:
 - ✓ Ingeniero residente será el responsable de realizar las valorizaciones de acuerdo al avanzado y solicitado por la entidad pública.
 - ✓ Gerencia aprobara el avance a presentarse frente a la entidad pública.
 - ✓ Área administrativa custodiará y hará seguimiento al pago de las valorizaciones.

- IV. Procedimiento:
 - ✓ El ingeniero residente prepara y presenta el informe valorización mensual adjuntando documentos de sustento solicitado por la entidad.
 - ✓ Se realiza la presentación del informe de valorización mensual al supervisor, se registra en el cuaderno de obra; si el informe es aprobado se presenta a la entidad.
 - ✓ El supervisor ingresa por mesa de partes de la entidad con toda la documentación de sustento.

- ✓ La entidad revisara el informe si es aprobada, la entidad solicitara el pago de la valorización.
- ✓ El área de administración realizara el seguimiento para el pago correspondiente de la valorización.

V. Instrucciones.

- ✓ Se realizará la verificación de toda la documentación a presentarse

VI. Duración

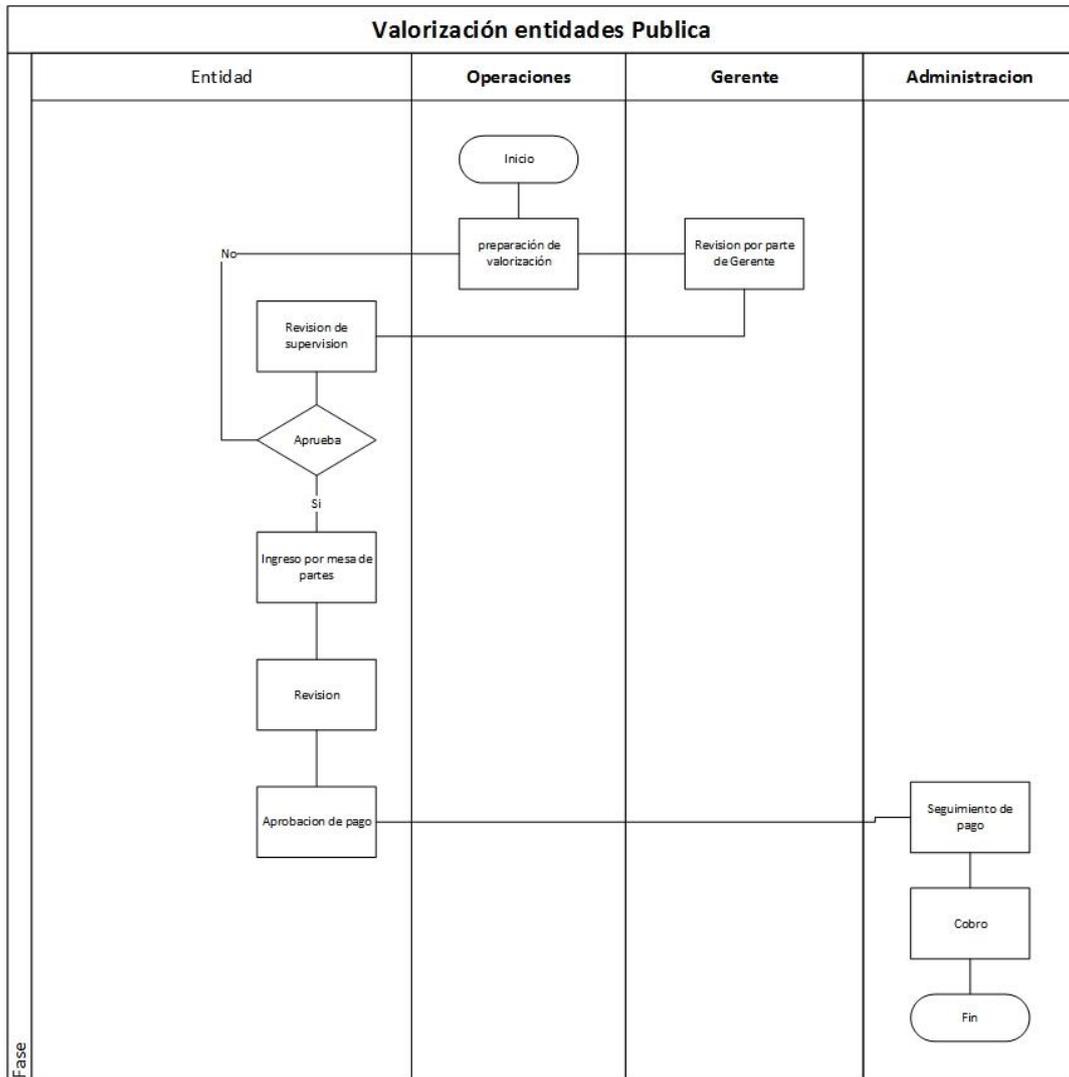
- ✓ El procedimiento para la valorización frente a la entidad tiene una duración de aproximadamente 15 días mínimos.

VII. Formularios

- ✓ No se presenta formulario por parte de la empresa.

VIII. Diagrama:

Grafico 23
Diagrama de Flujo Valorización Entidades Publicas



Fase

Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

Tabla 24

Contenido de MPA de Control de Asistencia de Personal

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 3 Fecha: Lugar:
	Control de Asistencia Personal	Código TRS- ADM-RP-P009

- I. Finalidad:
 - ✓ Registrar el ingreso o salida del personal que la jornada de trabajo, para así poder emitir una planilla mensual de remuneraciones
- II. Alcance:
 - ✓ El procedimiento tiene un alcance a todo el personal que labora dentro de la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L.
- III. Responsable:
 - ✓ Trabajador deberá firmar su registro diario de asistencia (ingreso y salida).
 - ✓ Encargado de obra del área logística verificara las firmas de los trabajadores y verificara la veracidad de este.
 - ✓ Administración recopilara toda la información y lo almacenara en los archivos físico y digital.
 - ✓ Contabilidad realizara el pago de planilla de acuerdo a lo informado por el área de administración.
- IV. Procedimiento:
 - ✓ El trabajador firmara su asistencia al ingreso y salida del centro de labores.
 - ✓ El área responsable realiza la verificación la información.
 - ✓ El responsable de obra pasara toda la asistencia al área de administración al finalizar la semana.

- ✓ El área de administración verificara y digitara en una base de datos toda la información y después pasar a contabilidad para realizar la planilla.

V. Instrucciones

- ✓ Verificar la totalidad de los documentos que cuenten con las firmas del trabajador.
- ✓ Verificar tardanzas y horas trabajadas.

VI. Duración:

- ✓ Se enviará la información de asistencia semanalmente.

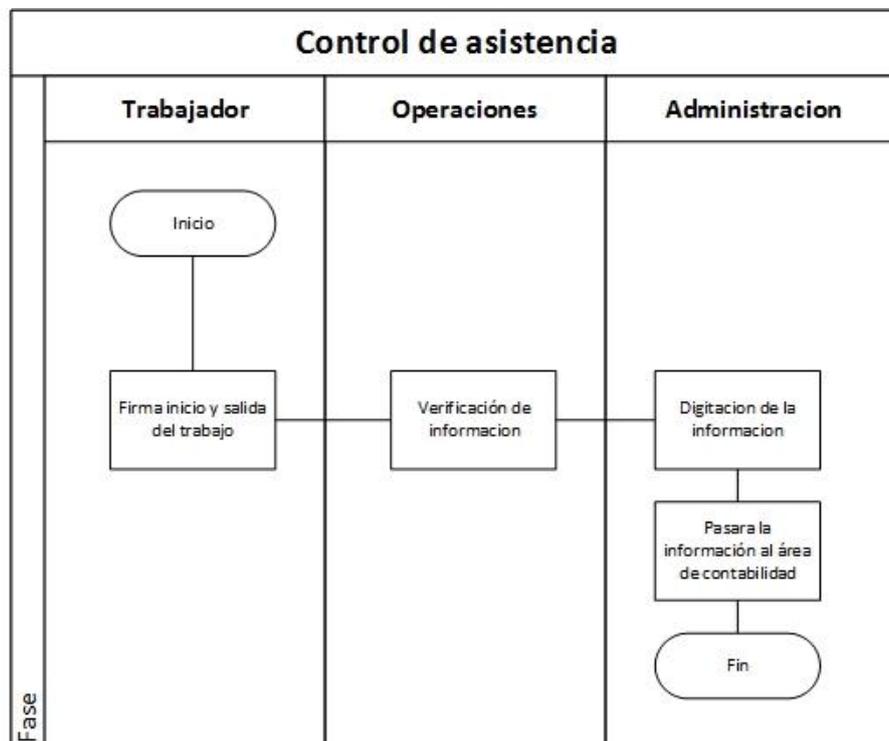
VII. Formularios.

- ✓ Se utilizará los formatos de registro de asistencia de personal.

VIII. Diagrama:

Grafico 24

Diagrama de Flujo Control de Asistencia



Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

3.1.5. Cronograma de actividades

Tabla 25
Cronograma de Actividades

Id.	Nombre de tarea	Comienzo	Fin	Duración	ene 2021				feb 2021				mar 2021				abr 2021							
					3/1	10/1	17/1	24/1	31/1	7/2	14/2	21/2	28/2	7/3	14/3	21/3	28/3	4/4	11/4	18/4	25/4	2/5		
1	Recolección de datos de la empresa	04/01/2021	18/01/2021	11d	■																			
2	Entrevista a trabajadores	19/01/2021	25/01/2021	5d					■															
3	Organización y análisis de datos	26/01/2021	15/02/2021	15d					■															
4	Inicio de elaboración del manual de procedimientos	16/02/2021	25/02/2021	8d									■											
5	Estructuración de procedimientos	26/02/2021	08/03/2021	7d													■							
6	Elaboración de flujogramas	09/03/2021	15/03/2021	5d													■							
7	Finalización de manuales	16/03/2021	29/03/2021	10d													■							
8	Revisión y corrección	30/03/2021	06/04/2021	6d													■							
9	Implementación de los manuales	07/04/2021	20/04/2021	10d													■							
10	Capacitación	21/04/2021	30/04/2021	8d													■							

Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

3.1.6. Costos del proyecto

Tabla 26
Costos del Proyecto

<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Unidad</i>	<i>Precio unitario</i>	<i>Precio total S/.</i>
<i>Hojas A4</i>	5	Paquetes	S/. 13.00	S/. 65.00
<i>Lápiz</i>	2	Unidades	S/. 2.00	S/. 4.00
<i>Borradores</i>	2	Unidades	S/. 1.00	S/. 2.00
<i>Grapadora</i>	1	Unidades	S/. 8.00	S/. 8.00
<i>Resaltador</i>	3	Unidades	S/. 2.50	S/. 7.50
<i>Tinta</i>	2	Cambios	S/. 150.00	S/. 300.00
<i>Internet</i>	3	Mes	S/. 65.50	S/. 196.50
<i>Perforador</i>	1	Unidades	S/. 12.90	S/. 12.90
<i>Transporte</i>	3	Mensual	S/. 200.00	S/. 600.00
<i>Refrigerio</i>	3	Mensual	S/. 150.00	S/. 450.00
<i>Carpeta</i>	3	Semanal	S/. 15.00	S/. 45.00
<i>Impresión de encuestas</i>	25	Unidades	S/. 0.10	S/. 2.50
<i>Impresiones varias</i>	1000	Unidades	S/. 0.10	S/. 100.00
<i>Material didáctico para propuesta</i>	5	Paquetes	S/. 50.00	S/. 250.00
<i>Encuestadores</i>	1	Mensual	S/.1,500.00	S/. 1,500.00
<i>Asesoría profesional</i>	1	Mensual	S/.3,500.00	S/. 3,500.00
<i>Capacitador</i>	1	Mensual	S/.3,500.00	S/. 3,500.00
TOTAL				S/. 10,54340

Fuente: (Pacori Yerba, 2021)

3.2. CONCLUSIONES

- ✓ Se analizó la información de la empresa, en especial el área administrativa, donde se pudo evidenciar que el personal que trabaja en la empresa TRANSFER E.I.R.L., no cuentan con funciones predeterminadas para realizar su trabajo.
- ✓ Al evidenciar que la empresa no cuenta con un procedimiento existente, en la consulta a los trabajadores, ellos indicaron que se sienten indecisos, es decir no satisfechos, porque hay roles o actividades no definidas.
- ✓ Al no existir funciones que determinen actividades específicas, variadas o de apoyo interno, el procedimiento tradicional no se complementaba debido a vacíos que no estaban considerados, un ejemplo simple, el correcto llenado de formatos, un ejemplo delicado, datos erróneos como el costo y condiciones en una cotización.
- ✓ Al analizar el proceso de trabajo del área administrativa, la no existencia de procedimientos administrativos se pudo evidenciar que en gran parte al generarse pérdidas de tiempo y errores en la documentación ocasionaron serios conflictos con los clientes.
- ✓ Al implementar un MPA, se construye calidad en la organización, que implica de lo más simple a lo más complejo, es decir, desde el orden documentario evitando la duplicidad de los registros, a darle una mayor seguridad en información y condiciones de negocio a los clientes.
- ✓ Al establecer un MPA, se logra establecer un beneficio para la empresa, principalmente para el cliente y proveedores, ya que se refuerzan los lazos de permanencia en el negocio, pero, ante todo la paridad de oportunidades de alcanzar beneficios mutuos.
- ✓ Los costos de calidad para la implementación del MPA, no tiene una gran significancia, por lo tanto, establecer calidad organizacional es factible siempre y cuando el trabajo sea de todos y conjuntamente considerando el respeto y aplicación de los procedimientos.

3.3. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda realizar una mejora acorde a los cambios o exigencias al MPA, para que la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L., tenga una posición más competitiva frente al mercado.
- ✓ Es recomendable que el Gerente de la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L., tenga un mayor compromiso tanto en gestión y recursos para el desarrollo proactivo de las áreas.
- ✓ En base la gestión y recursos que brinde la Gerencia, se deben dar prioridad en la capacitación y formación del personal para una mejor labor administrativa.
- ✓ Se recomienda realizar reuniones mensuales, para conocer la opinión de los trabajadores acerca de los procedimientos que existen en la empresa y qué cambios se podrían implementar para una mejora en sus actividades y en la empresa.
- ✓ Realizar un control, seguimiento y verificación (sea con la implementación de auditorías internas) para el correcto desarrollo y cumplimiento del MPA, en caso de reajustes comunicarlo oportunamente.
- ✓ Se recomienda mantener un adecuado orden en la documentación que se genere por las diferentes áreas, para poder evitar en un futuro la perdida y duplicidad de este.
- ✓ Es recomendable realizar una revisión de otras actividades que influyen al desorden en la empresa Constructora TRANSFER E.I.R.L.
- ✓ Es recomendable realizar la uniformidad de formatos y documentos en toda la empresa, porque en este caso la estandarización vendría ser un factor de mucha importancia.

CAPÍTULO IV

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, S. (Tercera Edición). Diccionario de Economía . En A. Simon, *Diccionario de Economía* (pág. 257). Andrade.
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *Gestion de la calidad*. Madrid: Pearson-educacion S.A.
- capeco. (ABRIL de 2021). CAPECO. Obtenido de CAPECO .ORG: <https://www.capeco.org/inicio>
- Ceja, G. G. (2002). *Sistemas Administrativos*. Mexico: McGraw-Hill.
- Dirven , B. B., Pérez, R., Cáceres, R. J., Tito, A. T., Gómez , R. K., & Ticona, A. (2018). *El desarrollo rural establecido en las áreas Vulnerables*. Lima: Colección Racso.
- Franklin, E. B. (1998). *Organizacion de empresas*. Mexico: Mcgraw-Hill.
- grade, S. (06 de 2018). *Soft grade*. Obtenido de Soft grade: <https://softgrade.mx/manual-de-procedimientos/>
- INEI. (2018). *Estructura Empresarial*. Lima.
- INEI. (Febrero de 2021). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística e Informática: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_demografia_empresarial_3.pdf
- IPE. (8 de 2020). *Instituto Peruano de Economía*. Obtenido de Instituto Peruano de Economía: <https://www.ipe.org.pe/portal/senales-de-un-sector-en-construccion/>
- Melinkoff, R. V. (1990). *Los procesos Administrativos*.
ministerio de vivienda, s. y. (24 de noviembre de 2020). *ministerio de vivienda*
- Pacori Yerba, R. (2021). TSP - Ingeniería Industrial. Perú.
- Ponce, A. R. (1994). *Administracion Moderna* . Mexico: Limusa .
- Rodriguez, S. H. (2006). *Introduccion de la Administracion*. Mexico: McGraw-Hill.
- think-productivity. (21 de Junio de 2017). *think-productivity*. Obtenido de think-productivity: <https://think-productivity.com/diagrama-ishikawa/>
- Tovar, G. L. (1986). *El asentamiento y la segregación de los Blancos y Mestizos*. Bogotá: Cengage.
- weihrich, K. y. (2008). *Administracion una Perspectiva Global y Empresarial*. Mexico: McGraw-Hill.

CAPÍTULO V

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ✓ **Certificación:** Documento que certifica la veracidad de algún objeto
- ✓ **Cliente:** Persona física o jurídica que recibe un bien o servicio a cambio de dinero.
- ✓ **Construcción:** Es el arte o técnica de realizar edificios e infraestructuras; es todo aquello que exige disponer de un proyecto y una planificación.
- ✓ **Contrato:** Es un acuerdo escrito en el que participan dos o más partes y se comprometen a cumplir una serie de condiciones.
- ✓ **Cotización:** Es un documento donde se detalla el precio de un bien o servicio para el proceso de compra.
- ✓ **Empresa:** Es una organización de personas que tienen un mismo objetivo. La empresa es una unidad productiva dedicada a desarrollar alguna actividad de bienes o servicios.
- ✓ **Flujograma:** Es la representación de actividades de un proceso mediante un diagrama o un gráfico.
- ✓ **ISO:** Organización Internacional de Normalización, es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales.
- ✓ **Manual de procesos:** Son herramientas que apoyan a la empresa para el mejor funcionamiento.
- ✓ **Organización:** Es un conjunto de personas que se relación para poder lograr un mismo objetivo.
- ✓ **OSCE:** Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, es el órgano encargado de promover el cumplimiento de la normativa de contrataciones del estado peruano.
- ✓ **Valorización:** Es la cuantificación económica del avance físico en la ejecución de la obra.

CAPÍTULO VI

ANEXOS

ANEXO 01 FORMATO DE COTIZACIÓN



TRANSFER E.I.R.L.

CONSTRUCTORA TRANSFER E.I.R.L.

Dirección P.J. MONTESINOS MZA G3 LOTE 6 P.-J. CASMIRO CUADROS II AREQUIPA

Celular: 995641338 - 952493554

E-mail: admin@grupoferber.com - gerencia@grupoferber.com

RUC: 20605608575

COTIZACIÓN N° 0016-2021-TRS-CT-RP

FECHA:	
RUC:	
CLIENTE:	
ATENCION:	
TELEFONO:	
CORREO:	

ITEM	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODEL O	AÑO	CONDICIÓN	UNIDAD	P.U.	S/+.IGV
1	1	EXCAVADORA	CAT	336-DL	2012	MAQ. SECA OPERADA	HM	S/.	200.00
2	1	VOLQUETE			2012	MAQ. SECA OPERADA	HM	S/.	110.00

CONDICIONES:

- 1 La movilización y desmovilización a cuenta del **CLIENTE**
- 2 **DISPONIBILIDAD:** Inmediata de recibida la conformidad de la presente cotización o previa orden de servicio
- 3 **FORMA DE PAGO:-** A Valorización presentada.
- 4 **05 horas mínimas por día**
- 5 **Precio no incluye IGV**
- 6 Seguros cuenta de **PROPIETARIO**
- 7 Mantenimiento cuenta del **PROPIETARIO**
- 8 Repuestos, servicio de mantenimiento y reparación a cuenta del **PROPIETARIO**.
- 9 Permisos exámenes de ingreso a obra del operador cuenta del **CLIENTE**.
- 10 Permisos exámenes de ingreso a obra del operador cuenta del **CLIENTE**.

Cta. Che. BBVA: N° 0011-0223-00000000000000	CCJ: N° 00000000000000000000
Cta. Detracciones: N° 00-101-00000000000000	CCI: N° 018101000000000000000000

ANEXO 02 FORMATO CHECK LIST MANTENIMIENTO MAQUINARIA

 TRANSFER E.I.R.L.	FORMATO DE CHECK LIST PARA EQUIPO PESADO			Codigo:	TRS-CL-RP-001
				Version de Documento:	1
				Elaborado por:	
				pagina 1 de 1	
PROYECTO:				FECHA:	
EQUIPO:		TURNO:		HOROMETRO INICIAL	
OPERADOR:		EMPRESA:		HOROMETRO FINAL	
<input type="checkbox"/> B CONFORME		<input type="checkbox"/> R REGULAR , PERO PUEDE OPERAR, PROGRAMAR SU REPARACION			
<input type="checkbox"/> M En mal estado		<input type="checkbox"/> F Faltante		<input type="checkbox"/> NA NO APLICA	
EXCAVADORA					
NEUMATICOS	B	R	M	F	NA
Llantas delanteras*					
Llantas posteriores*					
CABINA OPERADOR	B	R	M	F	NA
Asiento					
Cinturon de seguridad*					
Volante					
Palancas accionam.					
Claxon*					
Frenos**					
Luces de cabina**					
Parabrisas					
Plumillas **					
Espejos retrovisores*					
SEGURIDAD	B	R	M	F	NA
Circulina**					
Alarma de retroceso*					
Sistema de frenos*					
Botiquin					
Extintor					
Triangulo seguridad					
Conos seguridad					
Conos Seguridad					
Luces**					
NIVEL DE FLUIDOS	B	R	M	F	NA
Tapa de combustible					
Motor*					
Refrigerante*					
Transmision*					
Hidraulico*					
GENERAL	B	R	M	F	NA
Estado del horometro					
Nivel de combustible					
Nivel de aceite hidraulico					
Estado de mandos					
Dispositivo de izajes					
IMPLEMENTO	B	R	M	F	NA
Cuchara					
Uñas					
Brazo					
Pluma					
Cilindros brazo					
Cilindro pluma					
Mang. Hidraulicas					
Pines y seguros					
TREN RODAMIENTO	B	R	M	F	NA
Orugas					
Rodillos superior					
Tensadores					
Rodillos inferiores					
a. (*) Items criticos a partir de M y F donde se considera inoperatividad del equipos. b. (**) Items criticos a partir de M y F donde se considera inoperatividad del equipo dependiendo del turno y tiempo de las operaciones c. Cuando se indique fuga de fluidos se debe detener el equipo y comunicas en forma Inmedlata al Ingeniero de campo.					
OBSERVACIONES:					
FIRMA: SUPERVISOR			FIRMA: CUENTE		
NOMBRE			NOMBRE		

 TRANSFER E.I.R.L.	FORMATO DE CHECK LIST PARA EQUIPO PESADO			Codigo:	TRS-CL-RP-002
				Version de Documento	1
				Elaborado por:	
				pagina 1 de 1	
PROYECTO:				FECHA:	
EQUIPO:		TURNO:		HOROMETRO INICIAL	
OPERADOR:		EMPRESA:		HOROMETRO FINAL	
<input type="checkbox"/> B CONFORME <input type="checkbox"/> R REGULAR , PERO PUEDE OPERAR, PROGRAMAR SU REPARACION <input type="checkbox"/> M En mal estado <input type="checkbox"/> F Faltante <input type="checkbox"/> NA NO APLICA					
CARGADOR FRONTAL					
NEUMATICOS	B	R	M	F	NA
Llantas delanteras*					
Llantas posteriores*					
CABINA OPERADOR	B	R	M	F	NA
Asiento					
Cinturon de seguridad*					
Volante					
Palanca accionam.					
Claxon*					
Frenos**					
Luces de cabina**					
Parabrisas					
Plumillas **					
Espejos retrovisores*					
SEGURIDAD	B	R	M	F	NA
Circulina**					
Alarma de retroceso*					
Sistema de frenos*					
Botiquin					
Extintor					
Triangulo seguridad					
Conos seguridad					
Conos Seguridad					
Luces**					
NIVEL DE FLUIDOS	B	R	M	F	NA
Tapa de combustible					
Motor*					
Refrigerante*					
Transmision*					
Hidraulico*					
IMPLEMENTO	B	R	M	F	NA
Cucharon					
Uñas					
Pines y seguros					
Cilindros hidraulicos					
Brazos levante					
Brazo volteo					
Mang. Hudraulicos					
Traba hidraulica					
Pin de traba de bastidor					
Luces de freno					
Luces direccionales					
Cil. Hidr. Levante					
Cil. Hidr. Volteo					
<p>a. (*)Items criticos a partir de M y F donde se considera inoperatividad del equipos.</p> <p>b. (**) Items criticos a partir de M y F donde se considera inoperatividad del equipo dependiendo del turno y tiempo de las operaciones</p> <p>c. Cuando se indique fuga de fluidos se debe detener el equipo y comunicas en forma inmediata al ingeniero de campo.</p>					
OBSERVACIONES:					
SUPERVISOR			CLIENTE		
FIRMA:			FIRMA:		
NOMBRE			NOMBRE		

 TRANSFER E.I.R.L.	FORMATO DE CHECK LIST PARA EQUIPO PESADO			Codigo:	TR5-CL-RP-005
				Version de Documento	1
				Elaborado por:	
				pagina 1 de 1	
PROYECTO:				FECHA:	
EQUIPO:		TURNO:		HOROMETRO INICIAL	
OPERADOR:		EMPRESA:		HOROMETRO FINAL	
<input type="checkbox"/> B CONFORME		<input type="checkbox"/> R REGULAR , PERO PUEDE OPERAR, PROGRAMAR SU REPARACION			
<input type="checkbox"/> M En mal estado		<input type="checkbox"/> F Faltante		<input type="checkbox"/> NA NO APLICA	
RETROEXCAVADORA					
NEUMATICOS	B	R	M	F	NA
Llantas delanteras*					
Llantas posteriores*					
CABINA OPERADOR	B	R	M	F	NA
Asiento					
Cinturon de seguridad*					
Volante					
Palancas accionam.					
Claxon*					
Frenos**					
Luces de cabina**					
Parabrisas					
Plumillas **					
Espijos retrovisores*					
SEGURIDAD	B	R	M	F	NA
Circulna**					
Alarma de retroceso*					
Sistema de frenos*					
Botiquin					
Extintor					
Triangulo seguridad					
Conos seguridad					
Conos Seguridad					
Luces**					
NIVEL DE FLUIDOS	B	R	M	F	NA
Tapa de combustible					
Motor*					
Refrigerante*					
Transmision*					
Hidraulico*					
IMPLEMENTO DELANTERO	B	R	M	F	NA
Cucharon					
Uñas/cuchilla					
Pines y seguros					
Cilindros hidraulicos					
Brazos volteo					
Mang. Hidraulicas					
IMPLEM. POSTERIOR	B	R	M	F	NA
Brazo					
Pluma					
Cilindros brazo					
Cilindro pluma					
Mang. Hidraulicas					
Pines y seguros					
Brazos estabiliz.					
<p>a. (*) items criticos a partir de M y F donde se considera inoperatividad del equipos.</p> <p>b. (**) Items criticos a partir de M y F donde se considera inoperatividad del equipo dependiendo del turno y tiempo de las operaciones</p> <p>c. Cuando se Indique fuga de fluidos se debe detener el equipo y comunicas en forma inmediata al Ingeniero de campo.</p>					
OBSERVACIONES:					
FIRMA: _____ NOMBRE	SUPERVISOR		FIRMA: _____ NOMBRE	CLIENTE	



TRANSFER E.I.R.L.

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO														
Maquinaria:					Modelo:									
Marca:					Serie:									
Año:														
A: Ajustar según sea necesario					I: Inspeccionar									
R: Reemplazar					L: Lubricar									
SISTEMA	DESCRIPCION	INTERVALOS DE SERVICIO EN HORAS												
		1800	2050	2300	2550	2800	3050	3300	3550	3800	4050	4300	4550	
MOTOR	Acete de motor.			R										
	Filtro de acete de motor			R										
	Volgura de válvulas.													A
	Correas de transmision.			A										
	Rodajas y templadores.													
	Tapón de Carter													
SISTEMA DE ADMISION Y ESCAPE	Filtro de aire primario.													
	Filtro de aire secundario													R
	Ductos de admisión.													
	Intercooler													
SISTEMA DE COMBUSTIBLE	Sistema de escape													
	Filtro de combustible													
	Filtro separador de agua													R
	Tanque de combustible													
	Bomba de alimentación													
SISTEMA DE REFRIGERACION	Bomba de inyección													
	Inyectores													
	Refrigerante													R
	Radador													
	Mangueras.													
SISTEMA ELECTRICO	Termostato.													
	Ventilador													
	Bateria.													
	Arranque													
	Carga.													
	Tablero de Instrumentos													
SISTEMA HIDRAULICO	Sistema de luces(Faros, señalamiento, Neblineros, Pirata, Circulna, otros)													
	Acete hidráulico.													R
	Filtro.													
	Bomba													R
SISTEMA DE TRANSMISION	Toma de potencia													
	Botellas hidráulicas.													
	Mangueras y orrines													
	Tanque													
SISTEMA MECANICO Y OTROS	Acete de transmision.													R
	Diferenciales.													R
	Mandos finales													R
SISTEMA MECANICO Y OTROS	Socinas y gomas													R
	Extintor.													R
	Botiquin.													R
OBSERVACIONES: NINGUNA														



PASAJE MONTESINOS G3 LOTE 6 – CASIMIRO CUADROS – CAYMA
 TELEFONO: 952493554
 CORREO: admin@grupoferber.com – gerencia@grupoferber.com

ANEXO 03 FORMATO DE VALORIZACIÓN



CONSTRUCTORA TRANSFER E.I.R.L.

Celular: 995641338 - 952493554
E-mail: admin@grupoferber.com

VALORIZACIÓN N°03 - SERVICIO DE ALQUILER DE EQUIPO

PERIODO DE VALORIZACIÓN	01/04/2021 AL 15/04/2021	EQUIPO:	Excavadora Cat 336DL
FECHA:	06/05/2021	OPERADOR:	Frank Diaz Choquehuanca
OBRA:		CLIENTE:	CONSORCIO IRRIGACIÓN MAJES
LUGAR:	Pedregal		

FECHA	N° PARTE DIARIO	DESCRIPCIÓN	HOROMETRO INICIAL	HOROMETRO FINAL	CANTIDAD (HM)	DESCR. CALENTAMIENTO	TOTAL HORAS TRABAJADAS	PRECIO UNIT (S/.)	PARCIAL (S/.)
01/04/2021									
02/04/2021									
03/04/2021									
04/04/2021									
SUB TOTAL									S/ -
								IGV 18%	S/ -
TOTAL A FACTURAR POR EL CONTRATISTA S/.									S/ -

ANEXO 04 FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA



CONSTRUCTORA TRANSFER
E.I.R.L.

Celular: 998641338 - 953493554
E-mail: afonso@concoferber.com

REGISTRO DE ASISTENCIA DE PERSONAL

SEMANA: 08/01/2021 AL 13/01/2021

OTRO: _____

LUGAR: Persepolis

ITEM	APELLIDOS Y NOMBRES	LUNES			MARTES			MIÉRCOLES			JUEVES			VIERNES			SÁBADO		
		08/01/2021			09/01/2021			10/01/2021			11/01/2021			12/01/2021			13/01/2021		
		INGRESO	SALIDA	FIRMA															
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			
9																			
10																			
11																			
12																			

ANEXO 05 ENCUESTA

Encuesta para la implementación del MPA

Nombre:

Cargo:

Fecha:

1. ¿Tiene usted conocimientos de algún manual de procedimientos?

- a. Sí porque laboré en una empresa formal.
- b. No porque laboré en una empresa informal.
- c. No precisa.
- d. Sí tengo conocimiento.

2. Según la respuesta a la anterior pregunta: ¿Existía un cumplimiento del manual de procedimientos en su anterior centro de labores?

- a. Se cumplía el manual de procedimientos.
- b. Se cumplía el manual de procedimiento de forma regular.
- c. No precisa.
- d. No se cumplía el manual de procedimientos.

3. Al momento de ingresar a trabajar a la empresa Constructora Transfer E.I.R.L. ¿Recibió una capacitación acerca de sus funciones y procedimientos?

- a. Sí recibí capacitación.
- b. No precisa.
- c. No recibí capacitación.

4. ¿Actualmente conoce usted sus funciones dentro de la empresa Constructora Transfer E.I.R.L.?

- a. Sí conozco.
- b. Desconozco.
- c. No precisa.

5. ¿Con que frecuencia ha realizado funciones que no corresponden a su área?

- a. Siempre.
- b. Alguna vez.

c. Casi siempre.

d. Nunca.

6. ¿Con que frecuencia ha sentido restringido sus funciones dentro de la empresa?

- a. Siempre.
- b. Alguna vez.
- c. Casi siempre.
- d. Nunca.

7. Precise su nivel de satisfacción que tiene al estar laborando en la empresa Constructora Transfer E.I.R.L.

- a. Totalmente satisfecho.
- b. Satisfecho.
- c. No precisa.
- d. Insatisfecho.
- e. Totalmente insatisfecho.

8. ¿Considera usted que existe uniformidad en los formatos utilizados dentro de la empresa?

- a. No existe formato.
- b. Cada uno tiene diferentes formatos.
- c. Si se maneja un mismo formato.
- d. No precisa.

9. ¿Considera usted importante la implementación de un manual de procedimientos administrativos?

- a. Totalmente de acuerdo.
- b. De acuerdo.
- c. No precisa.
- d. Desacuerdo.
- e. Totalmente desacuerdo.