

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**CARRERA DE PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**TESIS:**

“Implementación de un manual de Procedimientos operativos para la gestión de asistencia de auxilio mecánico en la EMPRESA FER COMPANY ASISTE S.A.C”

**AUTOR:**

Bach. Fernández Bances, Ronal

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

INGENIERO INDUSTRIAL

**ASESOR:**

Mg. Acosta Medina, Luis Enrique

ID ORCID: 0000-0002-0477-0657

DNI N°: 42810213

**LIMA – PERÚ**

**2024**

## INFORME DE SIMILITUD



# UPCI

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA

### INFORME DE SIMILITUD

N°017-2024-UPCI-FCI-REHO-T

**A** : MG. HERMOZA OCHANTE RUBÉN EDGAR  
Decano (e) de la Facultad de Ciencias e Ingeniería

**DE** : MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR  
Docente Operador del Programa Turnitin

**ASUNTO** : Informe de evaluación de Similitud de Tesis:  
**BACHILLER FERNANDEZ BANCES, RONAL**

**FECHA** : Lima, 12 de febrero de 2024.

---

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático **Turnitin** (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a 20 palabras) se ha analizado la Tesis titulada: “IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA LA GESTIÓN DE ASISTENCIA DE AUXILIO MECÁNICO EN LA EMPRESA FER COMPANY ASISTE S.A.C”, presentado por el Bachiller **FERNANDEZ BANCES, RONAL**.
2. Los resultados de la evaluación concluyen que la Tesis en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 9%** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019).
3. Al término análisis, el Bachiller en mención **PUEDE CONTINUAR** su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes

Es cuanto hago de conocimiento para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,

.....  
**MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**  
Universidad Peruana de Ciencias e Informática  
Docente Operador del Programa Turnitin

*Adjunto:*

*\*Recibo digital turnitin*  
*\*Resultado de similitud*

## **DEDICATORIA**

Esta tesis la dedico a mis progenitores por su comprensión en todo momento y por ser mi fuente de inspiración, a mi tía por ser el motor principal en mi vida, por quienes hoy culmine mi carrera y son la fuerza para seguir adelante.

También dedico este trabajo a mis hermanos por su apoyo y ejemplo, a toda mi familia a quienes agradezco por su cariño y comprensión.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer a mis padres, Herminio y Benancia por su esfuerzo y sacrificio, mis hermanos, a mi tía por su apoyo incondicional. A la Facultad de Ingeniería Industrial por haber abierto sus puertas para el desarrollo de cada estudiante. Mi más eterno y sincero agradecimiento a mi asesor por haber compartido sus conocimientos durante todo el desarrollo de este trabajo de tesis y sobre todo por su paciencia, tiempo y dedicación. Gracias por todo Aavc.

## PRESENTACIÓN

Presento ante los miembros del jurado en concordancia con el reglamento de grados y títulos que se realizará de acuerdo a los requisitos académicos que cada universidad establezca en estricto apego al artículo N° 45 de la Ley N° 30220 y al Reglamento de Grado y Título Profesional de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, aprobado por Resolución N° 373-2019-UPCI-R. titulada **“IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS PARA LA GESTIÓN DE ASISTENCIA DE AUXILIO MECÁNICO EN LA EMPRESA FER COMPANY ASISTE S.A.C”**, Se presentará para su revisión, evaluación y opinión experta con el fin de que su aprobación me permita asumir el título profesional de “Ingeniero Industrial”.

Atentamente.

Fernández Bances Ronal

## INDICE GENERAL

<b>CARATULA.....</b>	<b>i</b>
<b>INFORME DE SIMILITUD .....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>iv</b>
<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>v</b>
<b>INDICE GENERAL.....</b>	<b>vi</b>
<b>INDICE DE TABLAS .....</b>	<b>viii</b>
<b>INDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	2
1.3 Hipótesis de la Investigación .....	3
1.3.1 Hipótesis General.....	3
1.3.2 Hipótesis Específicos. ....	3
1.4 Objetivos de la Investigación.....	4
1.4.1 Objetivo General.....	4
1.4.2 Objetivos Específicos .....	4
1.5 Variables, Dimensiones e Indicadores .....	4
1.6 Justificación del Estudio .....	5
1.7 Antecedentes Nacionales e Internacionales.....	6
1.7.1 Antecedentes Nacionales .....	6
1.7.2 Antecedentes Internacionales.....	12
1.8 Marco Teórico .....	20
1.8.1 Manuales de procedimientos como herramientas de control interno. ....	20
1.9 Definición de Términos Básicos .....	25
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>31</b>
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	31
2.2 Población y Muestra.....	33

2.3	Técnicas para la Recolección de Datos.....	35
2.4	Validez y Confiabilidad de los Instrumentos .....	36
2.5	Procesamiento y Análisis de Datos.....	38
2.6	Aspectos Éticos.....	39
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>40</b>
3.1	Resultados Descriptivos.....	40
3.2	Prueba Normalidad.....	53
3.3	Contrastación de Hipótesis. ....	53
<b>IV.</b>	<b>DISCUSION.....</b>	<b>58</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>60</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>61</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIGRÁFICAS .....</b>	<b>62</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>64</b>
	<b>Anexo 01. Matriz de Consistencia. ....</b>	<b>65</b>
	<b>Anexo 02. Instrumentos de Recolección de Datos. ....</b>	<b>66</b>
	<b>Anexo 03. Base de Datos.....</b>	<b>68</b>
	<b>Anexo 04. Evidencias de Similitud Digital.....</b>	<b>69</b>
	<b>Anexo 05. Autorización de Publicación en Repositorio.....</b>	<b>73</b>
	<b>Anexo 06. Manual de Procedimientos Operativos.....</b>	<b>74</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Implementación de un Manual de Procedimientos Operativos.....	4
Tabla 2. Gestión de asistencia de auxilio mecánico de los clientes .....	5
Tabla 3. Diseño no experimental .....	33
Tabla 4. Población de Clientes .....	34
Tabla 5. Resumen de confiabilidad del instrumento coeficiente de Cronbach .....	37
Tabla 6. ¿Considera que la atención brindada satisface de manera óptima antes de implementar el manual de procedimientos? .....	40
Tabla 7. ¿Considera que la atención brindada satisface de manera óptima? .....	42
Tabla 8. ¿Con respecto a las atenciones anteriores, considera que tiene un nivel de calidad bueno? .....	43
Tabla 9. ¿Con respecto a las atenciones anteriores, considera que ha mejorado el su nivel de .....	44
Tabla 10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención a su requerimiento? .....	45
Tabla 11. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los procedimientos de atención a su .....	46
Tabla 12. ¿Nuestro personal cumple con los procedimientos establecidos para atenderlo? .....	48
Tabla 13. ¿Usted cumple con la información de los datos para poder atenderlo? .....	49
Tabla 14. ¿Usted cumple con la información de los datos para poder atenderlo? .....	50
Tabla 15. ¿Los procedimientos de auxilio mecánico son óptimos al requerirlo? .....	51
Tabla 16. ¿Los procedimientos de auxilio mecánico son óptimos al requerirlo? .....	52
Tabla 17. Resultados de Pre-Test y Post-Test .....	54
Tabla 18. *Nivel de Significancia Variable Dependiente.....	54
Tabla 19. Resultado, Indicador Nivel de Satisfacción.....	55
Tabla 20. Nivel de Significancia. ....	56
Tabla 21. Resultados, Indicador Nivel de Calidad de Servicio .....	57
Tabla 22. Nivel de Significancia Indicador Nivel de Calidad de Servicio.....	57



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Considera usted, que la atención brindada satisface de manera óptima antes de implementar el manual de procedimientos?.....	41
Figura 2. ¿Considera que la atención brindada satisface de manera óptima?.....	42
Figura 3. ¿Con respecto a las atenciones anteriores, considera que tiene un nivel de calidad.....	43
Figura 4. ¿Con respecto a las atenciones anteriores, considera que ha mejorado el su nivel de.....	44
Figura 5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención a su requerimiento? .....	45
Figura 6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los procedimientos de atención a su.....	46
Figura 7. ¿El personal cumple con procedimientos establecidos para atenderlo? .....	47
Figura 8. ¿Nuestro personal cumple con procedimientos establecidos para atenderlo?.....	48
Figura 9. ¿Usted cumple con la información de los datos para poder atenderlo?.....	49
Figura 10. ¿Usted cumple con la información de los datos para poder atenderlo?.....	50
Figura 11. ¿Los procedimientos de auxilio mecánico son óptimos al requerirlo? .....	51
Figura 12. ¿Los procedimientos de auxilio mecánico son óptimos al requerirlo?.....	52

## RESUMEN

La empresa Fer Company Asiste S.A.C, se dedica a ofrecer servicios de asistencia de auxilio mecánico en la ciudad de Lima - Perú, la mencionada empresa en el área servicios y operaciones de asistencia al cliente, no cuentan con un “manual de procedimientos operativos” para la gestión de asistencia de auxilio mecánico para sus clientes, (auxilio eléctrico y auxilio de neumáticos).

Los recursos y tiempos establecidos en la gestión de atención al público (equipo, herramientas y tiempos) que se utilizan durante las operaciones de auxilio mecánico son deficientes y no se cumple con la satisfacción del cliente, por ello, el manual de procedimientos operativos se implementó para lograr el mejor desempeño y agilizar los procedimientos operativos, garantizando la mejor eficacia y un mejor manejo de las operaciones de asistencia de auxilio mecánico a los clientes.

la investigación de trabajo es tecnológica, pero está orientada a un nivel entendible con un modelo de fuente mixta (documental y campo). Por ello, se utilizaron herramientas y artefactos de selección de datos, particularmente estudios de fuentes documentales, la observación directa y las entrevistas no estructuradas.

Por ende, la activación del manual de procedimientos operativos y el cumplimiento de las metas planteados se utilizó como guía una estructura de elaboración de manuales de procedimientos operativos, administrativos y un manual de funciones, para la implementación se utilizaron diversas herramientas metódicas ,tecnologías en la estandarización de procedimientos operativos y tiempos de operaciones en los servicios de

asistencia de auxilio mecánico, además se describió y estableció los procedimientos de gestión de atención a los clientes.

Palabras claves: procedimientos, operaciones, auxilio mecánico, gestión de asistencia

## **ABSTRACT**

The company Fer Company Assists SAC, is dedicated to offering mechanical assistance services in the city of Lima - Peru, the aforementioned company in the area of customer assistance services and operations does not have a procedure manual for management mechanical assistance for its customers, (electrical assistance and tire assistance).

The resources and times established in the management of customer service (equipment, tools and times) used during mechanical assistance operations are deficient and customer satisfaction is not met, so operating procedures manuals are implemented to achieve the better performance and streamline operating procedures, ensuring better efficiency and better management of mechanical assistance operations to customers.

Work research is technological, but it is oriented at an understandable level with a mixed source model (documentary and field). Therefore, use data selection tools and artifacts, specific studies from documentary sources, direct observation, and unstructured interviews.

Therefore, the activation of the operating procedures manual and the fulfillment of the proposed goals is detected as a guide for the elaboration of procedures manuals, administrative and a manual of functions, for the implementation they are used in various methodical tools, technologies in standardization of operating procedures and operating times in mechanical assistance services, as well as describing and modifying customer service management procedures.

**Keywords:** procedures, operations, mechanical assistance, assistance management.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática**

En el ámbito nacional e internacional las organizaciones en su mayoría y por no decir todas se rigen con normas y estándares nacionales e internacionales para sus procesos productivos, seguridad y calidad, a la vez cuentan con procedimientos y un listado bien específico para ser muy representativos y sostenibles en los mercados y en el tiempo. Por ello, los manuales de procedimientos operativos específicos en cada tarea ayudan a realizar las operaciones sin ningún inconveniente logrando así la satisfacción de los usuarios que confían en la empresa.

Actualmente la empresa FER COMPANY ASISTE SAC, no cuenta con un manual de procedimiento operativos y de gestión administrativa que ayuden a cumplir a cabalidad la efectividad y cumplimiento en los tiempos establecidos de los auxilios mecánicos solicitados por sus clientes. Por ello, el jefe de operaciones, la asistente y el staff de mecánicos por falta de un

manual de procedimientos operativos para gestionar dichas atenciones no pueden cumplir con los objetivos y la satisfacción de los clientes y esto se refleja en las quejas y reclamaciones que a diario se reciben en la empresa FER COMPANY ASISTE SAC.

Para evitar el malestar de los clientes y cumplir con los objetivos de la empresa FER COMPANY ASISTE S.A.C. Es necesario contar con un manual de procedimientos operativos y de gestión administrativa que le permita establecer los recursos necesarios, las tareas específicas y las herramientas adecuadas en los servicios de auxilio mecánico (eléctrico y neumático). Al tener el manual de procedimientos operativos evitaremos las reclamaciones y quejas y una mala reputación en el mercado.

Esta problemática es muy álgida por que no permite el desarrollo o crecimiento de la empresa FER COMPANY ASISTE S.A.C. Por ello, ante lo expuesto y ante la falta de un manual de procedimientos operativos y de gestión administrativa que le permita estar preparada y a la vanguardia para lograr sus objetivos es necesario la implementación de dicho manual.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

### **\*Problema General**

\*¿De qué forma la implementación del manual de procedimientos operativos permitirá mejor la gestión de asistencias de auxilio mecánico de los clientes en la empresa Fer Company Asiste S.A.C.?

### **\*Problemas Específicos**

\*¿En qué forma la implementación de un manual de procedimientos operativos permitirá aumentar la calidad del servicio en la empresa Fer Company S A.C.?

\*¿En qué forma la implementación del manual de procedimientos operativos permitirá aumentar el nivel de satisfacción de los clientes en la empresa Fer Company Asiste S.A.C.?

## **1.3 Hipótesis de la Investigación**

### **1.3.1 Hipótesis General**

La implementación de un manual de procedimientos operativos mejora eficientemente la gestión de asistencias de auxilio mecánico de los clientes en la empresa Fer Company Asiste S.A.C.

### **1.3.2 Hipótesis Específicos.**

La Implementación de un manual de procedimientos operativos aumenta la calidad del servicio en la empresa Fer Company Asiste S.A.C.

La implementación de un manual de procedimientos operativos aumenta el nivel de satisfacción de los clientes en la empresa Fer Company Asiste S.A.C.

## 1.4 Objetivos de la Investigación

### 1.4.1 Objetivo General

Implementar un manual de procedimientos operativos para mejorar la gestión de asistencias de auxilio mecánico de los clientes en la empresa Fer Company Asiste SAC.

### 1.4.2 Objetivos Específicos

\*Aumentar el nivel de calidad de servicio de auxilio mecánico de los clientes en la empresa Fer Company Asiste S.A.C.

\*Aumentar el nivel de satisfacción del servicio de auxilio mecánico de los clientes empresa Fer Company Asiste S.A.C.

## 1.5 Variables, Dimensiones e Indicadores

**Tabla 1. Implementación de un Manual de Procedimientos Operativos**

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Implementación de un Manual de Procedimientos Operativos.	Gestión de Recursos.	Cantidad de Recursos Establecidos por Servicio.
	Procedimientos Operativos.	Cantidad de Procedimientos Operativos.
	Tiempos de Atención de Auxilio Mecánico.	Tiempos de Atención a orden de Servicios.

Fuente: Elaboración propia



**Tabla 2. Gestión de asistencia de auxilio mecánico de los clientes**

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Gestión de Asistencia de Auxilio Mecánico de los Clientes.	Satisfacción de Cliente.	Nivel de Satisfacción.
	Calidad de Servicio.	Nivel de Calidad de Servicio.

Fuente: Elaboración propia

## **1.6 Justificación del Estudio**

### **Justificación**

La siguiente investigación fue desarrollada para gestionar las asistencias de auxilio mecánico de los clientes de la empresa Fer Company Asiste S.A.C y evitar sanciones por parte de los contratos firmados con las empresas a las que se le brinda el servicio, a la misma vez optimizar el tiempo de respuesta a los servicios y reducir los gastos generados en las operaciones.

Por ello, se justifica la investigación debido a que no existe un manual de procedimientos para gestionar las asistencias de auxilio mecánico de los usuarios, adicionalmente se requiere mejorar la atención del departamento de operaciones de la empresa Fer Company Asiste S.A.C. para poder reducir y evitar quejas de los usuarios finales, con el objetivo de brindarles un mejor servicio.

Esta implementación ayudará a la empresa desarrollar los trabajos con mejor performance, eficacia y eficiencia, procurando aumentar la calidad de

atención al cliente y se podrá cumplir con el tiempo programado del servicio, las estandarizaciones de los procedimientos y por tanto, se producirá una mejora gradual de la fiabilidad del cliente.

### **Importancia**

Es de suma importancia porque permitirá tener un enfoque claro de los procedimientos operativos de las asistencias de auxilio mecánico a los clientes, y seguimiento de los bienes y servicios de la empresa, procedimientos y operaciones de cada servicio ofrecido, mejorar la gestión y los tiempos de atención de las asistencias a las órdenes de servicios para lograr tener la fidelidad de los clientes.

## **1.7 Antecedentes Nacionales e Internacionales**

### **1.7.1 Antecedentes Nacionales**

**Br. Jasón J., J.I (2016)** con *la Implementación del manual de procedimiento en las operaciones de almacenamiento de la compañía Inversiones los Rosales, Callao 2016*. De la "Universidad Cesar Vallejo" Callao – Perú, la cual nos presenta el siguiente resumen:

Este trabajo de Tesis, ha permitido dar respuesta al problema planteado por el autor, \*¿Cómo la implementación del manual de procedimiento

influye en las operaciones de almacenaje en la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016?\*. Por ello, se logró el objetivo general.

Para ello, se empleó una estrategia de trabajo hipotético-deductiva con una perspectiva cuantitativa. En consecuencia, se utilizó el enfoque de diseño de investigación pre-experimental. Para ello se contó con una población de ocho (08) personas, por lo que no se realizará muestreo debido a que la muestra y la población son iguales. La evaluación o calificación fue la técnica de investigación empleada en este caso, y el procesamiento de los datos se realizó utilizando el software SPSS y una lista de verificación para recopilar información sobre la variable investigada.

Finalmente, se verificó que la implementación del manual tuvo un efecto significativo en el desempeño del almacén de la empresa, siendo el valor Z calculado -2.521, que es  $p = 0.012$  ( $p < 0.05$ ). Por lo tanto, consideramos que la implementación del manual de procedimientos generó una mejora positiva en las operaciones de almacén de Inversiones Los Rosales, Callao durante 2016. (Inca, 2016).

### **Conclusiones:**

- ✓ Con el proceso obtenido para la hipótesis general, se determina que el valor de Z calculada es de -2.521, siendo  $p = 0.012$ . De los valores mostrados la significancia obtenida es menor al nivel de error ( $p < 0.05$ ). entonces se concluye que: La implementación del manual procedimiento ha influido de

manera descendiente en las operaciones de almacenaje de la compañía “Inversiones Los Rosales, Callao 2016”.

- ✓ Con el proceso obtenido para la hipótesis específica 1
  - Se demuestra que el valor de Z que se calculó es de -2.527, siendo  $p = 0.012$ . \*De los valores observados se obtiene que la significancia obtenida es menor al nivel de error ( $p < 0.05$ ). \*Entonces se concluye que: La implementación del manual procedimiento ha influido de manera progresiva en la operación de entrega de la mercadería de la compañía Inversiones Los Rosales, Callao 2016\*.
  
- ✓ Para la hipótesis específica 2:
  - - muestra el valor Z calculado de -2,533, donde  $p = 0,011$ . Como se puede observar en los valores observados, la significancia obtenida es menor que el nivel de error ( $p < 0,05$ ). Por lo que se concluyó que la introducción de procedimientos manuales tuvo un efecto positivo en el almacenamiento de mercancías de la empresa Inversiones Los Rosales, Callao 2016.

**\*Recomendaciones:**

- ✓ Presentar a todos los nuevos empleados según el manual de procedimientos, antes de iniciar labores en la compañía, con el fin de disminuir posibles fallas que puedan cometer, debido a que la mayoría son personas con poca o nada de sapiencia en operaciones de almacenaje.

- ✓ Capacitar al personal sobre los procedimientos adecuados de descarga, montaje de pallets y manipulación, reduciendo así el riesgo de colisiones, deformaciones y abolladuras que en última instancia afectan la cantidad de producto (comercializable) recibido.
  
- ✓ Invertir en infraestructura de almacén para mejorar las operaciones del almacén y brindar mejores servicios, como instalar estantes para un mejor almacenamiento de mercancías y mejorar la distribución del almacén mediante la designación de áreas específicas para diferentes actividades del almacén.

**Aporte:**

Este antecedente me ha servido para optimizar los tiempos y estandarización en las operaciones siguiendo un desarrollo de investigación de diseño cuantitativo, aplicado, demostrando la influencia de una guía (manual de procedimientos operativos) en la empresa de almacenamiento, en la cual considere como un antecedente dicha investigación, de la implementación de un manual en la empresa de almacenaje Rosales.

**Elizabeth M., M. G (2012)** con *la investigación implementación y actualización de procedimientos operativos estándar según buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos en la empresa JPS distribuciones E.I.R.L., de Trujillo, de la casa de estudios “Universidad Nacional de Trujillo” Perú. Las cuales nos expone:*

El presente trabajo tiene como meta describir el punto de las gestiones legales en la farmacia JPS Distribuciones E.I.R.L, cuya actividad principal es la importación, almacenamiento, repartición de artículos de la salud e instrumentos médicos. Para ello, se cuenta con certificaciones de buenas prácticas de almacenamiento y con un departamento de gestiones legales que, entre otras actividades, realiza la inscripción de registros sanitarios de los productos y actualización de documentos técnicos conforme a la estipulación de las reglas actuales.

Por ello, la meta del internado fue vivir los procesos y adquirir la experiencia dentro de la empresa sobre buenas prácticas de almacenamiento. En tal sentido, en el siguiente informe se implementó y se renovaron los Procedimientos Operativos Estandarizados.

Por ello, conforme a la guía de buena práctica de “Almacenamiento de Productos Farmacéuticos, Instrumentos Médicos y Artículos Sanitarios aprobado mediante R.M. N° 132-2015/MINSA”. Por ello, ofrece un flujo grama de las tareas secuenciales para realizar en un periodo de febrero del 2015 a febrero del 2016, se apoyó en la preparación y revisión de la documentación para la Auditoria de las Buenas Prácticas de Almacenamiento logrando la certificación por tres (03) años más. (Elizabeth, 2016).

**Conclusiones:**

- ✓ Se activó y actualizaron los procedimientos de operación estándar conforme al Manual de Buena Práctica de Almacenamiento para Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios.
- ✓ Se detalló las actividades realizadas en el periodo.
- ✓ Se logró desarrollar los procedimientos operativos estándar durante el periodo de internado.

**Recomendaciones:**

- ✓ El Área de almacenamiento deberá proyectar un diseño que asegure las buenas condiciones de almacenaje que incluye áreas limpias y mantenidas a temperatura y humedad controlada, conforme a las especificaciones dadas por el fabricante y autorizadas en el Padrón Sanitario o Notificación obligatoria.
- ✓ Se tiene que homologar los requisitos de infraestructura y equipamiento que se hagan garantizar la repartición, el almacenamiento, la calidad y seguridad de los productos que comercializa la empresa.

**Aporte:**

En la siguiente investigación se tomó en cuenta porque tiene por objetivo la actualización e implementación de procedimientos operativos, aportó con las descripción y estandarización de operaciones, por esa razón escogimos a esta investigación como un antecedente dentro de nuestra investigación.

### 1.7.2 Antecedentes Internacionales

**Benalcázar M., D. F & Herrera S., J. A (2010)** *con la investigación Manual de Procedimientos Administrativos, para el Colegio Nacional Ibarra, provincia de Imbabur.* De la casa de estudios Universidad Técnica del Norte de Quito – Ecuador, el cual nos presenta el siguiente resumen:

Para el desempeño de este trabajo los autores, han hecho uso de “etapas de investigación como son encuestas y entrevistas”, realizando la evaluación de las fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y han determinado el problema: \*El Colegio Nacional Ibarra no cuenta con los procedimientos que le ayuden en sus labores. Por ello, los empleados que laboran en la empresa no tenían claras las acciones, el orden que hay que seguir para cumplir de manera correcta las etapas planteadas.

Por ende, este estudio es un conjunto sistemático de datos e información cualitativa que puede usarse como resultado final para obtener una guía para las funciones y procedimientos de gestión, por lo que será de gran utilidad para el crecimiento de la empresa, sabiendo que cada empleado debe estar presente. en su área de trabajo detallan aquí las tareas a realizar y los procesos a seguir para completarlas, ahorrando así recursos y evitando pérdidas de tiempo y duplicaciones de trabajo.

Para ello, encuestamos a administradores, padres y estudiantes, utilizamos fórmulas estadísticas para calcular muestras y entrevistamos a directores., se



ha logrado tener la información para el desarrollo del trabajo, con lo cual se ha propuesto las soluciones más acertadas.

Por lo tanto, se puede decir que los egresados antes mencionados lograron el objetivo que nos propusimos al realizar el trabajo de investigación, que es dotar a las escuelas de tecnologías apropiadas para la normal ejecución de procesos y etapas, acelerando al mismo tiempo el trabajo de investigación. ejecución de proyectos. Metas escolares (Benalcázar M., 2010)..

#### **Conclusiones:**

- ✓ Se realizó gestión integral al Colegio Nacional Ibarra, con la finalidad de estudiar la implantación de los colegios, señalo como causa principal que no contaba con un guía de “Funciones y Procedimientos Administrativos”.
- ✓ El Manual implementado, es muy útil para el colegio, puede responder a la necesidad que la sociedad exige, ya que el Colegio es reconocido y cuenta con alta gratitud social y una gran demanda en cuanto a alumnos, es de suma importancia que mejore su colegio y reglamentación.
- ✓ La activación de la guía implementada, admitirá la organización y perfeccionamiento de objetos materiales, económicos, financieros y tecnológicos ya que por medio de la reestructuración de los procesos se obtiene mayor producción y eficiencia de los trabajadores.

**Recomendaciones:**

- ✓ Acogiendo la guía de Funciones y Procedimientos Administrativos se indica a los directores a ejecutar una actualización a todos los empleados de la organización para poner en práctica lo que contiene esta investigación.
- ✓ Las instituciones deben adecuarse e innovar su mecanismo estructural y funcional para responder la necesidad y estar acorde a la globalización, quiere decir, que deben adaptarse a la necesidad de sus actores y tomar las medidas para los cambios correspondientes, se sintetiza en esta investigación.
- ✓ Recomendamos realizar la ejecución de la guía de implementada, para que cada involucrado sepa cuáles son sus labores y no exista repetición en las mismas.
- ✓ La presente investigación ha permitido servir como un antecedente de estudio porque se ha comprobado la optimización de tiempos y procedimientos de trabajo dentro del colegio Ibarra, teniendo como resultado un manual de procedimientos de trabajo.

**Aporte:**

A continuación, describimos la importancia y el aporte de la siguiente investigación, la misma que se tomó en cuenta porque realizó estudios de investigación similar a la que estamos realizando, además el autor nos indica que no se tenía un manual de procedimientos, el cual fue implementado

logrando con ello asignar responsabilidades y funciones al personal dentro de la institución.

**Nikola Alejandra., R. A (2015)** con la investigación *elaboración y propuesta de implementación de un manual de procedimientos para la empresa ferrecaracol cia ltda, de Quito*. De la “Pontifica Universidad Católica del Ecuador”. La cual nos presenta el siguiente resumen:

El estudio tiene como propósito diseñar los procedimientos para la empresa Ferrecaracol. Por lo cual se anotan los procesos normas y políticas para el mejoramiento del estado actual. Por ello, para lograr la meta, se estructuro cada uno de los eslabones de la siguiente forma: En la primera etapa, se enfoca en revisar la problemática y antecedentes, de la misma forma se señala la meta general, específicos y se realiza un análisis teórico del contexto de la compañía con el propósito de que sirva como guía para evaluar la situación actual. Por ello, para la segunda parte, se centra en el marco referencial, definiciones, importancia, ventajas, desventajas y pautas básicas para su realización.

Por ello para la tercera etapa, se expone la recolección de las pesquisas de datos y el estudio de la compañía, la propuesta de implementación y posteriormente se describe los estudios realizados con sus respectivos diagnósticos y resultados. Para finalmente, determinar las conclusiones a las que se han llegado y a la vez se proponen recomendaciones para que los involucrados y las personas a quienes les correspondan, puedan tomar

ejercicio para su aplicación en los diferentes ámbitos. (Nikola Alejandra., 2015).

### **Conclusiones**

- ✓ Los procesos que presentaba la compañía eran empíricos, no se tenía nada establecido, algo que permitiera tener continuidad en el desarrollo de las operaciones en caso de ausencia de algún empleado.
- ✓ Los procesos que se ejecutaban no estaban documentados ni estandarizados, no se tenía ningún control.
- ✓ Para el levantamiento de la información se tuvo la participación de todos los empleados, diseñando un manual de procedimientos en base a las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la organización.

### **Recomendaciones**

- ✓ Para lograr la meta planteada es necesario capacitar a todo el personal en la búsqueda permanente de información, toma de decisiones y resolver problemas.
- ✓ Propagar la guía Manual de Procedimientos a todos los trabajadores de la organización, con el propósito de definir las responsabilidades de cada uno de ellos, estandarizar el trabajo e incrementar la confianza del cliente.
- ✓ Es primordial mantener una capacitación continua para los empleados, y ofrecerles herramientas que los ayuden en la utilización de equipos y tecnología.

**Aporte:**

En la presente investigación se determinan los procedimientos para el personal de la empresa en estudio con el fin de eliminar la duplicidad de funciones, por ello su aporte a mi trabajo, al tener una similitud en la implementación de un manual de procedimientos, me permite establecer las funciones y los procedimientos administrativos que ayudaran a la empresa Fer Company Asiste S.A.C.

**Arellano S., K. M & Soledispa B., J. M (2013)** *“Con el diseño de un manual de funciones y procedimientos para mejorar la gestión en la imprenta delgado, ubicada en el cantón Milagro”*. *“De la casa de estudios Universidad Nacional de Milagro” Ecuador*. La cual nos describe en el siguiente resumen:

Para está investigación sobre el diseño del manual se ejecuta con la única razón de mejorar los métodos de trabajo por lo cual se realiza un análisis en que se enmarca actualmente sus operaciones en la imprenta.

Por ello, Milagro es una zona netamente productivo y agrícola, sin embargo, durante los diez últimos años se observó que la parte económica comercial ha tenido un desarrollo creciente, así podemos observar que se ha incrementado diversos negocios dando origen a pequeñas empresas. Para ello, se tomó en consideración realizar un estudio para las diferentes necesidades.

Por lo que a continuación se menciona el alcance metodológico, el cual indica que el estudio es de tipo no probabilístico, y la investigación descriptiva y la investigación de campo utilizan dos tipos de métodos, el primero se basa en lo

realizado y utilizando el método de investigación de campo. permite obtener información relevante que permite realizar un análisis constructivo para luego pasar a interpretar los resultados y recolectar, tabular y analizar datos del instrumento de investigación. (Arellano S., 2013).

### **Conclusiones**

- ✓ Al no estar definidos los puestos de trabajo del personal, no hay ninguna norma que defina lo que se espera de cada empleado, lo que lleva a la duplicación de tareas y a la pérdida de tiempo porque no hay responsabilidades definidas basadas en un trabajo distinto y dividido.
- ✓ La ausencia de controles internos dentro de la empresa repercute especialmente en el departamento de contabilidad, ya que sus acciones no han establecido puntos y controles importantes mediante normas que respondan a los procedimientos de trabajo.
- ✓ La falta de normas y políticas de trabajo ha dado lugar a una toma de decisiones deficiente en los procedimientos administrativos.

### **Recomendaciones**

- ✓ Para ser productivo durante la jornada laboral, hay que segregar y delimitar los puestos de trabajo y definir las funciones que deben realizarse. Esto puede hacerse con el uso de un manual de funciones.

- ✓ El diseño de los controles internos es crucial. Esto puede lograrse delineando puntos significativos en la fijación del trabajo y anteponiendo medidas de seguridad como políticas que se adapten a los requisitos de trabajo de la empresa.
  
- ✓ Cree y ejecute manuales de procedimientos porque incluyen los elementos mencionados anteriormente: procesos de trabajo, puntos cruciales y medidas de control a nivel de políticas. De este modo, ayudará a Imprenta Delgado a dirigir su negocio de forma que cumpla las prácticas de gestión del siglo XXI.

**Aporte:**

El siguiente antecedente se tomó en cuenta por que apporto a la investigación en el ámbito de establecer procedimientos de trabajo, asimismo a implementar controles dentro de la organización permitiendo aumentar el nivel de satisfacción de los clientes y a la vez lograr una mejor gestión por los procedimientos implementados, es la razón por lo cual pongo como antecedente la investigación.

## **1.8 Marco Teórico**

### **1.8.1 Manuales de procedimientos como herramientas de control interno.**

Actualmente las compañías a nivel mundial se mueven mediante procesos y nacen las exigencias de controlar cada uno de ellos para que este se desarrolle de una manera idónea por lo que es importante el control interno, inspecciones aplicado a los manuales de procedimientos, los que al mismo tiempo son modelos para las tareas que se asigna a las personas.

Por ello, este artículo es un compendio de instrucciones basados en el control interno y los procedimientos como instrumentos. Por ello, estos van a dar un enfoque completo de la magnitud de estos dos instrumentos, pues hacen posible el encuentro de la base teórica del control interno y los manuales de procedimiento. Por ello, ofrece, además, modelos de los eslabones que tiene un manual idóneo y cómo se fusionan estas dos teorías, al ser el control interno base fundamental para desarrollar un manual de procedimientos. (Vivanco Vergara, 2017).

### **Recursos**

Münch y García (2009) señalan que es importante estudiar los recursos de la empresa porque uno de los fines de la administración es la productividad, es decir, la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para lograrla. En esta forma, el administrador siempre deberá evaluar la productividad de los recursos, que se clasifican en:



**Recursos materiales:** Son aquellos bienes tangibles, propiedad de la empresa.

**Recursos técnicos:** Aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de otros recursos.

**Recursos humanos:** La administración debe poner especial interés en los recursos humanos, pues el hombre es el factor primordial en la marcha de una empresa. De la habilidad de aquél, de su fuerza física, de su inteligencia, de sus conocimientos y experiencia, depende el logro de los objetivos de la empresa y el adecuado manejo de los demás elementos de ésta.

**Recursos financieros:** Son los elementos monetarios propios y ajenos con que cuenta una empresa, indispensables para la ejecución de sus decisiones. (García M. y., 2009).

### **Gestión Empresarial: oportunidades de mejora en los negocios**

Se entiende por cultura organizacional a la serie de eventos o fenómenos que se presentan en una organización y que son una síntesis de su historia, como la estructura organizacional, los recursos, su objeto social, las normas que la rigen y en general todos los procesos y pautas de conducta, comunicación e interacción que se generan dentro y que se enmarcan en un contexto social determinado. Por ello dicho fenómeno ha sido estudiado principalmente por investigadores anglosajones; no obstante, en Iberoamérica existen esfuerzos, pero se desconoce su nivel de profundidad y de impacto en el estudio.

Por ello, con el fin de ubicar en un sentido práctico los trabajos se determinó realizar un estudio exploratorio. Para ello, se consideró elegir de la base de datos REDALYC aquellos documentos que mostraran los más altos niveles de relevancia, resultando ser estos 46 artículos.

Por ello, dichos documentos con distintos porcentajes de relevancia se analizaron y considerando una base bibliométrica, se logró identificar el abordaje de la cultura organizacional en Iberoamérica. Derivado de lo anterior, lo que se percibe es un avance en el estudio de esta temática, concentrado principalmente en la segunda parte de la primera década de este siglo, aunado a que autores y revistas

colombianas son las que aportan en mayor medida en este sentido. Sin embargo, las temáticas son dispersas, lo mismo que los autores. Es decir, no hay una concentración destacada de temáticas ni de autores relacionadas con este fenómeno, generando así una veta digna de considerarse en el avance de la ciencia. (Camarena, 2012).

### **Manual**

Un manual es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas y/o procedimientos de una organización que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

Los manuales de procedimientos contienen información sobre el conjunto de operaciones o de etapas que en forma cronológica se establecen para llevar a cabo un determinado tipo de trabajo. Por ello, se les conoce también con el

nombre de manuales de operación, de prácticas estándar, de introducción sobre el trabajo, de trámites y métodos de trabajo.

El manual de procedimientos es un instrumento de información en el que se consignan en forma metódica, las operaciones que deben seguirse para realización de las funciones de una o varias entidades.

El manual de procedimientos es útil porque permite conocer el funcionamiento interno de las dependencias en lo que se refiere a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.<sup>1</sup>

El manual de procedimientos describe claramente las etapas o pasos que deben cumplirse para ejecutar una función, cuales son los soportes documentales y que autorización requiere.

1. Quiroga Leas, Gustavo “Organización y métodos en la administración pública”, Segunda Edición, México, Edit. Trillas, año: 1988 ISBN: 968-24-2827-0
2. Reseñas, Rubén Oscar, “Manual de Control Interno”, Primera Edición, Argentina, Editorial Machi, año: 1999,

### **Objetivos**

El objetivo fundamental de los manuales es explicar en términos accesibles el

por qué de las decisiones gubernamentales, ministeriales o departamentales y el cómo se deben aplicar en la práctica. Los manuales permiten alcanzar los siguientes objetivos:

- Presentar una visión de conjunto de la entidad.
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad administrativa, para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de medidas de modernización administrativa.
- Facilitar el reclutamiento y selección del personal.
- Servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, que facilite su incorporación a las distintas unidades, entre otros.

### **Características**

En los manuales de procedimientos podemos encontrar las siguientes características:

- Nos permite conocer las funciones y roles internos los responsables a cada asignación de trabajo en sus puestos.
- Apoyan en el análisis o evolución de procedimientos del sistema operativo.
- Se supervisa y controla todo el personal

- Permiten establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Ayudan a determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitan las labores de auditoría y evaluación del control interno.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, entre otras (Quiroga Leas, 1988).

## **1.9 Definición de Términos Básicos**

### **Manual**

Documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas y/o procedimientos de una organización que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo. (Quiroga Leas, 1988).

### **La asistencia de auxilio mecánico.**

Un servicio proporcionado a los conductores cuyos vehículos han sufrido de una falla o problema mecánico lo suficientemente significativo como para inmovilizar temporalmente al vehículo. Por ello, este servicio puede ser ofrecido por ciertos talleres mecánicos, asociaciones de automovilistas, aseguradoras, fabricantes de automotrices, gobierno o ciertas concesionarias viales en ciertas vías a su cargo. (<https://es.wikipedia.org/>, s.f.).

**Diagrama:**

\*Un diagrama administrativo es un modelo gráfico que representa en forma esquemática y simplificada algún fenómeno administrativo, ya sea de organización, de procedimiento. (Cit p. 227) (Quiroga Leas, 1988).

**Organización:**

Unidad social bien coordinada que consta de dos o más individuos que trabajan más o menos continuamente para lograr uno o más objetivos comunes. Por lo consiguiente se muestran los conceptos que permitirán realizar el trabajo de investigación. (Quiroga Leas, 1988).

**\*Cliente:**

El cliente es jurídica o natural que es “correspondida por un servicio o adquiere un bien a cambio de un dinero u otro tipo de retribución” (debitoor, s.f.).

**Gestión:**

Es un intento de lograr negocios o cualquier otro deseo. La gestión, por otra parte, incluye la idea de dirigir, disponer, liderar, mandar u organizar una cosa o situación determinada. (Merino, 2008).

**Operaciones:**

Las actividades operativas en una empresa son todas las actividades relacionadas con el campo de la empresa para producir productos o servicios proporcionados a los clientes. Se puede decir que representan

**"Una forma de hacer negocios dentro de una empresa"** cuando las actividades de la empresa permiten brindar servicios o producir productos a los clientes de acuerdo con sus expectativas. (García E. G., 2016).

### **Mejora Continua:**

El proceso de realizar mejoras incrementales, por pequeñas que sean, para lograr el objetivo de una gestión racional, que es eliminar todo desperdicio que agregue costos sin agregar valor. Demuestra las habilidades individuales para trabajar eficazmente en grupos pequeños, resolver problemas, documentar y mejorar procesos, recopilar y analizar datos y autogestionar un grupo de trabajo. (García E. G., 2016).

La mejora continua en un área o en toda una organización significa reducir costos y mejorar significativamente los procedimientos actuales, y generalmente requiere una reorganización financiera o por procesos o una adaptación de los sistemas temporales implementados por la empresa.

\*Harrington (1993) sostiene que la mejora de procesos significa cambiarlos para hacerlos más eficientes, efectivos y adaptables. Qué cambia y cómo depende del enfoque y proceso específicos del emprendedor.

\*Deming (1989) sugirió que la gestión de la calidad total requiere un proceso continuo llamado "mejora continua", que es una buena descripción de la

calidad y de lo que una empresa debe hacer si quiere seguir siendo competitiva en el mercado a largo plazo (Deming, 1989). .

### **Gestión de Producción:**

Son una serie de decisiones y acciones que nos llevan a alcanzar un objetivo planteado. El modelo de gestión de la producción se desarrolla con base en el concepto de teoría de nuevos sistemas. (Rey, 2005 , p-55).

### **Calidad:**

"Satisfacción y Fidelización del Cliente". "Usar adaptabilidad" es un significado alternativo breve. Aunque una definición tan breve es específica, es necesario desarrollarla más para proporcionar una base para la acción.

La revelación del significado comienza con la definición de la palabra "**cliente**". Por tanto, un cliente es "cualquier persona afectada por un servicio, producto o proceso. (Juran, 2006 -V edición).

### **Calidad Total:**

En las actividades económicas, son las características de los bienes o servicios puestos en el mercado que satisfacen las necesidades humanas y proporcionan un rendimiento óptimo para su uso. La definición de educación es cualquier producto que se crea para dar completa satisfacción al usuario sin importar cuáles sean sus requerimientos porque satisface sus necesidades. (Gumucio, 2005-p,36).



**\*Diagrama de Operaciones y Procesos:**

Es una herramienta que se utiliza para obtener una visión completa y sencilla de las actividades realizadas en el proceso productivo de un producto. El tipo de símbolos utilizados para dibujar diagramas lo determina un comité de la Sociedad Estadounidense de Ingenieros Mecánicos. (ASME). (Meyeres, 2010).

**Trabajo en Equipo:**

Cada integrante siente el deber de lograr la meta, la preocupación no es lograr “yo”, aunque otros no lo logren, sino que todos alcancemos la meta común, por eso es tan necesaria la cooperación y el apoyo mutuo. (Chu, 2008, p.77).

**Procesos:**

**Chiavenato y Sapiro (2011)** mencionaron que los procesos son un medio para alcanzar un fin. Es un conjunto de actividades que utilizan recursos para transformar insumos en productos. Por lo tanto, se promovió un enfoque de procesos en la norma ISO 9000:2000, que establece que el propósito de la gestión de procesos es crear un impulso de mejora continua y permitir que la organización logre mejoras significativas en el desempeño, la eficacia, la eficiencia y los costos. (pág. 114).

**Bonilla, Díaz, Kleeberg y Noriega (2010)** sostuvieron que la gestión de procesos es una forma de gestionar las actividades empresariales en

función de las necesidades del cliente; de esta forma, los procesos se gestionan de forma estructurada y sistemática, de modo que su mejora contribuya a la mejora de la satisfacción del cliente (p. 23).

### **Diagrama de Flujo:**

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso o secuencia de pasos simples. El diagrama muestra la secuencia del proceso, las unidades involucradas y las personas responsables de su ejecución, es decir, es una representación simbólica o gráfica de un procedimiento de control. Actualmente, la mayoría de las empresas consideran los diagramas de flujo como una de las herramientas más importantes para implementar cualquier método o sistema (Menene, 2011).

### **\*Sistema de Gestión:**

Esquema general de procesos y procedimientos utilizados para garantizar que una organización realice todas las tareas necesarias para lograr sus objetivos. (Ogalla, 2005).

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Tipo y Diseño de Investigación**

#### **Tipo de investigación**

Para este trabajo de investigación se tendrá en cuenta el tipo de investigación Aplicada debido a que el propósito es encontrar estrategias que puedan ser empleadas para minimizar el problema. Para este caso la implementación de un manual de procedimientos operativos para la gestión de asistencia de auxilio mecánico en la empresa Fer Company Asiste S.A.C.

Según Hernández y Col. (2006) la investigación aplicada puede definirse como “un tipo de investigación cuyo propósito práctico es resolver problemas identificados en un campo del conocimiento. Está relacionado con el surgimiento de necesidades o problemas específicos y el deseo de los

investigadores de brindar una solución a esas necesidades o problemas” (p. 103). Nivel de Investigación - Explicativa

La investigación de tipo “explicativa ya no solo describe el problema o fenómeno observado, sino que se acerca y busca explicar las causas que lo originaron aquí se responde al por que del hecho relacionado al objeto de investigación”. Por ello, en la empresa Fer Company Asiste S.A.C., no hay un manual de procedimientos operativos para la gestión de asistencia de auxilio mecánico, entonces a través del tipo explicativa se procede a implementar este manual que ayude a la empresa en lograr sus objetivos.

Según definición del autor (Fidias G. Arias (2012)): La investigación explicativa es la investigación que establece las causas de los hechos estableciendo relaciones causales. En este sentido, la investigación explicativa puede estar relacionada tanto con la determinación de causas (investigación post facto) como con la determinación de consecuencias (investigación experimental), contrastando hipótesis, sus resultados y conclusiones forman el nivel más profundo del conocimiento.

### **Diseño de la Investigación**

El siguiente es un diseño de investigación no experimental en el que el investigador utiliza herramientas, técnicas e instrumentos, por así decirlo, para determinar causa y efecto.

Según Fidiás Arias, autor del libro *El Proyecto de Investigación*, “la investigación experimental es un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos en determinadas condiciones, estímulos o tratamiento (variable independiente), para observar los efectos o reacciones que se producen (variable dependiente)”.

**Tabla 3. Diseño no experimental**

Ge:	O1	X	O2
Donde:			
Ge:	Grupo Experimental (Aplicación del Estimulo)		
X :	Manual de Procedimientos Operativos (Estimulo)		
O1:	Prueba de Datos - Pre Test		
O2:	Prueba de Datos - Post Test		
Diseño experimental			

## 2.2 Población y Muestra

### Población

Para Risquez y Col (2002) definen a la población, como: “El conjunto total finito o infinito de elementos o unidades de observación que se consideran en un estudio (nación, estados, grupos, comunidades, objetos, instituciones, asociaciones, actividades, acontecimientos, personas), es decir, que significa el universo de la investigación sobre la cual se pretenden generalizar los resultados. Por otra parte, esta población debe estar constituida por características o estratos que le permitan distinguir los sujetos uno de los otros. (p.48).

Esta investigación se realizó en la empresa Fer Company Asiste SAC. Teniendo como población a un total de veinte (20) clientes corporativos.

**Tabla 4. Población de Clientes**

ÍTEM	CLIENTES	CANTIDAD
1	Clientes Corporativos	15
2	Clientes Normales	5
		20

### **Muestra**

Para la presente investigación, la muestra está representada por los clientes corporativos y particulares, con los que cuenta la empresa Fer Company Asiste S.AC., a los que se le ha realizado el servicio de auxilio mecánico y en base a ello se ha hecho el levantamiento de la información para el desarrollo del proyecto, por lo tanto, la muestra es de veinte (20) clientes.

**\*Según Tamayo y Tamayo, M (1997)**, afirmaban que “la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”. (p.38).

\*Para tal caso la muestra, es una muestra censal debido a que el tamaño de la población es el mismo que el de la muestra.

\*Al respecto, (Chávez 1994). Nos dice que: “Una muestra censal poblacional implica la obtención de datos de todas las unidades del universo.”

Muestreo: Aleatorio Simple.

\*Es el procedimiento de seleccionar una muestra cumpliendo dos propiedades fundamentales:

1. Todos la poblacion tienen la misma probabilidad de ser elegidos.
2. Las muestras del mismo tamaño son igualmente probables.

Por ello, los datos se pueden obtener a través de cualquier instrumento de recopilación, observación directa, cuestionarios, entrevistas u otro instrumento necesario y adecuado para tal fin. (<https://bookdown.org/>)

### **2.3 Técnicas para la Recolección de Datos**

Para esta investigación se aplicará la técnica de la encuesta, uso de libros, revistas y trabajos de tesis de otros autores, la entrevista y el análisis de datos, para recolectar toda la información posible que nos ayude en la investigación.

Se puede definir la encuesta, siguiendo a García Ferrando, como “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se

pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características”.

Para Sierra Bravo, la observación por encuesta, que consiste igualmente en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado. Entre sus características se pueden destacar las siguientes (J. Casas Anguita, 2002).

La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando. (Murillo, 2007).

## **2.4 Validez y Confiabilidad de los Instrumentos**

### **Validez**

Para Hurtado (2006) define la validez “Ciertas condiciones a cumplir por los instrumentos, para poder garantizar que los datos obtenidos a través de ellos reflejan fehacientemente lo ocurrido en la realidad, estas dependerán de las características de la investigación, específicamente de la escala y número de alternativas. Refiriéndose principalmente al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (p.160).



La validez del instrumento del presente trabajo de investigación ha sido realizada por medio de juicio de experto quien revisó los criterios de adecuación, relevancia, claridad y de acuerdo a lo analizado dio su dictamen, el mismo que tuvo como resultado satisfactorio.

### **Confiabilidad**

Para Bernal (2006) nos dice, “Si se miden fenómenos y eventos una y otra vez con el mismo instrumento de medición ¿se obtienen los mismos resultados u otros muy similares? Si la respuesta es afirmativa se dice que el instrumento es confiable (p. 214).

Por ello para determinar la confiabilidad del instrumento del presente trabajo de investigación, fue necesario la utilización del coeficiente de Cronbach, haciendo uso del software estadístico SPSS en su versión 21, del cual se han obtenido los siguientes resultados:

**Tabla 5. Resumen de confiabilidad del instrumento coeficiente de Cronbach**

Resumen de procesamiento de casos.

#### **Resumen de procesamiento de casos**

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	<b>15</b>	<b>100.0</b>
	Excluido <sup>a</sup>	<b>0</b>	<b>0.0</b>
	Total	<b>15</b>	<b>100.0</b>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.725	15

**Comentario:**

La tabla 5, expone el resultado del coeficiente de Cronbach, el cual es 0.725 con un número total de ítems de 15 y un total de muestra de 20 encuestados, por lo cual se concluye que el instrumento de investigación es confiable.

**2.5 Procesamiento y Análisis de Datos.**

Una vez que se ha planteado las preguntas, los resultados serán obtenidos a través de una entrevista y una encuesta a los clientes corporativos y particulares ya que ellos son los involucrados de manera directa por ser consumidores del servicio, permitiendo que cada uno pueda responder según lo que perciben y puedan brindar la información correcta para la investigación. Para ello, las preguntas fueron realizadas con criterio a la investigación, en un cuestionario de escala tipo Likert.

Una vez que se obtuvieron los resultados estos han sido programados en software Excel según su escala y valor, una vez realizado se transpone para luego ser analizado mediante el software estadístico SPSS. En dicho software se programa para analizar y relacionar el desarrollo del manual de procedimientos operativos y su mejora en la gestión de asistencias de auxilio mecánico. Para analizar las variables se ha utilizado Wilcoxon. \*Cuyo

resultado debe ser menor a ( $p=0.005$ ) cuyo significado tomado como referencia y que demuestra que el resultado de confiabilidad es de un 95%.

## **2.6 Aspectos Éticos.**

En este trabajo de investigación se tuvo acceso a la información que fue brindada por los trabajadores de la empresa FER COMPANY ASISTE S.A.C, para lo cual se ha respetado el acuerdo de confidencialidad, también se han respetado las políticas y normas de la empresa.

La información que es brindada por los clientes, es utilizada estrictamente para los fines de brindar un mejor servicio. Por ello los trabajadores de la empresa Fercompany asiste firman un acuerdo de confiabilidad y se someten a respetar y cumplir las políticas y normas internas de la empresa.

### III. RESULTADOS.

#### 3.1 Resultados Descriptivos.

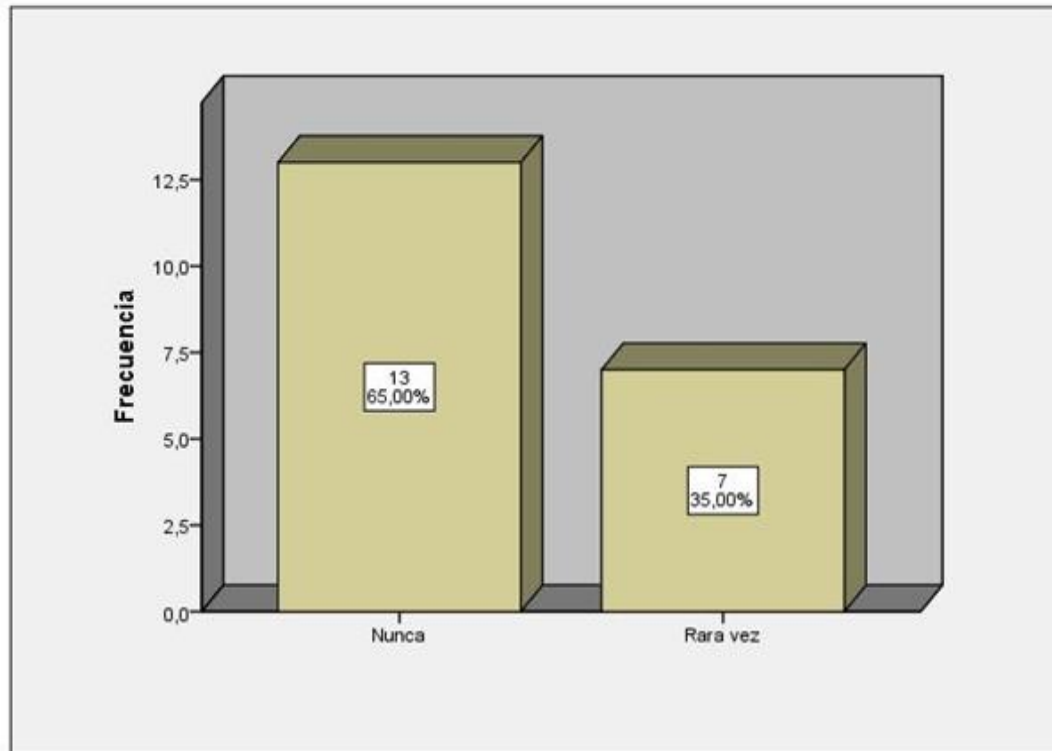
**\*Pre-Test.**

**Tabla 6. ¿Considera que la atención brindada satisface de manera óptima antes de implementar el manual de procedimientos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	13	65,0	65,0	65,0
R. vez	2	7	35,0	35,0	100,0
<b>Total</b>		20	100,0	100,0	

\*Fuente: Elaboración propia.

**Figura 1. ¿Considera usted, que la atención brindada satisface de manera óptima antes de implementar el manual de procedimientos?.**



\*Fuente: Elaboración propia

**\*Interpretación:**

Los resultados estadísticos presentados en la figura 1, muestran que el 65% de los clientes indican que nunca se encuentran satisfechos según su percepción y el 35% considera que rara vez satisface de manera óptima la atención brindada sobre el auxilio mecánico.

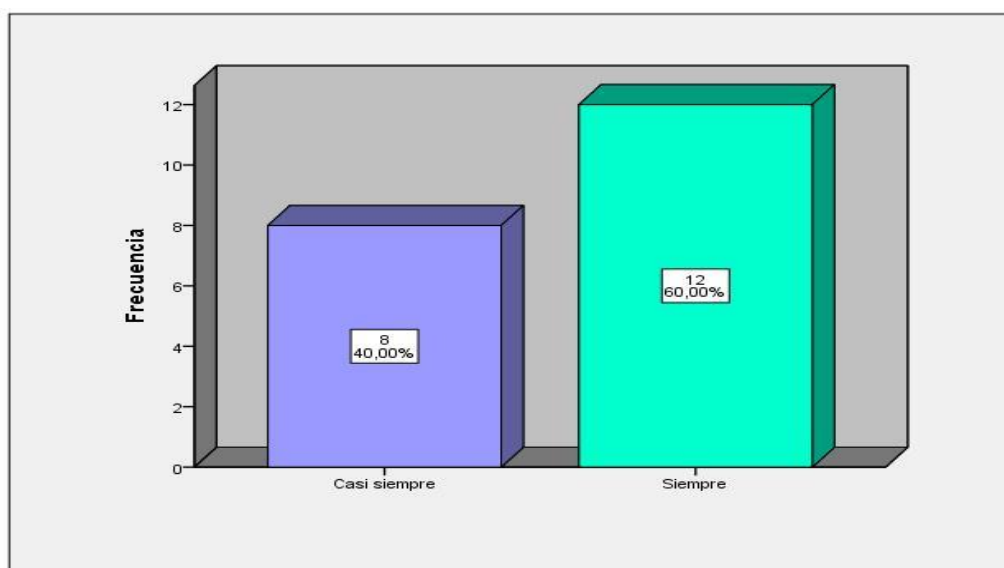
**\*Post-Test.**

**Tabla 7. ¿Considera que la atención brindada satisface de manera óptima?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi. S	3	8	40,0	40,0	40,0
Siempre	4	12	60,0	60,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

\*Fuente: Elaboración propia

**Figura 2. ¿Considera que la atención brindada satisface de manera óptima?**



\*Fuente: Elaboración propia

**\*Interpretación:**

Según las estadísticas mostradas en la Figura 2, el 60% de los clientes encuestados cree que el manual implementado siempre ayuda en el manejo de ayudas mecánicas, y el 40%

de los clientes encuestados cree que casi siempre ayuda en el manejo de ayudas mecánicas. ayuda.

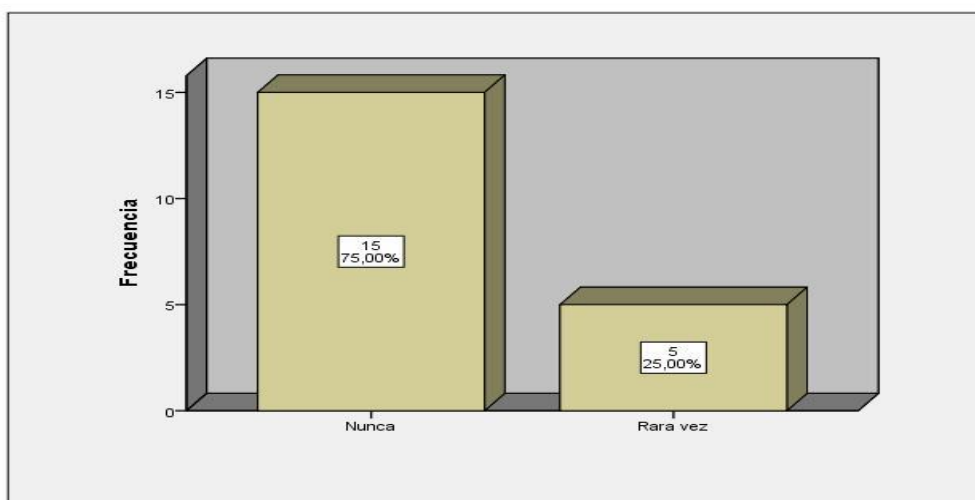
### Pre-Test.

**Tabla 8.** ¿Con respecto a las atenciones anteriores, considera que tiene un nivel de calidad bueno?

		*Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	15	75,0	75,0	75,0
R. vez	2	5	25,0	25,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3.** ¿Con respecto a las atenciones anteriores, considera que tiene un nivel de calidad bueno?



\*Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

Las estadísticas se muestran en la Figura 3., muestran que el 75% de los clientes nunca se encuentran satisfechos según su percepción, y el 25% considera que rara vez satisface de manera óptima la atención brindada de auxilio mecánico.

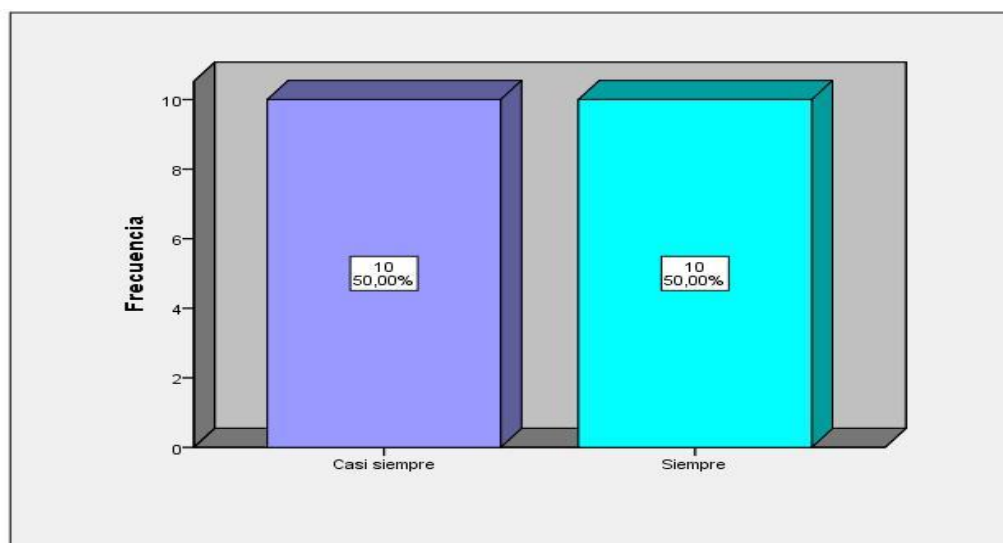
**\*Post-Test.**

**Tabla 9. ¿Con respecto a las atenciones anteriores, considera que ha mejorado el su nivel de calidad?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi. S	3	10	50,0	50,0
Siempre	4	10	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4. ¿Con respecto a las atenciones anteriores, considera que ha mejorado el su nivel de calidad?**



\*Fuente: Elaboración propia

**\*Interpretación:**

Las estadísticas mostradas en la Figura 4 muestran que el 50% de los clientes encuestados cree que el manual implementado, según ellos, casi siempre ayuda con la asistencia mecánica, y el 50% de los clientes cree que siempre ayuda con la gestión.



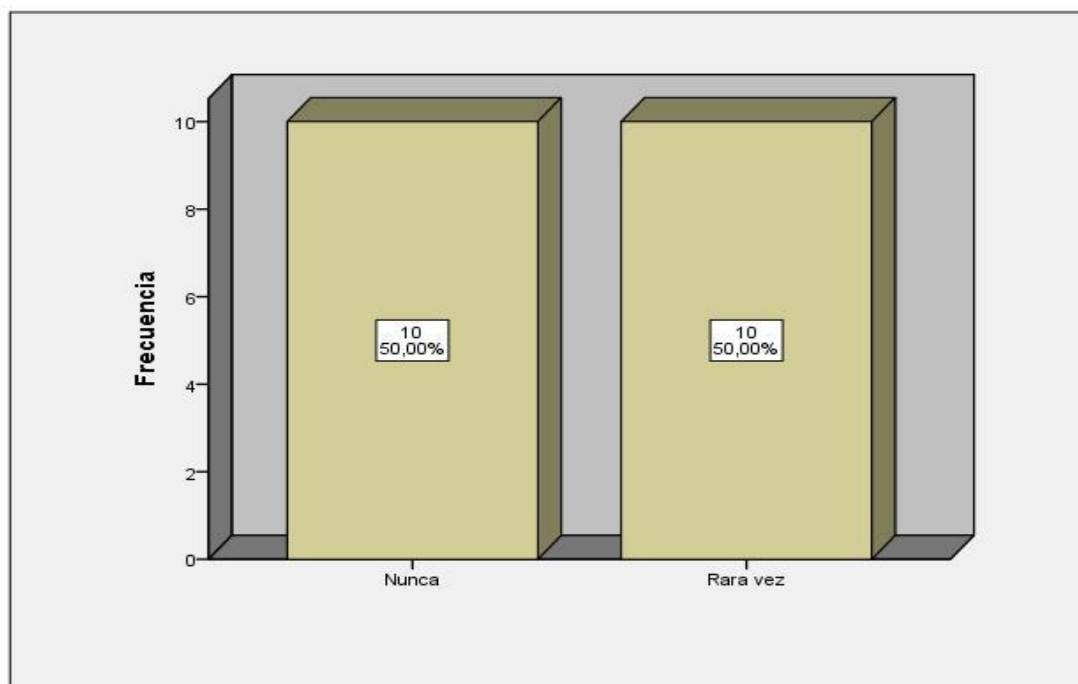
**\*Pre-Test.**

**Tabla 10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención a su requerimiento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	10	50,0	50,0	50,0
R. Vez	2	10	50,0	50,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención a su requerimiento?**



Fuente: Elaboración propia

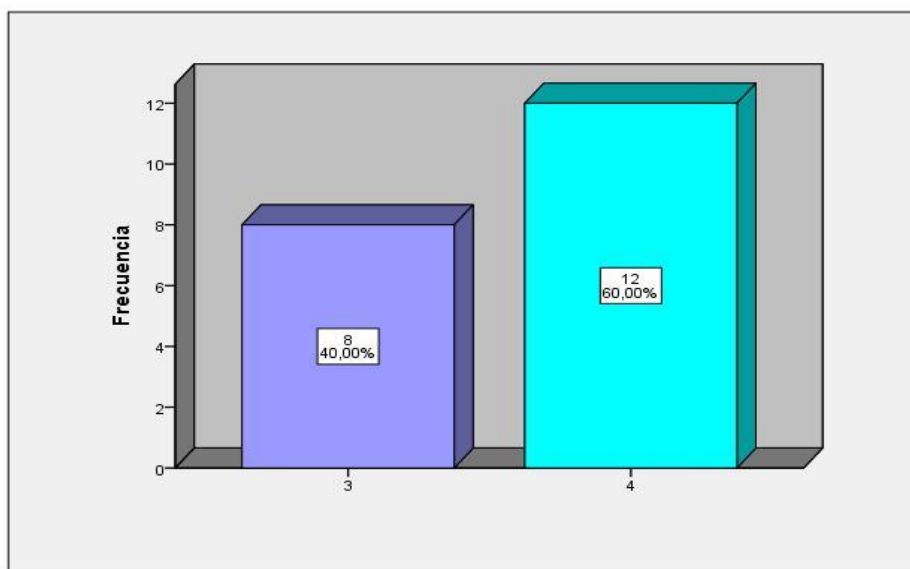
### **Interpretación:**

Las estadísticas mostradas en la Figura 5 muestran que el 50% de los clientes nunca están satisfechos con su percepción y el 50% de los clientes cree que rara vez están satisfechos con los servicios de asistencia mecánica prestados.

**Post Test.****Tabla 11. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los procedimientos de atención a su requerimiento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi. S	3	8	40,0	40,0	40,0
Siempre	4	12	60,0	60,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los procedimientos de atención a su requerimiento?**

\*Fuente: Elaboración propia

**\*Interpretación:**

Las estadísticas mostradas en la Figura 6 muestran que el 40% de los clientes encuestados cree que en su opinión el manual implementado casi siempre ayuda en la gestión asistida mecánicamente, y el 60% cree que siempre ayuda en la gestión.

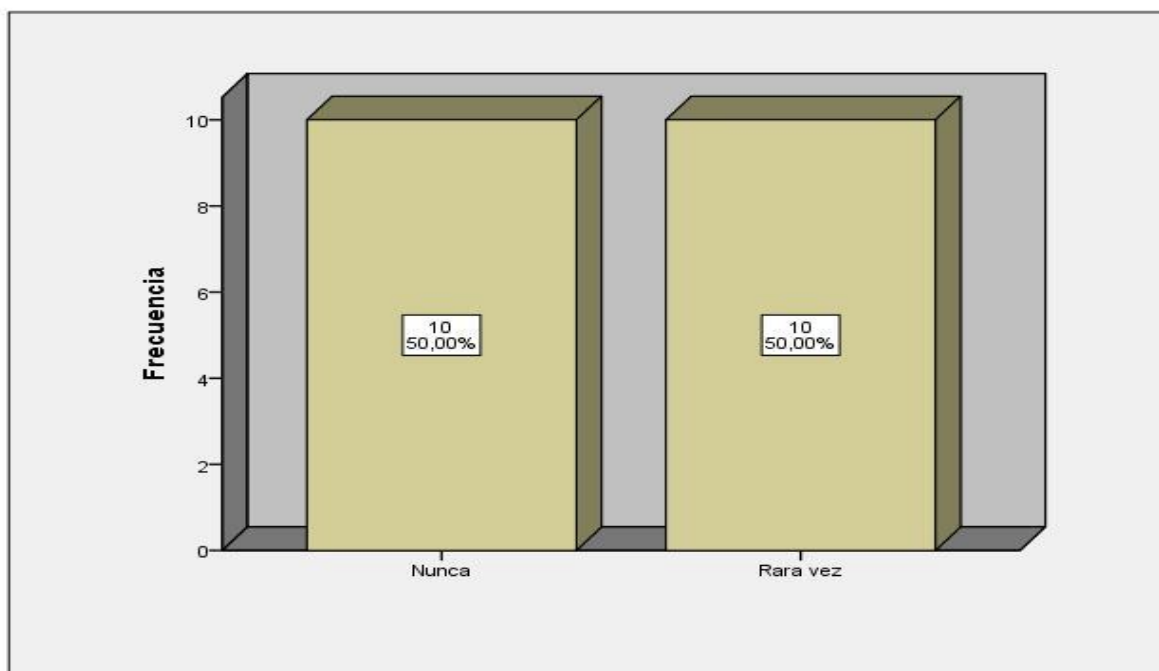
**\*Pre Test.**

**Figura 7. ¿El personal cumple con procedimientos establecidos para atenderlo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	10	50,0	50,0	50,0
R. vez	2	10	50,0	50,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

*Figura 7. ¿El personal cumple con procedimientos establecidos para atenderlo?*



\*Fuente: Elaboración propia

**\*Interpretación:**

Las estadísticas mostradas en la Figura 7 muestran que el 50% de los clientes nunca están satisfechos con su percepción y el 50% de los clientes cree que rara vez están satisfechos con los servicios de asistencia mecánica prestados.

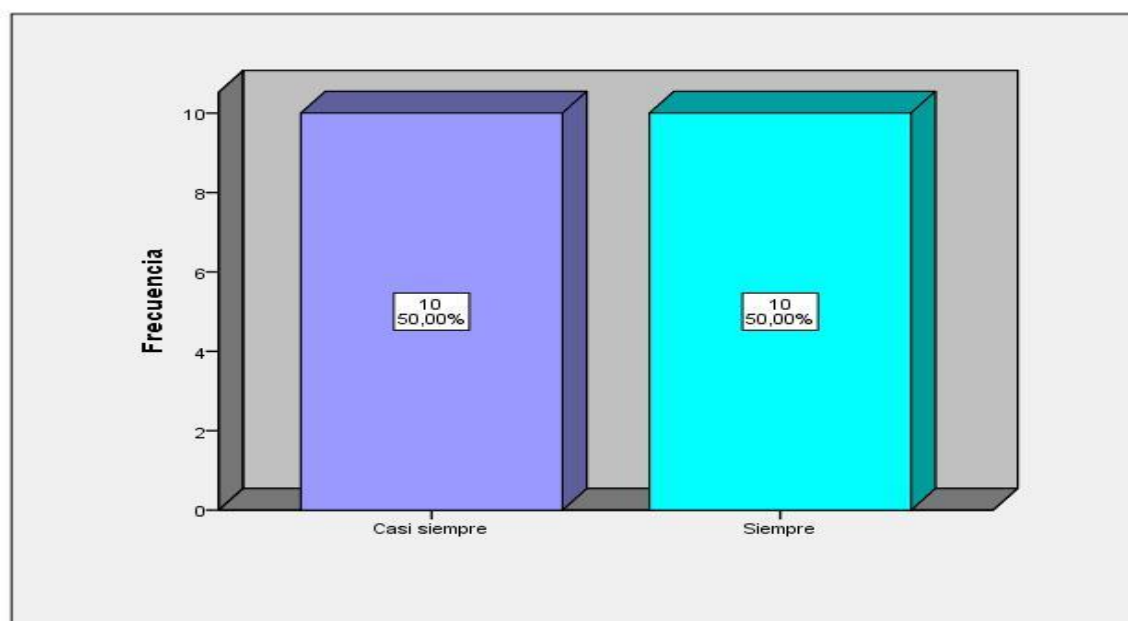
**\*Post-Test.**

**Tabla 12. ¿Nuestro personal cumple con los procedimientos establecidos para atenderlo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi. S	3	10	50,0	50,0
Siempre	4	10	50,0	100,0
Total		20	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 8. ¿Nuestro personal cumple con procedimientos establecidos para atenderlo?**



Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación:**

Las estadísticas mostradas en la Figura 8 muestran que el 50% de los clientes encuestados cree que el manual implementado casi siempre ayuda con la asistencia mecánica según ellos, y el 50% de los clientes cree que siempre ayuda con la gestión.

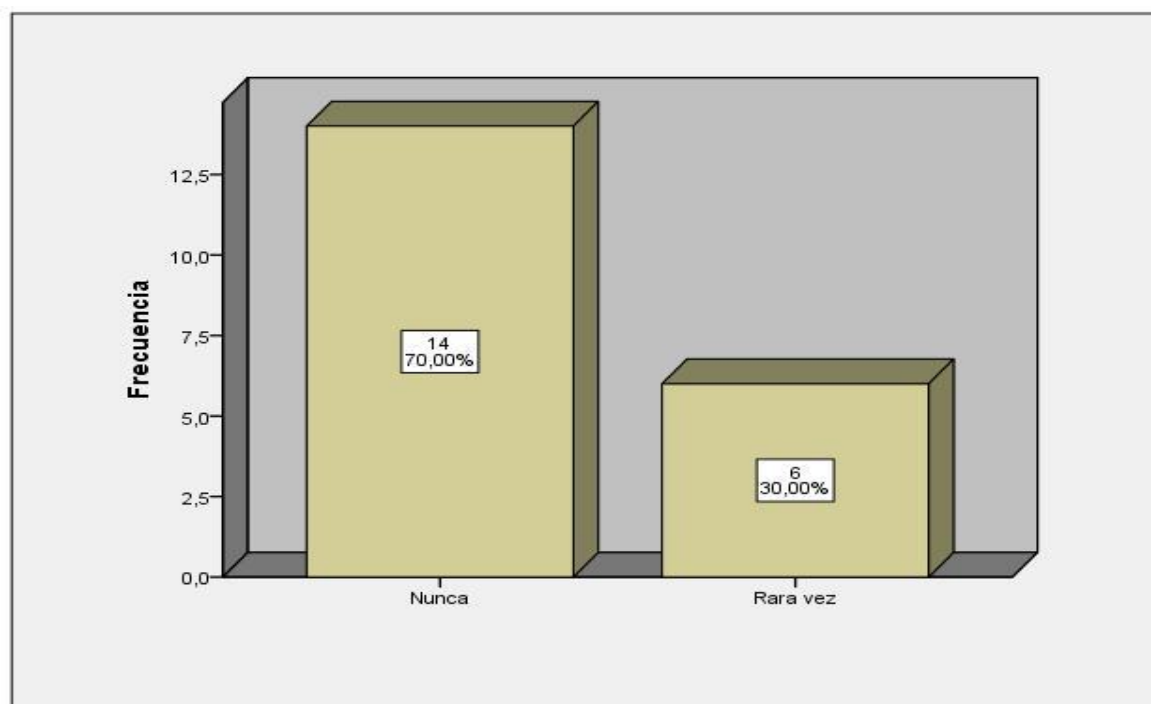
**\*Pre-Test.**

**Tabla 13. ¿Usted cumple con la información de los datos para poder atenderlo?**

		*Frecuencia	Porcentaje	*Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
*Nunca	1	14	70,0	70,0	70,0
R. Vez	2	6	30,0	30,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 9. ¿Usted cumple con la información de los datos para poder atenderlo?**



\*Fuente: Elaboración propia

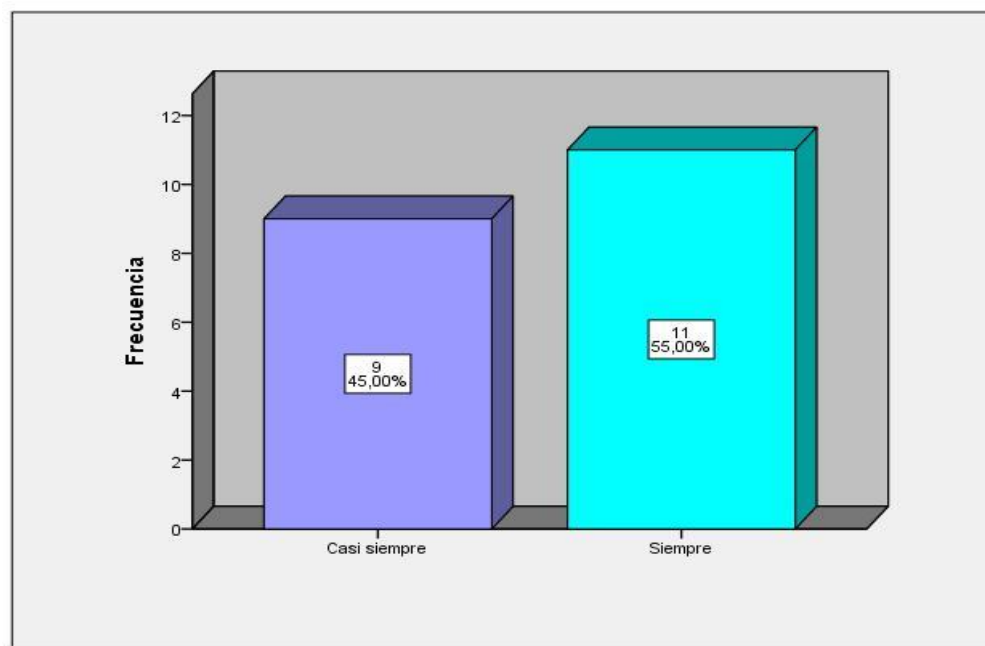
**\*Interpretación:**

Las estadísticas mostradas en la Figura 9 muestran que el 70% de los clientes nunca están satisfechos con su percepción y el 30% de los clientes cree que rara vez están satisfechos con los servicios de asistencia mecánica prestados.

**\*Post-Test.****Tabla 14. ¿Usted cumple con la información de los datos para poder atenderlo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi. S	3	9	45,0	45,0
Siempre	4	11	55,0	100,0
Total		20	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 10. ¿Usted cumple con la información de los datos para poder atenderlo?**

\*Fuente: Elaboración propia

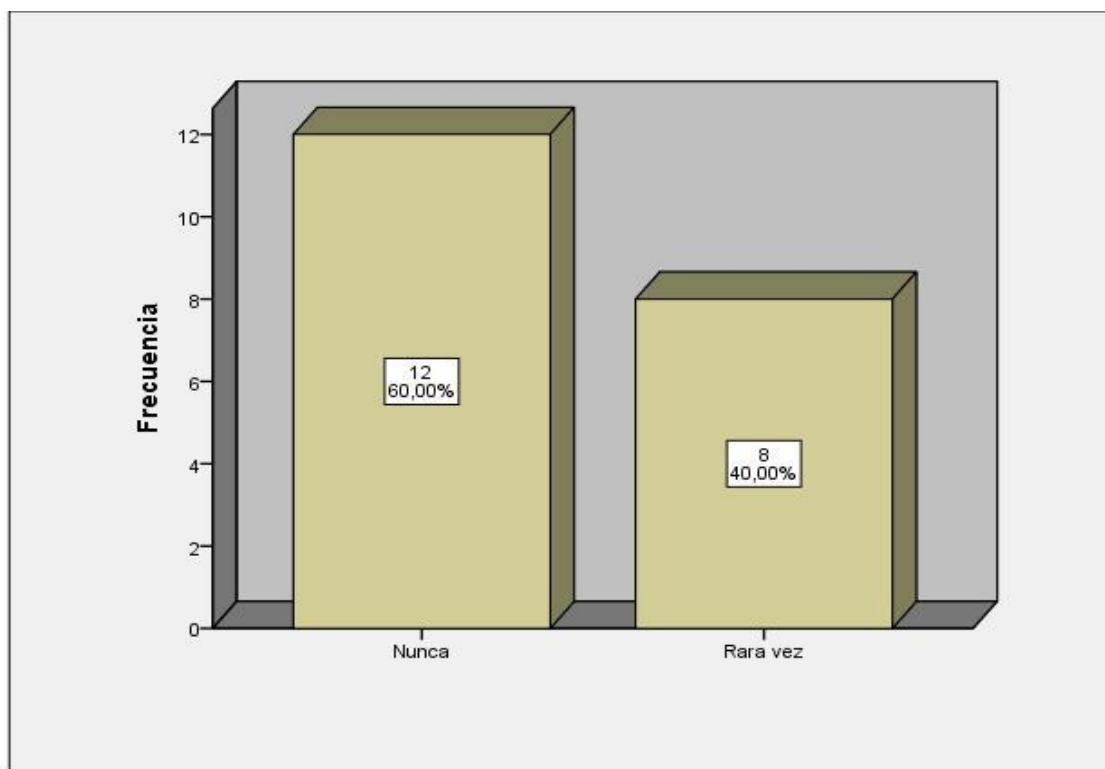
**\*Interpretación:**

Las estadísticas mostradas en la Figura 10 muestran que el 45% de los clientes encuestados cree que el manual implementado casi siempre ayuda con la asistencia mecánica, y el 55% de los clientes cree que siempre ayuda con la gestión.

**Pre-Test.****Tabla 15. ¿Los procedimientos de auxilio mecánico son óptimos al requerirlo?**

		*Frecuencia	Porcentaje	*Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
*Nunca	1	12	60,0	60,0	60,0
R. vez	2	8	40,0	40,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 11. ¿Los procedimientos de auxilio mecánico son óptimos al requerirlo?**

\*Fuente: Elaboración propia

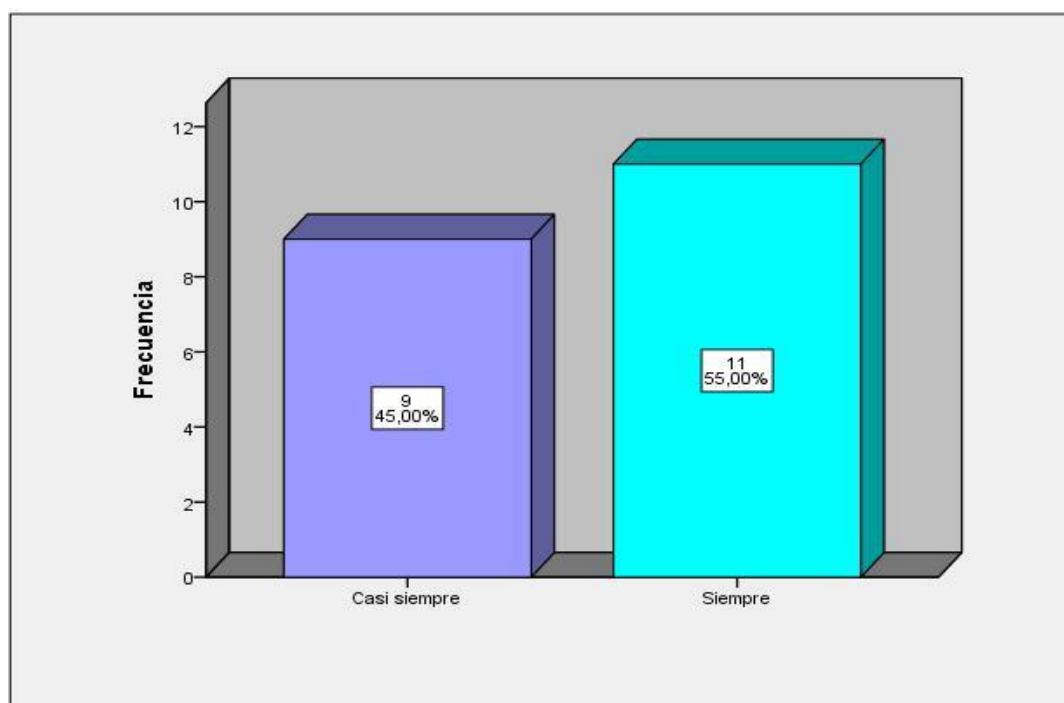
**\*Interpretación:**

Las estadísticas mostradas en la Figura 11 muestran que el 60% de los clientes nunca están satisfechos con su percepción y el 40% de los clientes sienten que rara vez están satisfechos con los servicios de asistencia mecánica brindados.

**Post-Test.****Tabla 16. ¿Los procedimientos de auxilio mecánico son óptimos al requerirlo?**

	*Frecuencia	Porcentaje	*Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
*Casi S	3	9	45,0	45,0
Siempre	4	11	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 12. ¿Los procedimientos de auxilio mecánico son óptimos al requerirlo?**

\*Fuente: Elaboración propia

**\*Interpretación:**

Las estadísticas mostradas en la Figura 12 muestran que el 45% de los clientes encuestados cree que el manual implementado casi siempre ayuda con la gestión asistida mecánicamente, y el 55% de los clientes cree que siempre ayuda con la gestión.



### 3.2 Prueba Normalidad

Para esta investigación su estadística no contiene prueba de normalidad debido a que se ha utilizado una encuesta de pre test y una encuesta de post test, para lo cual se ha utilizado el “estadístico Wilcoxon”.

### 3.3 Contrastación de Hipótesis.

Para probar la hipótesis de esta tesis, se pueden proponer y comparar convenientemente dos hipótesis, “**la hipótesis nula y la hipótesis alternativa**”, en función de los resultados de las pruebas previas y posteriores.

**Una comparación de variables dependientes: la gestión de la ayuda.**

**Mecánico de los Clientes.**

\*H0: La adecuación de un manual de procedimientos operativos no mejora significativamente una gestión de asistencias de un auxilio mecánico en la Cia. Fer Company Asiste SAC.

\*H1: La implementación del “Manual de Procedimientos Operativos” mejora significativamente la gestión de asistencia de auxilio mecánico en la Cia Fer Company Asiste SAC.

Atraves de la utilización del software estadístico SPSS y de acuerdo al análisis de la información procesada se han obtenido los siguientes valores que ubicamos en la siguiente tabla.

**Tabla 17. Resultados de Pre-Test y Post-Test**

	Rangos		
	N	Rango promedio	Suma de rangos
Mejorar Gestión Post - Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	,00	,00
Mejorar Gestión Pre Rangos positivos	20 <sup>b</sup>	10,50	210,00
Empates	0 <sup>c</sup>		
Total	20		

a. Mejorar Gestión Post < Mejorar Gestión Pre

b. Mejorar Gestión Post > Mejorar Gestión Pre

c. Mejorar Gestión Post = Mejorar Gestión Pre

**\*Fijando el Nivel de Significancia  $\alpha=0.05$**

Utilizando el software estadístico SPSS, los cálculos anteriores se colocan en la siguiente tabla:

**Tabla 18.** \*Nivel de Significancia Variable Dependiente.

Estadístico de Prueba	Prueba Bilateral	Prueba Unilateral
Valor Calculado, Z	Valor de significancia, Pb	Valor de significancia, =Pb
		2
3,954	0,000077	0,0000385

**\*Decisión**

\*Como  $p = 0,0000385 < \alpha = 0.05$ , se rechaza  $H_0$ , es decir que hay evidencias estadísticas para afirmar que, la implementación del manual de procedimientos operativos mejora la gestión de asistencia de auxilio mecánico en la empresa Fer Company Asiste S.A.C.

### Contrastación para el Indicador, Nivel de Satisfacción

**H0:** La implementación del manual de procedimientos operativos no mejora el nivel de calidad de servicio en la empresa Fer Company Asiste S.A.C

**H1:** La implementación del manual de procedimientos operativos mejora significativamente el nivel de calidad de servicio en la empresa Fer Company Asiste S.A.C.

Atraves de la utilización del software estadístico SPSS se han obtenido los siguientes valores que ubicamos en la siguiente tabla.

**Tabla 19. Resultado, Indicador Nivel de Satisfacción.**

Rangos			
	N	Rango promedio	Suma de rangos
Nivel Calidad servicio Post - Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	,00	,00
Nivel Calidad servicio Pre Rangos positivos	20 <sup>b</sup>	10,50	210,00
Empates	0 <sup>c</sup>		
Total	20		

a. Nivel Calidad Post < Nivel Calidad Pre

b. Nivel Calidad Post > Nivel Calidad Pre

c. Nivel Calidad Post = Nivel Calidad Pre

### Fijando el Nivel de Significancia $\alpha=0.05$

Con la ayuda también del software estadístico SPSS los cálculos a realizarse y que fueron indicados anteriormente, lo ubicamos en la tabla de la siguiente forma:

**Tabla 20. Nivel de Significancia.****Indicador Nivel de Satisfacción.**

<b>*Estadístico de Prueba</b>	<b>*Prueba Bilateral</b>	<b>*Prueba Unilateral</b>
*Valor Calculado, <b>Z</b>	*Valor de significancia, $P_b$	*Valor de significancia, $\frac{P_b}{2}$
3,973	0,000071	0,0000355

**\*Decision**

\*Como  $p = 0,0000355$  menor a  $= 0.05$ , se rechaza  $H_0$ , es decir que hay evidencias estadísticas para afirmar, que la implementación del manual de procedimientos operativos mejora la gestión de asistencia de auxilio mecánico en la Cia. Fer Company Asiste S.A.C.

**Contrastación para el Indicador.****Nivel de Calidad de Servicio.**

**H0:** La implementación del manual de procedimientos operativos no mejora el nivel de satisfacción en la Cia. Fer Company Asiste S.A.C.

**H1:** La implementación del manual de procedimientos operativos no mejora el nivel de satisfacción en la Cia. Fer Company Asiste S.A.C.

A través de la utilización del software estadístico \*SPSS se han conseguido los siguientes valores que ubicamos en la tabla 19.

**Tabla 21. Resultados, Indicador Nivel de Calidad de Servicio**

		<b>*Rangos</b>		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
*Nivel Satisfacción Post	Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	,00	,00
*Nivel Satisfacción Pre	Rangos positivos	20 <sup>b</sup>	10,50	210,00
	Empate	0 <sup>c</sup>		
	Total	20		

*a. Nivel Satisfacción Post < Nivel Satisfacción Pre*

*b. Nivel Satisfacción Post > Nivel Satisfacción Pre*

*c. Nivel Satisfacción Post = Nivel Satisfacción Pre*

**\*Fijando el Nivel de Significancia  $\alpha=0.05$**

Utilice el software estadístico SPSS para realizar los cálculos anteriores como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 22. Nivel de Significancia Indicador Nivel de Calidad de Servicio.**

<b>*Estadístico de Prueba</b>	<b>*Prueba Bilateral</b>	<b>*Prueba Unilateral</b>
*Valor Calculado, $Z$	*Valor de significancia, $P_b$	*Valor de significancia, $=\frac{P_b}{2}$
3.982	0,000068	0,000034

**\*Decision**

“Como  $p = 0,000034 < \alpha = 0.05$ , se rechaza  $H_0$ , es decir que hay evidencias estadísticas para afirmar que, la implementación del manual de procedimientos operativos mejora la gestión de asistencia de auxilio mecánico en la empresa Fer Company Asiste S.A.C.”

#### IV. DISCUSION

Luego de haber terminado la investigación y después de haber realizado la estadística descriptiva de los resultados se llevó a cabo la discusión de los puntos trascendentes y que tienen coincidencia con el trabajo de otros autores que han hecho trabajos similares. “El Autor Br. Jasón Jordán Jacinto Inca (2016)” menciona que “La investigación e implementación de un manual de procedimientos operativos”, ha influido progresivamente en las actividades y procedimientos de almacenamiento demostrando una mejora en la gestión de las operaciones, de modo concurrente podemos decir que la implementación de un manual de operaciones aumenta y ayuda significativamente por lo hay concordancia para estar de acuerdo con la investigación del autor.

Elizabeth M., M. G (2012) En este antecedente nos explica todos los procedimientos y estandarizaciones de las operaciones donde se describieron las actividades internas de trabajo aportando con una determinación positiva, si bien es cierto cada tipo de operaciones y procedimientos en cada empresa es distinto, muchas veces en la práctica se desarrolla la gestión de manera conjunta. Por ello, del mismo modo menciona que es también de mucha importancia un manual de procedimientos operativos en las organizaciones. Así mismo, Benalcázar M., D. F & Herrera S., J. A (2010) con la investigación del “Manual de Procedimientos Administrativos”, para el Colegio Nacional Ibarra, nos menciona su tesis que el manual de procedimientos operativos mejora la administración y coordinación de las funciones del personal administrativo dentro de la institución desplegando actividades y funciones del personal determinado a optimizar los recursos, por lo

consiguiente se determinó significativamente que el manual de procedimientos optimiza eficientemente los recursos en las empresas.

Nikola Alejandra., R. A (2015) con la propuesta de implementación de un manual de procedimientos ha dado resultado que dichos procedimientos establecen documentación y permiten tener control de cada operación, como debo hacerlo, quien lo puede hacer, con qué recursos se puede lograr, permite tener personal idóneo, todas estas características ayudan a lograr un desempeño favorable en las organizaciones.

Arellano S., K. M & Soledispa B., J. M (2013) dice que con el diseño de un “Manual de funciones y procedimientos para mejorar la Administracion” nos describe los problemas encontrados en la empresa, pedidas de tiempos, duplicidad de actividades, careciendo de controles internos por parte de la organización, contando con ausencia de procedimientos de trabajo, por ende, podemos decir que un manual es indispensable en las organizaciones, mejora y da valor agrado en los procedimientos de las operaciones.

## V. CONCLUSIONES

Al culminar este trabajo de investigación y de acuerdo a los resultados obtenidos en la contrastación estadísticas se concluyen lo siguiente.

- ✓ Según contrastes estadísticos “La implementación del manual de procedimientos operativos” permite la mejora significativamente en 54% confirmado así el rendimiento de la gestión de asistencias de auxilio mecánico de los clientes en la empresa Fer Company Asiste S.A.C.
- ✓ Se concluyó que “La implementación del manual de procedimientos operativos” permitirá aumentar la calidad del servicio en 55% de los resultados obtenidos en la empresa Fer Company S.A.C.
- ✓ Se concluyó que La implantación del manual de procedimientos operativos” en la Cia. Fer Company Asiste S.A.C permite el incremento y el nivel de satisfacción y aceptación de los clientes en un 53%.
- ✓ Se concluye que estos datos en porcentaje fueron sacados de la tabulación de las encuestas de los clientes en cuanto a lo actual y a las mejoras implementadas



## **VI. RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda concientizar a los trabajadores acerca de este manual, dar a conocer cuál es la importancia y como nos ayuda en los procedimientos operativos a fin de cumplir con los procedimientos y operaciones establecidas con la finalidad de llegar a los objetivos planeados por la compañía. Sin tener reclamos por parte de los clientes.
  
- ✓ Se recomienda poner en marcha este manual, dar seguimiento supervisar y control para que se cumpla con las operaciones estandarizadas en “El manual de procedimientos de la gestión de asistencia auxilio mecánico”.
  
- ✓ Se recomienda implementar un software de monitoreo GPS, para supervisar y visualizar en tiempo real las asistencias de auxilio mecánico, permitiendo tener una gestión efectiva en la programación de los servicios de atención al cliente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arellano S., K. M. (Setiembre de 2013). *Diseño de un manual de funciones y procedimientos para mejorar la gestión en la imprenta delgado*. Milagro, Ecuador.
- Benalcázar M., D. F. (2010). "Manual de Procedimientos Administrativos para el Colegio Ibarra. Ibarra," Imbabura, Ecuador.
- "Camarena, C. &. (2012 de 2012). *La Academia como medio de análisis para la mejora académica de los programas educativos del ITSON*. México."
- Chu. (2008, p.77).
- debitoor. (s.f.). <https://debitoor.es/>. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/cliente>)
- Deming. (1989). *planteamiento administración de la calidad*.
- Elizabeth, G. M. (2016). "Implementación y actualización de procedimientos operativos estándar según manual buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos y dispositivos, médicos y sanitarios". Trujillo, Perú.
- Erika B., F. L. (2012). "Diseño de los Manuales de Procedimientos, para las Áreas de Compras y Ventas de Mercadería de la Distribuidora AJ". Guayaquil, Ecuador.
- García, E. G. (2016). *Cadena de suministro, competitividad, innovación, lean, logística, mgcson, operaciones, productividad, supply chain*.
- García, M. y. (2009). *Fundamentos de la administración*.
- Gumucio. (2005-p,36).
- "Hernández Sampieri, R. C. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana Editores".
- <https://es.wikipedia.org/>. (s.f.). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Asistencia\\_vial](https://es.wikipedia.org/wiki/Asistencia_vial)
- Inca, B. J. (2016). *Implementación del manual de procedimiento en las operaciones de almacenaje de la empresa Inversiones los Rosales*. Callao, Lima, Perú.

- *J. Casas Anguita, J. D. (2002).*” <https://www.elsevier.es/>. *Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>.*”
- *Juran, J. M. (2006 -V edición).* *satisfacción y lealtad al cliente.*
- *Menene. (2011).*
- *Merino, J. P. (2008).* *Gestión empresarial.*
- *Meyeres. (2010).* *Mechanical Engineers (ASME),*
- *Murillo, P. J. (2007).* <http://www.uca.edu.sv/>. *Obtenido de [http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86\\_entrevistapdfcopy.pdf](http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf)*
- *Nahmias, S. (2005).* *Gestión de Operaciones.*
- *Nikola Alejandra., R. A. (febrero de 2015).* “*Elaboración y Propuesta de la Implementación de un Manual de Procedimientos para la Empresa Ferrecaracol cia LTDA. Quito, Ecuador*”.
- *Ogalla. (2005).*
- *Quiroga Leas, G. (1988).* *Organización y métodos en la administración pública. México:*
  - *Edit. Trillas.*
- *Rey. (2005, p-55).*
- “*Vivanco Vergara, M. E. (2017)*”.” *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. Universidad y Sociedad*”.

# **ANEXOS**

### Anexo 01. Matriz de Consistencia.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIBLES	METODOLOGIA
<p><b>*Problema General</b></p> <p>*¿De qué manera la implementación de un manual de procedimientos operativos permitirá mejorar la gestión de asistencias de auxilio mecánico de los clientes en la empresa Fer Company Asiste S.A.C.?</p>	<p><b>*Objetivo General</b></p> <p>*Implementar un manual de procedimientos operativos para mejorar la gestión de asistencias de auxilio mecánico de los clientes en la empresa Fer Company Asiste SAC.</p>	<p><b>*Hipótesis General</b></p> <p>La implementación de un manual de procedimientos operativos mejora eficientemente la gestión de asistencias de auxilio mecánico de los clientes en la empresa FER COMPANY ASISTE S.A.C</p>	<p><b>Vi.</b></p> <p>Implementación de un manual de procedimientos Operativos</p>	<p><b>Tipo de investigación.</b></p> <p>Aplicada.</p> <p><b>*Nivel de investigación.</b></p> <p>Científica.</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>- ¿En qué medida la Implementación de un Manual de procedimientos operativos permitirá aumentar la calidad del servicio en la empresa Fer CompanySAC?</p> <p>*¿En qué medida la implementación De un manual de procedimientos operativos permitirá aumentar el Nivel de satisfacción De los clientes en la empresa Fer Company Asiste SAC?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>- . Aumentar el nivel de calidad de servicio de auxilio mecánico de los clientes en la empresa Fer Company asiste S.A.C</p> <p>- . Aumentar el nivel satisfacción de servicio de auxilio mecánico de los clientes empresa Fer Company Asiste S.A.C</p>	<p><b>Hipótesis Especificas</b></p> <p>la Implementación de un Manual de procedimientos operativos aumenta la calidad del servicio en la empresa Fer Company SAC</p> <p>La implementación de un manual de procedimientos operativos aumenta el nivel de satisfacción delos clientes en la empresa Fer Company Asiste SAC</p>	<p><b>Vd.</b> Gestión de asistencia de auxilio mecánico de los clientes</p>	<p><b>Población.</b></p> <p>20 clientes de la empresa Fer Company Asiste S.A.C.</p> <p><b>Muestra.</b></p> <p>20 clientes de la empresa.</p> <p>Fer Company Asiste S.A.C.</p> <p><b>*Técnica de investigación.</b></p> <p><b>Entrevista.</b></p> <p>- Encuesta</p> <p><b>*Muestreo:</b> Aleatorio simple.</p>

## Anexo 02. \*Instrumentos de Recolección de Datos.

### ENCUESTA – PRE-TEST

Siguiendo: “La siguiente escala valorativa marcar la numeración que corresponda a cada Pregunta”. \*Pedimos ser honestos con sus respuestas por favor. Escala Valorativa:

• Nunca	• Rara Vez	• Casi Siempre	• Siem pre
1	2	3	4

### Encuesta para Clientes

RECURSOS ESTABLECIDOS POR SERVICIO				
1. ¿Considera que los recursos están estandarizados para atender a cada tipo de servicio?	1	2	3	4
2. ¿Existe un manual de procedimientos que le ha ayudado a satisfacer su necesidad?	1	2	3	4
3. ¿Cuenta con la capacidad de recursos para solicitar un servicio?	1	2	1	1

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS				
4. ¿Considera usted que el número de procedimientos es optimizar el tiempo que se le brinda?	1	2	3	4
5. ¿Con que frecuencia existían errores en las actividades de las operaciones al momento de atenderlo?	1	2	3	4
6. ¿Permite ser transparente en sus operaciones al bríndatele el servicio?	1	2	3	4

TIEMPOS DE ATENCIÓN A ORD. DE SERVICIO				
7. ¿El tiempo de respuesta a la atención de cada servicio es inmediato?	1	2	3	4
8. ¿Las operaciones permiten reducir el tiempo de atención en las órdenes de servicio?	1	2	3	4
9. ¿La recepción de una llamada para la solicitud de una asistencia de auxilio mecánico es de manera inmediata?	1	2	3	4

NIVEL DE SATISFACCION				
10. ¿Considera que la atención brindada satisface de manera óptima su necesidad?	1	2	3	4
11. ¿Considera que es excelente su nivel de calidad de servicio?	1	2	3	4
12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los procedimientos de atención a su requerimiento?	1	2	3	4

NIVEL DE CALIDAD				
13. ¿El personal cumple con procedimientos establecidos para atenderlo?	1	2	3	4
14. ¿Usted cumple con la información de los datos para poder atenderlo?	1	2	3	4
15. ¿Los procedimientos de auxilio mecánico son óptimos al requerirlo?	1	2	3	4

### ENCUESTA – POST-TEST

- \*Siguiendo la siguiente escala valorativa marcar la numeración que corresponda a cada pregunta. “Pedimos ser honestos con sus respuestas por favor”

Escala Valorativa:

Nunca	Rara Vez	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4

#### Encuesta para Clientes

RECURSOS ESTABLECIDOS POR SERVICIO				
10. ¿Considera que los recursos están estandarizados para atender a cada tipo de servicio con la implementación del manual?	1	2	3	4
11. ¿Con la implementación del manual de procedimientos le ha ayudado a satisfacer su necesidad?	1	2	3	4
12. ¿Cuenta con la capacidad de recursos para solicitar un servicio?	1	2	3	4

PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS				
13. ¿Considera usted que el número de procedimientos es optimizar el tiempo que se le brinda?	1	2	3	4
14. ¿Con qué frecuencia existían erros en las actividades de las operaciones al momento de atenderlo?	1	2	3	4
15. ¿La implantación del manual procedimientos ha permitido ser transparente en sus operaciones al bríndatele el servicio?	1	2	3	4

TIEMPOS DE ATENCIÓN A ORD. DE SERVICIO				
16. ¿El tiempo de respuesta a la atención de cada servicio es inmediato?	1	2	3	4
17. ¿La implementación del manual de procedimientos operativos a permite reducir el tiempo de atención en la ordenes de servicio?	1	2	3	4
18. ¿La recepción de una llamada para la solicitud de una asistencia de auxilio mecánico es de manera inmediato?	1	2	3	4

NIVEL DE SATISFACCION				
10. ¿Considera que la atención brindada satisface de manera óptima?	1	2	3	4
11. ¿Con respecto a las atenciones anteriores, considera que ha mejorado el nivel de calidad?	1	2	3	4
12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los procedimientos operativos de atención a su requerimiento?	1	2	3	4

NIVEL DE CALIDAD				
10. ¿Considera que la atención brindada satisface de manera óptima?	1	2	3	4
11. ¿Con respecto a las atenciones anteriores, considera que ha mejorado el nivel de calidad?	1	2	3	4
12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los procedimientos de atención a su requerimiento?	1	2	3	4

**Anexo 03. Base de Datos**

**\*Base de datos Pre-Test**

Pre Test															
1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	
2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	
1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	
2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1	
2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	
1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	
1	3	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	
1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	
1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	
2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	
1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	
2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	
1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	
2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	
1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	

**\*Base de datos Post-Test**

Post Test															
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	



**Anexo 04. Evidencias de Similitud Digital**

Implementación de un manual  
de Procedimientos operativos  
para la gestión de asistencia de  
auxilio mecánico en la  
**EMPRESA FER COMPANY**  
**ASISTE S.A.C**  
*por* Fernández Bances Ronal

---

**Fecha de entrega:** 09-abr-2024 02:44p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2339913233

**Nombre del archivo:** TESIS\_FINAL\_PRESENTADO\_ULTIMA\_REVISION\_-\_RONAL\_FERNANDEZ\_-\_08\_-04\_-\_2024.docx (4.03M)

**Total de palabras:** 14338

**Total de caracteres:** 76736

## Implementación de un manual de Procedimientos operativos para la gestión de asistencia de auxilio mecánico en la EMPRESA FER COMPANY ASISTE S.A.C

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>9%</b>	<b>9%</b>	<b>1%</b>	<b>5%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.upci.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>www.clubensayos.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unemi.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

9	Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana Trabajo del estudiante	<1 %
10	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	<1 %
11	Submitted to Universidad Tecnológica Israel Trabajo del estudiante	<1 %
12	Submitted to Universidad Peruana de Ciencias e Informática Trabajo del estudiante	<1 %
13	<a href="http://ribuni.uni.edu.ni">ribuni.uni.edu.ni</a> Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
15	<a href="http://dspace.esPOCH.edu.ec">dspace.esPOCH.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
17	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %


---

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 20 words

## Anexo 05. Autorización de Publicación en Repositorio.


  
**UPCI**  
 CAMINO AL ÉXITO  
 UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: FERNÁNDEZ BANCOS RONAL

DNI: 47792723 Correo electrónico: limaglobal3@gmail.com

Domicilio: Nicolas de la Barra 327 la victorica

Teléfono fijo: 960565875 Teléfono celular: 960 565 875

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: ING: INDUSTRIAL

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis ()

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:  
Implementación de un manual de procedimientos  
operativos para la Gestión de Asistencia de Auxilio  
Mecánico en la Empresa Fercompon y Dsisse S.A.C

3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Título () Mg. ( ) Dr. ( ) PhD. ( )

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA


Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art.33.


Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

Sí, autorizo el depósito y publicación total.


No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 02 días del mes de Febrero de 2024.

  
 Firma




**Anexo 06. Manual de Procedimientos Operativos**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE AUXILIO MECÁNICO</b>	
	<b>CODIGO M-PODA-001</b>	<b>Versión - 001</b>
	<b>Fecha : 03/09/2019</b>	<b>Página 0 de 15</b>

**“Manual de Procedimientos  
Operativos de Auxilio Mecánico  
FER COMPANY ASISTE S.A.C”**



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE AUXILIO MECÁNICO</b>	
	<b>CODIGO M-PODA-001</b>	<b>Versión - 001</b>
	<b>Fecha : 03/09/2019</b>	<b>Página 0 de 15</b>

**1- Objetivo del manual de procedimiento.**

**2- Glosario y Siglas.**

**3- Explicación del procedimiento.**

**4- Frecuencia de aplicación del procedimiento.**

**5- Áreas que se involucran.**

**6- Políticas y sugerencias, limitaciones**

**7- Recursos para llevar a cabo.**

**8- Formación.**

**9- Diagrama de flujo.**

**10- Detalles del Procedimientos.**

**11- Formatos de atención.**

**12- Formato.**

**13- Formato de capacitación.**

**14- Formato de Registro de servicios**

## **1- Objetivo del manual de procedimientos**

En el siguiente manual se tiene por objetivo describir los procedimientos operativos relacionados con las actividades, de los servicios de auxilio mecánico para ofrecer una mejor calidad de atención a los usuarios en servicio de cambio de neumático y auxilio eléctrico por batería.

Proporciona una visión clara de los procedimientos operativos paso a paso de la organización y una mejor administración y control de los Recursos Humanos y materiales, y define áreas de responsabilidad en cada procedimiento operativo.

## **2- Glosario y Siglas**

**ANR:** Servicio asistido no realizado

## **3- Explicación del procedimiento**

En este manual, se hace mención a las diferentes actividades de los siguientes procedimientos operativos para atender los servicios de auxilio mecánico, los mismos que son brindados por la empresa Fer Company Asiste S.A.C.

- ✓ Gestión de la asistencia de auxilio mecánico
- ✓ Ejecución de actividades de auxilio mecánico
- ✓ Actividades de cambio de neumático y paso de corriente a batería.
- ✓ Validación y cierre de los procedimientos cambio de neumático y pasó de corriente a batería.



#### **4- Frecuencia de aplicación del procedimiento**

La frecuencia y uso de este manual de procedimientos operativos es usado cada vez que se realiza la gestión de una asistencia de auxilio mecánico por cambio de llanta o paso de corriente de batería, es usado por los técnicos y central de asistencias.

#### **5- Áreas que se involucran**

Para la gestión de las asistencias de auxilio mecánico los procedimientos operativos implementados involucran a las a las personas y recurso y clientes en los departamentos de operaciones, central de asistencias, áreas técnicas y administrativas de la empresa Fer Company Asiste S.A.C.

#### **6- Políticas y sugerencias**

- ✓ Respetar los procedimientos a seguir establecidos en el manual de procedimientos operativos implementado.
- ✓ Queda establecida la prohibición de la filtración de los datos personales de los clientes.
- ✓ No pueden realizar el servicio si la placa del vehículo no coincide con los datos brindados.
- ✓ Restringe las operaciones del servicio en caso de peligro, con el único propósito de asegurar y poner a buen recaudo la integridad de la persona.
- ✓ Todas las incidencias tienen que ser reportadas.
- ✓ El personal tiene la obligación de usar EPPS para realizar los servicios de asistencias mecánicas establecidas.

- ✓ Está plenamente prohibida la asistencia de cualquier servicio sin autorización de la empresa o su jefe inmediato.

### **Limitaciones:**

En la empresa se encontraron ciertas limitaciones, al momento de recoger datos de información tenían temor los trabajadores al dar información, para ello realizo una inducción y se dio alcance de lo que se quería hacer, finalmente se logó con éxito la recolección de datos. Con la implementación del manual de operaciones sucedió algo similar se resistían a respetar los procedimientos establecidos en el manual de procedimientos, periódicamente con las capacitaciones y la supervisión de una persona tercera en el control seguimiento de procesos se ha logrado sin tener ninguna novedad.

### **7- Recursos para llevar a cabo**

Para hacer real los servicios de auxilio mecánico se cuenta con equipos y herramientas que responden ante los desperfectos mecánicos, personal capacitado para tener efectividad en los procesos de las actividades.

### Lista de inventario de equipos y herramientas

CODIGO	NOMBRE	CAPACIDAD	SERIE	MODELO	AÑO DE FABRICACION	FECHA DE MANTENIMIENTO
350-NJ01	EQUIPO ELETRICO JUMP STARTER	350APM-700	5003467	J7CS	STANLEY/20 18	29/12/2019
350-NJ02	COMPRESOR	120-PSI	5003467	J7CS	STANLEY/20 18	30/04/2020
1200-NJ01	EQUIPO ELETRICO JUMP STARTER	1000APM- 1200	5003456	J7CR	STANLEY/20 19	31/12/2019
1000-NJ02	COMPRESOR	1000APM- 1201	5003456	J7CR	STANLEY/20 19	1/01/2020
1000-NJ03	EQUIPO ELETRICO JUMP STARTER	500APM- 1000	CJ1000DCCJ1000D CP	CCJ1	CAT/2019	2/01/2020
1000-NJ03	COMPRESOR	500APM- 1000	CJ1000DCCJ1000D CP	CCJ1	CAT/2019	3/01/2020
0000-N14	CABLE PASO CORRIENTE	2000APM- 1000	IND230	CND2	INDECO/202 19	4/01/2020
00-1G2	GATO HIDRAULICO	2TN	00012GRT	CGT1	TUPER/2019	5/07/2020
00-G65	GATO HIDRAULICO	2TN	0562GRT	CGT65	TUPER/2019	5/04/2020
00-G88	LLAVE DE RUEDAS	TORQUE 95 LB	05600RT	LVT0	TUPER/2020	6/07/2020
00-G23	MULTITESTER	000W.V.OMN	GG00RT	4T01	STARD/2021	7/07/2020

## 8- Formación

La formación y transferencia de conocimientos es transmitida al personal de la empresa periódicamente la cual se realiza por medio de charlas, capacitaciones, y la puesta en práctica de los procedimientos de gestión y atención de las asistencias de auxilio mecánico que se brinda a los clientes corporativos y a los clientes normales.

Para llevar a cabo las capacitaciones que se realizan periódicamente, en la empresa Fercompany se ha asignado un espacio específico para ello, en la cual se puedan desarrollar las siguientes actividades:

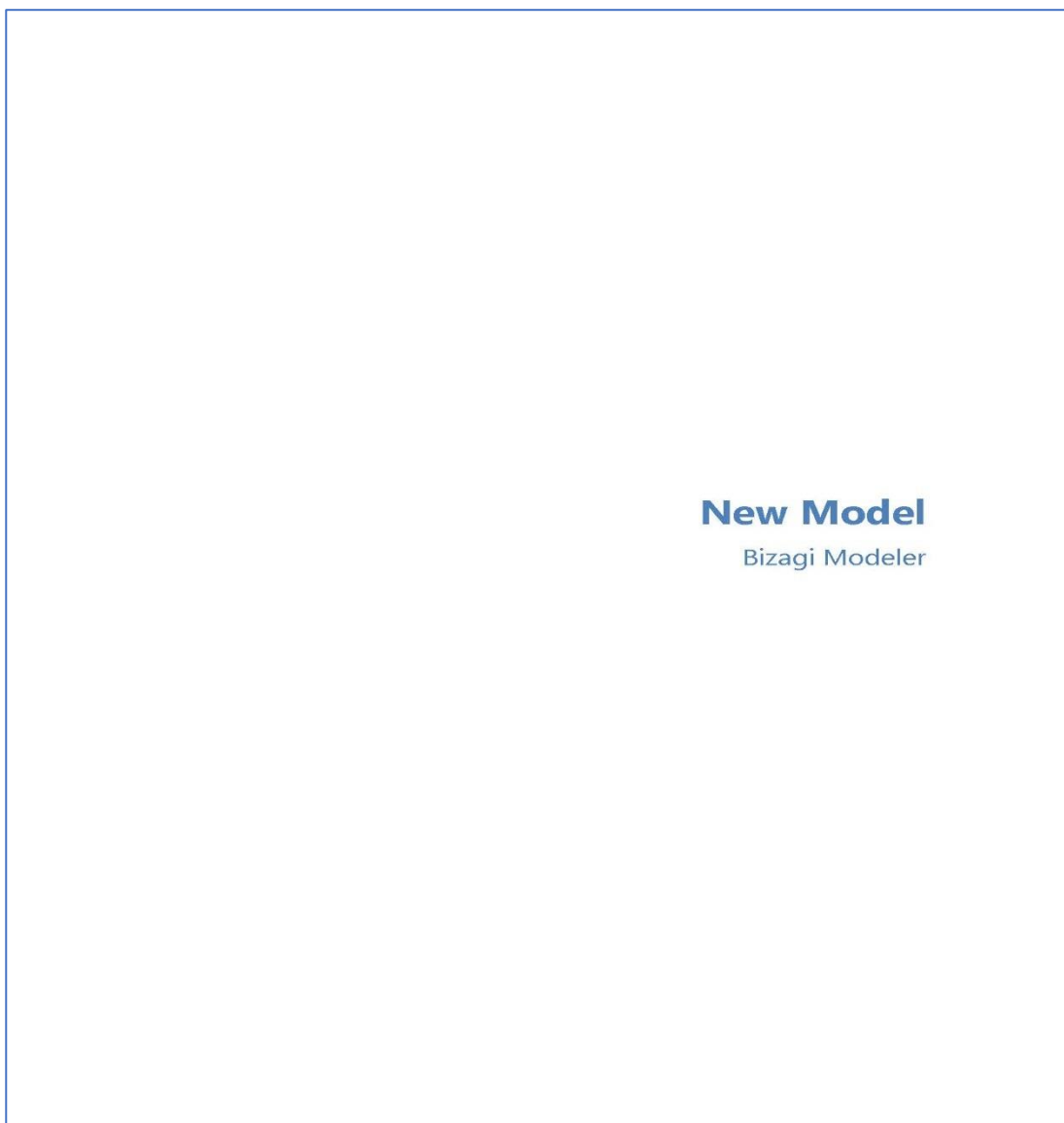
- ✓ Manejo de quipos y herramientas
- ✓ Atención al cliente
- ✓ Difusión del manual de procedimientos operativos de auxilio mecánico
- ✓ Seguridad vial
- ✓ Uso de unidades móviles (motos, autos)
- ✓ Prácticas inductivas
- ✓ Charlas motivacionales

EN FERCOMPANY los empedados comparten el conocimiento aprendido con la finalidad que la persona que tiene mayor experiencia en un tema específico pueda transmitir sus conocimientos a los demás trabajadores, el líder del equipo de trabajo tiene el compromiso de apoyar en cualquier tema al personal ingresante o nuevo para garantizar la calidad del servicio brindado a los clientes.




















Los líderes de empresa o de equipo inspiran a las personas a seguir aprendiendo y capacitándose para lograr la mejora continua. La nueva experiencia adquirida en formación o conocimientos de otros compañeros da una nueva perspectiva y el

deseo de seguir prestando mejores servicios. Los nuevos conocimientos continuos son importantes porque una vez que un empleado aprende y desarrolla un tema, debe pasar a otros desafíos y así desarrollar nuevas habilidades. Y, por supuesto, existen técnicas para dirigirse a clientes u otras situaciones.

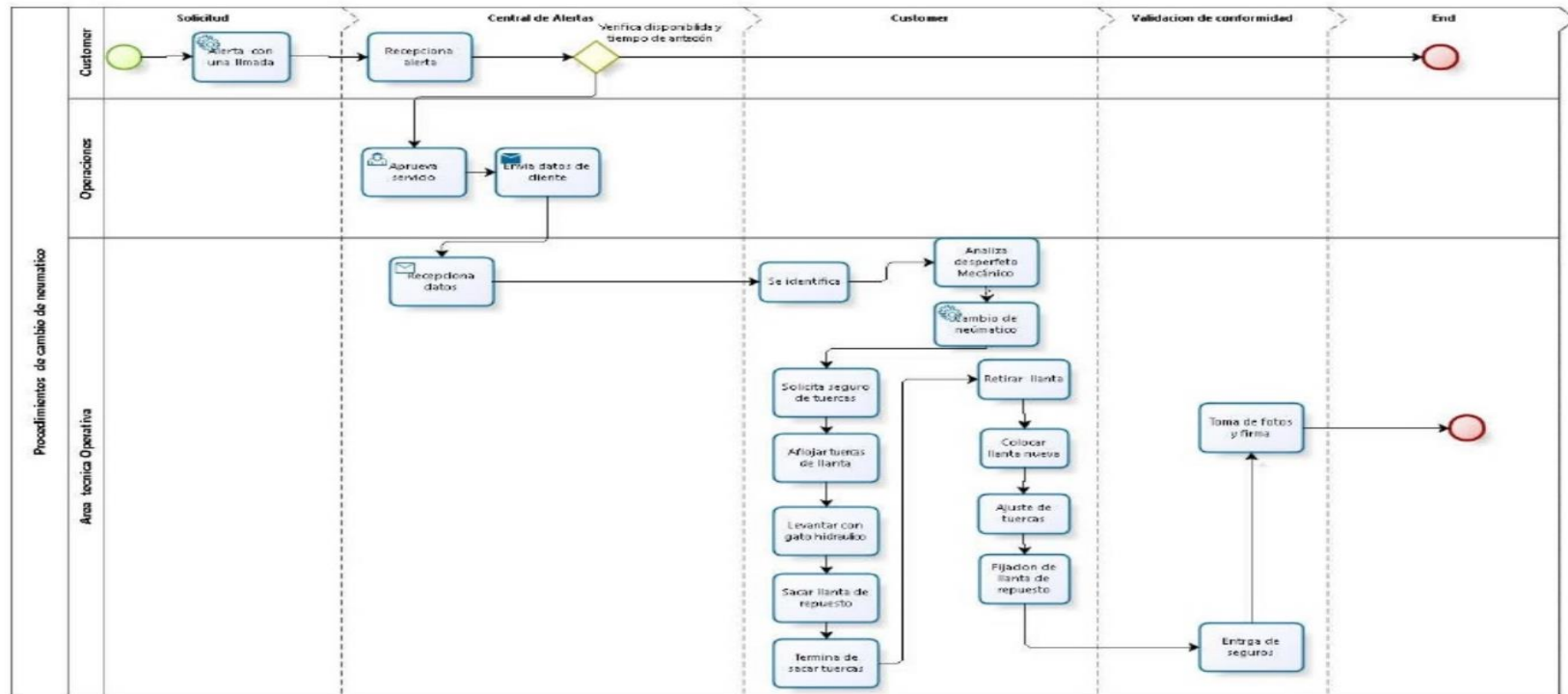
## 9 - Diagrama de flujo.



### Table of Contents

NEW MODEL .....	1
BIZAGI MODELER .....	1
1 DIAGRAM 1 .....	4
1.1 PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO DE NEUMATICO .....	5
1.1.1 Process Elements .....	5
1.1.1.1  Alerta con una llamada .....	5
1.1.1.2  Recepciona alerta .....	5
1.1.1.3  Verifica disponibilidad y tiempo de atención .....	5
1.1.1.4  Aprueba servicio .....	5
1.1.1.5  Envía datos de cliente .....	5
1.1.1.6  Recepciona datos .....	5
1.1.1.7  Analiza desperfeto Mecánico .....	5
1.1.1.8  Cambio de neumático .....	6
1.1.1.9  Solicita seguro de tuercas .....	6
1.1.1.10  Aflojar tuercas de llanta .....	6
1.1.1.11  Levantar con gato hidraulico .....	6
1.1.1.12  Sacar llanta de repuesto .....	6
1.1.1.13  Termina de sacar tuercas .....	6
1.1.1.14  Retirar llanta .....	6
1.1.1.15  Colocar llanta nueva .....	6
1.1.1.16  Ajuste de tuercas .....	6
1.1.1.17  Fijacion de llanta de repuesto .....	6
1.1.1.18  Entrega de seguros .....	6
1.1.1.19  Toma de fotos y firma .....	6

# 1 DIAGRAM 1






Version: 1.0

Author: RONAL

## 1.1 PROCEDIMIENTOS DE CAMBIO DE NEUMATICO

---

### 1.1.1 PROCESS ELEMENTS

1.1.1.1  Alerta con una llamada

#### Implementation

WebService

1.1.1.2  Recepciona alerta


1.1.1.3  Verifica disponibilidad y tiempo de anteción

#### Gates

Gate

Aprueba servicio

1.1.1.4  Aprueba servicio

1.1.1.5  Envia datos de cliente

#### Implementation

WebService

1.1.1.6  Recepciona datos

#### Implementation


WebService


1.1.1.7  Analiza desperfeto Mecánico


1.1.1.8  Cambio de neumático

**Implementation**


WebService

1.1.1.9  Solicita seguro de tuercas


1.1.1.10  Aflojar tuercas de llanta

1.1.1.11  Levantar con gato hidraulico

1.1.1.12  Sacar llanta de repuesto

1.1.1.13  Termina de sacar tuercas


1.1.1.14  Retirar llanta

1.1.1.15  Colocar llanta nueva

1.1.1.16  Ajuste de tuercas

1.1.1.17  Fijacion de llanta de repuesto

1.1.1.18  Entrega de seguros

1.1.1.19  Toma de fotos y firma

## Table of Contents




















New Model:Error! Marcador no definido.

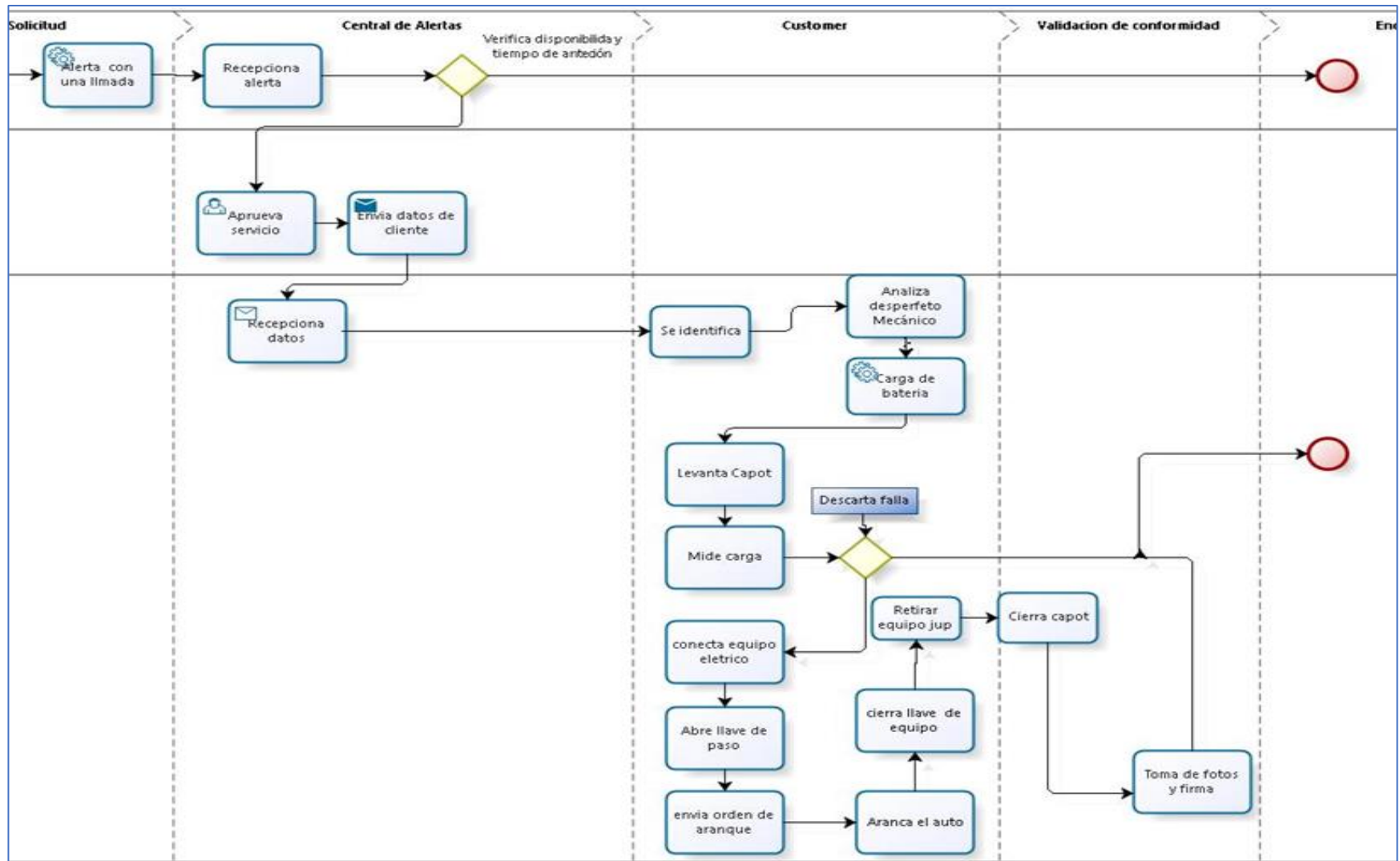
Bizagi Modeler:Error! Marcador no definido.

IDiagrama 1:Error! Marcador no definido.

### 1.1 Procedimientos de Carga de Batería 69

#### 1.1.1 Process Elements 69

1.1.1.1	 Alerta con una llamada	69
1.1.1.2	 Recepciona alerta	69
1.1.1.3	 Verifica disponibilidad y tiempo de atención	69
1.1.1.4	 Aprueba servicio	69
1.1.1.5	 Envía datos de cliente	69
1.1.1.6	 Recepciona datos	69
1.1.1.7	 Se identifica	69
1.1.1.8	 Analiza desperfecto Mecánico	69
1.1.1.9	 Carga de batería	70
1.1.1.10	 Levanta Capot	70
1.1.1.11	 Mide carga	70
1.1.1.12	 conecta equipo eléctrico	70
1.1.1.13	 Abre llave de paso	70
1.1.1.14	 envía orden de arranque	70
1.1.1.15	 Arranca el auto	70
1.1.1.16	 cierra llave de equipo	70
1.1.1.17	 Retirar equipo jump	70
1.1.1.18	 Cierre capot	70
1.1.1.19	 Toma de fotos y firma	74



**Versión: 1.0**

**Autor: RONAL**

Procedimientos de cambio de Neumático

Procesos Elementos

 Alerta con una llamada

**Implementación**

WebService

 Recepciona alerta

 Verifica disponibilidad y tiempo de atención

**Gates**

**Aprueba servicio**

**Gato**

 Aprueba servicios

 Envía datos de cliente

**Implementación**

WebService

 Recepciona datos

**Implementación**

WebService

 Se identifica

 Analiza desperfecto Mecánico

 Carga de bacteria

## Implementación

### WebService

- Levanta Capot
- Mide carga de batería
- Conecta equipo eléctrico
- Abre llave de paso
- Envía orden de arranque
- Arranca el auto
- Cierra llave de equipo
- Retirar equipo jump
- Cierra capot
- Toma de fotos y firma

### 10 - Detalles del Procedimientos

N°	RESPONSABLE	DETALLE DE LA ACTIVIDAD
01	Administrador	El administrador deberá gestionar y coordinar todos los recursos necesarios para facilitar un buen servicio de calidad, y control de los procedimientos en la organización.
		Administrar los recursos de la empresa a su cargo, estos pueden ser: motos, autos, baterías, entre otros.
02	Supervisor	Las operaciones tienen un control de monitoreo por parte del supervisor, para cumplir con los procedimientos, deberá recoger formatos de las asistencias solicitadas al finalizar el día, monitorea el tiempo de atención ofrecido al cliente.
		Designar al personal a cargo para ejecutar las Operaciones, capacitar a los técnicos
03	Asistente de operaciones	Recepciona la llamada con un saludo de B (D/N)...? detalla el desperfecto mecánico ocurrido por el cliente, recepción ubicación y datos del cliente, envía a su vez los datos del técnico que lo atenderá, se encargará de reenviar datos al técnico con copia al supervisor.
04	Técnico	Se encargará de atender al cliente, se identificará y procederá a analizar el desperfecto mecánico, ya sea por batería o por cambio de neumático. Es el encargado de ejecutar las operaciones, respetando los procedimientos operativos El técnico para ejecutar las operaciones mencionadas deberá usar sus EEPS, Al finalizar el servicio, se llenará los formatos de conformidad y se procede a la toma de fotos.

## 11- Formatos de atención

	<b>FERCOMPANY ASISTE S.A.C</b> fercompanyasiste@gmail.com	<b>N° 09820</b>
<b>SERVICIO DE AUXILIO MECÁNICO</b>		
Fecha: _____ N° CIA: _____ Usuario: _____ Expediente: _____ Empresa: _____ Asistencia: _____ Hr. de Inicio: _____ Hr. de Contacto: _____ Hr. de Término: _____		
Lugar de contacto: _____ Vehículo  _____ Placa: _____ Marca  _____ Modelo: _____ Año  _____ Km Actual: _____		
Batería <input type="radio"/> Cambio de llanta <input type="radio"/> Llaves dentro <input type="radio"/> Otros <input type="radio"/>		
<b>CONFORMIDAD DEL AFILIADO</b> ..(su opinión es muy importante para nosotros)		
<b>Atención del coordinador telefónico:</b> Excelente <input type="radio"/> Muy Bueno <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/>		
<b>Presentación personal y trato de técnico:</b> Excelente <input type="radio"/> Muy Bueno <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/>		
<b>Trabajo realizado por el técnico:</b> Excelente <input type="radio"/> Muy Bueno <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/>		
<b>Sugerencias u Observaciones:</b>  		
_____ <b>Firma del Técnico</b>	_____ <b>Firma del Afiliado</b>	



## 12- Formato



## FER COMPANY ASISTE S.A.C.

📍 Av. Intihuatana N° 692 - Surquillo

☎ 4929303 📞 996 628 846

✉ fercompanyasiste@gmail.com

🌐 www.fercompanyasiste.com

**N° 001773**

### SERVICIO DE AUXILIO MECANICO

Fecha: 30-01-2020 N° CIA: 640002117  
 Usuario: Maria Alejandra Expediente: 22/11/20  
 Empresa: P.N Asistencia: VEHICULAR.  
 Hr. de Inicio: 1:30 pm Hr. de Contacto: \_\_\_\_\_ Hr. Término: 1:39 pm.

Lugar de Contacto	: <u>Rimac</u>	
Vehiculo	: <u>Kia Sorento</u>	Placa: <u>FIL-001</u>
Marca	: <u>Toyota</u>	Modelo: <u>Corolla</u>
Año	: <u>2019.</u>	Km ACTUAL: <u>37,003.</u>

Bateria  Cambio de Llanta  Llaves dentro  Otros

**CONFORMIDAD DEL AFILIADO (su opinión es muy importante para nosotros)**

Excelente  Muy Bueno  Bueno  Regular  Malo

**Sugerencias u Observaciones:**

A Tenaido OK. ✓

La firma del formato significa la conformidad del servicio de tener alguna observación indicarlo en el campo (sugerencias u observaciones)

[Firma]  
Firma del Técnico  
DNI:

[Firma]  
Firma del Afiliado

DNI: 07085316

## 13- Formato de capacitación

		<b>FORMATO DE CAPACITACION</b>			
<b>Descripción del trabajo:</b>	Reparación Cambio de neumático R-298 MAZDA X3				
<b>Cliente:</b>	COMPAÑÍA INTERSEGURO S.A.A.				
<b>Responsables:</b>	Yonel Contreras Galindo ,Waldir Aguilar Pinchi,Jhonatan Felix Yucra Dany Mael Salvador auris Dioner Fernández, José Luis, pedro Álvarez				
<b>Supervisor:</b>	DIONER MEGO				
<b>Lugar de Ejecución:</b>	AV. INTIHUATAN 692			<b>Duración:</b>	2.HORAS
<b>Hora de Inicio:</b> 10:20	02/05/2020	<b>Hora de F:</b> 10:42	02/05/2020	<b>Fecha de Entrega:</b>	02/0/2020
<b>Descripción de la capacitación</b>				<b>Equipos. Utilizados</b>	
Recarga de batería				MANUAL	2 horas
Cambio de llanta				VIDEO	2 horas
Apertura de puerta				<b>EVALUACIÓN</b>	2 horas
Chofer de reemplazo				HERMANIENTAS	2 horas
Abastecimiento de combustible					2horas
Grúa plataforma				Operaciones	2horas
<b>Total, de Horas de capacitación</b>					<b>12 horas</b>
<b>Finalización del trabajo</b>					
<b>Revisado</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>	<b>Aprobado</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
Canales Vargas	20/05/2018		Máximo.M	29/12/2019	aprobado

		<b>PROCESO DE CAMBIO DE NEUMÁTICO</b>			
<b>Descripción del trabajo:</b>		Reparación Cambio de neumático R-298 MAZDA X3			
<b>Cliente:</b>		COMPANIA INTERSEGURO S.A.A.			
<b>Responsables:</b>		Yonel Contreras Galindo ,Waldir Aguilar Pinchi,Jhonatan Felix Yucra Dany Mael Salvador auris			
<b>Supervisor:</b>		Canales Vargas Henry			
<b>Lugar de Ejecución:</b>		AV. PARDO 333 MIRAFLORES		<b>Duración:</b>	21.50 min
<b>Hora de Inicio:</b> 10:20	12/12/2019	<b>Hora de F:</b> 10:42	12/12/2019	<b>Fecha de Entrega:</b>	12/12/2019
<b>Descripción de la tarea</b>			<b>Equipos. Utilizados</b>	<b>Duración</b>	
Identificación de técnico				1 min	
Análisis del desperfecto y asegura el vehículo con taco				1min	
Solicita seguro de tuerca de llanta				1 min	
Afloja tuercas de llanta				3 min	
Levantar con gato hidráulico				3min	
Sacar llanta de repuesto y terminar de retirar las tuercas				1.50 min	
Retira llanta				1 min	
Colocar llanta nueva				2 min	
Ajuste de tuercas				3 min	
Fijación de llanta de repuesto				2 min	
Toma de fotos y firma				2 min	
Entrega de seguro de tuerca				1 min	
<b>Total, de Horas</b>				<b>21.50 MIN</b>	
<b>Finalización del trabajo</b>					
<b>Revisado</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>	<b>Aprobado</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
Canales Vargas	20/05/2018		Máximo.M	29/12/2019	

## 14- Formato de registro de servicios.

REGISTRO SERVICIOS DE AUXILIO MECÁNICO - INTERSEGURO									
N° O/T	FECHA	HORA	PLACA	MODELO	MARCA	LUGAR	EVENTO	RECLAMOS	TIMPO
ENRIQUE	18/05/2020	2:09 PM	D6K-199	TIIDA	NISSAN	ALFONSO DE SILVA 355 SURCO	BATERIA	NO	16 MIN
JOSE	22/05/2020	11:56 AM	AKH-007	CERATO	KIA	AV. ANTONIO SUCRE 485 MAGDALENA	BATERIA	NO	17 MIN
ENRIQUE	22/05/2020	7:19 PM	BDR-355	SOUL	KIA	CLINICA SAN PABLO SURCO	BATERIA	NO	18 MIN
A-0001694	19/05/2020	2:26 PM	BKR-347	SWIFT	SUZUKI	JR. GUYANAS MZ.16 LT.22 CHORRILLOS	I. LLANTA	NO	19 MIN
A-0001733	25/05/2020	10:03 AM	AWX-186	SENTRA	NISSAN	CALLE SIGMA MZ.F LT.33 SAN BORJA	BATERIA	NO	15 MIN
A-0001734	25/05/2020	10:54 AM	F3N-188	TUCSON	HYUNDAI	JR. PEZET Y MONEL 2062 LINCE	BATERIA	NO	21 MIN
A-0001738	25/05/2020	12:26 PM	AKP-567	SX4 1.6	SUZUKI	ARTURO LECCA 225 SURCO	BATERIA	SI	40 MIN
A-0001739	25/05/2020	1:22 PM	F5E-500	PICANTO	KIA	BENIGNO CORNEJO 429 PUEBLO LIBRE	BATERIA	NO	13 MIN
A-0001741	25/05/2020	3:44 PM	B6X-032	F3R	BYD	LLOQUE YUPANQUI 1444 JESUS MARIA	BATERIA	NO	11MIN
A-0001743	25/05/2020	5:52 PM	ACV-148	S6	BYD	CALLE EL CEREZO 336 SURQUILLO	BATERIA	NO	09MIN
A-0001753	26/05/2020	12:13 PM	ARX-402	3 SPORT H	MAZDA	CALLE BOLIVAR 271 MIRAFLORES	BATERIA	NO	10 MIN
A-0001754	26/05/2020	12:20 PM	LGB-180	CARENS 2.0	KIA	AMADEO MOZART 235 SAN BORJA	BATERIA	NO	10 MIN
A-0001755	26/05/2020	12:20 PM	LGB-180	CARENS 2.1	KIA	AMADEO MOZART 235 SAN BORJA	C. LLANTA	NO	16 MIN
CARMEN	28/05/2020	10:59 AM	F6G-274	3 SPORT 1.6	MAZDA	AV. BUENA VISTA 196 SAN BORJA	BATERIA	SI	29 MIN
CARMEN	28/05/2020	12:49 PM	F6G-274	3 SPORT 1.6	MAZDA	AV. BUENA VISTA 196 SAN BORJA	BATERIA	NO	30 MIN
CARMEN	28/05/2020	3:54 PM	F7M-026	TUCSON	HYUNDAI	URB. LOS NISPEROS MZ.J LT.4	A. PUERTA	NO	22 MIN
ELTON	28/05/2020	5:08 PM	F5X-013	AVANZA	TOYOTA	AV. DOMINICOS 467 CALLO	BATERIA	NO	11 MIN
JOSE	29/05/2020	5:08 PM	F5X-013	AVANZA	TOYOTA	AV. DOMINICOS 467 CALLO	BATERIA	NO	12 MIN
A-0001779	29/05/2020	11:08 AM	AYU-643	PILOT	HONDA	CALLE LOS JACARANDAS 221 LA MOLINA	BATERIA	NO	12 MIN