



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**Propuesta del Manual de funciones del supervisor de  
técnicos instaladores de la empresa SERVICIOS SAVAL  
S.A.C. sede Chiclayo**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de  
Ingeniero Industrial con mención en Gestión Logística

**Yassir Apolinar Palacios Quiñones**

Revisor:  
**MBA. Félix Paúl Guerrero Vargas**

**Piura, octubre de 2021**



## **Dedicatoria**

A mis padres y hermanos, por su apoyo incondicional.

A mis hijos, mi motor y motivo, la razón por la cual cada día me convierto en mejor persona.





## Resumen

El presente trabajo “Propuesta de implementación del Manual de funciones del supervisor de técnicos instaladores de la empresa Servicios SAVAL S.A.C sede Chiclayo”, pretende dar solución a los problemas internos y externos relacionados a la parte operativa de la empresa en la sede Chiclayo, los cuales han sido identificados al asumir el cargo de administrador en la empresa en mención, con el objetivo de contribuir al mejoramiento continuo y una mejora en la gestión administrativa y operativa que facilite tener un mayor control de las tareas asignadas al supervisor de técnicos instaladores, puesto que las responsabilidades y actividades en la actualidad solo están expresadas de manera verbal.

Como primer paso para el desarrollo de esta propuesta, fue determinar la problemática del área operativa de la empresa Servicios SAVAL S.A.C sede Chiclayo, la cual es la base para poder realizar el manual de funciones; se analizó la información recogida, logrando diseñar algunas alternativas de solución para estas problemáticas, optando por el diseño de un manual como primera actividad a desarrollar. Al final, se revisaron varios manuales de diferentes empresas pertenecientes a distintos rubros, logrando tener una base para poder diseñar un manual adecuado para la empresa.

En conclusión, el diseño de este manual de funciones para el supervisor de los técnicos instaladores será de vital importancia para la empresa, puesto que ayudará a mejorar la gestión administrativa y operativa, estableciendo mecanismos de coordinación, precisando las actividades, evitando duplicidad de funciones que permitan cumplir con los objetivos planteados por la empresa. Además, servirá como base para implantar otros manuales. El alcance de este manual será aplicado al supervisor de técnicos instaladores de la empresa sede Chiclayo.



## Tabla de contenido

<b>Introducción</b> .....	<b>11</b>
<b>Capítulo 1</b> .....	<b>13</b>
<b>Antecedentes</b> .....	<b>13</b>
1.1 Claro Perú.....	13
1.2 Servicios SAVAL S.A.C. ....	14
1.3 Organización de Servicios SAVAL S.A.C. ....	16
1.4 Organización de Servicios SAVAL S.A.C. sede Chiclayo .....	16
1.5 Cargos ocupados anteriormente .....	17
1.5.1 Jefe de la División de construcción del crucero ligero misilero 81 .....	17
1.5.2 Oficial Secretario y Subjefe de Logística del Batallón de Infantería de Marina de la Amazonía N° 02 .....	18
1.5.3 Oficial Alumno del Programa de Segunda Especialidad Profesional de Infantería de Marina .....	18
1.5.4 Jefe de secretaría y comunicaciones del Destacamento de Infantería de Marina “El Salto” .....	18
1.5.5 Administrador de la empresa Servicios SAVAL S.A.C. sede Chiclayo.....	19
<b>Capítulo 2</b> .....	<b>21</b>
<b>Fundamentación</b> .....	<b>21</b>
2.1 Descripción de la situación.....	21
2.2 Propuesta.....	22
2.3 Importancia de un Manual de funciones .....	22
2.4 Metodología de la propuesta .....	22
2.5 Relaciones con los cursos de la carrera.....	23
<b>Capítulo 3</b> .....	<b>25</b>

<b>Desarrollo de la experiencia</b> .....	<b>25</b>
3.1 Seguimiento de las operaciones de la empresa Servicios SAVAL S.A.C. sede Chiclayo .	25
3.2 Determinación de funciones, en base a la problemática.....	25
3.3 Análisis de manuales de diferentes empresas .....	27
3.4 Adaptación de las funciones del supervisor en un manual.....	27
3.5 Presentación final del Manual del supervisor de técnicos instaladores de la empresa Servicios SAVAL S.A.C. ....	27
<b>Conclusiones</b> .....	<b>29</b>
<b>Recomendaciones</b> .....	<b>31</b>
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	<b>33</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>35</b>



### Lista de figuras

Figura 1 Organigrama de la empresa Servicios SAVAL S.A.C.	16
Figura 2 Organigrama de la empresa Servicios SAVAL S.A.C. sede Chiclayo	17





## Introducción

El manual de funciones es un “documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal, puesto que describe las funciones de los distintos puestos en la organización, su uso es de vital importancia porque minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo, aumenta la productividad individual y organizacional, etc” (Tirado, 2018).

Por ello el presente trabajo de suficiencia profesional, se basa en la propuesta de la implementación del Manual de funciones del supervisor de técnicos instaladores de la empresa Servicios SAVALS.A.C. sede Chiclayo con la finalidad que el supervisor conozca sus funciones y responsabilidades en la empresa.

Este trabajo está dividido en 3 capítulos. En el primer capítulo Antecedentes, se refleja la visión y misión, así como las funciones y organización de la empresa Servicios SAVAL S.A.C. Asimismo, se detalla la experiencia laboral del suscrito a lo largo de su carrera.

En el segundo capítulo, Fundamentación, se detalla la problemática encontrada, y se desarrolla la propuesta. De igual forma, se detallan los cursos relacionados a la carrera con el presente trabajo.

Posteriormente, en el capítulo 3, Desarrollo de la experiencia, se refleja el proceso que implicó el desarrollo de esta propuesta, desde la recolección de información en base a la experiencia en el cargo, así como la presentación del manual propiamente dicho a la gerencia.

Para definir la propuesta, se hizo necesario el análisis de la empresa en base al área operativa, lo cual nos permitía determinar los problemas en base al área en mención; posterior a eso se plantearon distintas alternativas para contrarrestar los problemas encontrados; siguiendo con el análisis de diferentes manuales y la redacción del manual propiamente dicho y terminando con la presentación del manual al jefe de operaciones y gerencia de la empresa.



## **Capítulo 1**

### **Antecedentes**

#### **1.1 Claro Perú**

La empresa América Móvil fue fundada en el año 2000 tras la separación del conglomerado mexicano Grupo Carso. Esta empresa se enfocaría únicamente en el servicio de telecomunicaciones, provocando la separación de los activos y adquiriendo las operadoras como Telcel y Telmex anteriormente pertenecientes al Grupo Carso.

A inicios del año 2003 América Móvil realiza una fusión con sus filiales operadoras brasileñas, tales como ATL, BCP, Americel, Tess Celular y Claro Digital con sedes en diferentes ciudades de la república de Brasil, con el fin de renovar y modernizar su nuevo operador en el país, convirtiéndose en el primer operador con el nombre de Claro.

En el año 2006 América Móvil tras tener un alto crecimiento en ingresos anuncia la adquisición del 100% de las acciones de la empresa dominicana Codetel, perteneciente anteriormente a la compañía Verizon. Ese mismo año anuncia su participación del 52 % de las acciones de la empresa Puerto Rico Telephone y el 28.51% de la Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela (CANTV).

En agosto del año 2007 América Móvil compraría el 100% de las acciones de la empresa de operador móvil jamaicano Oceanic Digital conocido por controlar la marca MiPhone.

En Estados Unidos (incluyendo Puerto Rico y las Islas Vírgenes de los Estados Unidos), América Móvil posee la compañía de telefonía de celular prepago Tracfone Wireless, que funciona bajo el sistema de Operador Móvil Virtual.

También forma parte de América Móvil la compañía de telefonía celular Claro, que posee filiales en países como: Brasil, Colombia, Perú, Chile, Costa Rica, Ecuador, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Guatemala, Puerto Rico, República Dominicana, Argentina, Paraguay, Uruguay y Panamá.

Claro Perú es una de las empresas líderes del sector de telecomunicaciones en el Perú, subsidiaria de América Móvil, que viene operando en el país desde el 10 de agosto de 2005.

La visión de la empresa Claro Perú es “ser la empresa líder en telecomunicaciones en el Perú”, y la misión es: “proveer servicios de telecomunicaciones con la más alta calidad, más

amplia cobertura y constante innovación para anticiparnos a las necesidades de comunicación de nuestros clientes; generar el mayor bienestar y desarrollo personal y profesional de nuestros trabajadores, proporcionar bienestar y desarrollo a la comunidad y exceder los objetivos financieros y de crecimiento de nuestros accionistas”.

Los principios que rigen la empresa Claro Perú son:

- Sostenibles: Actuamos con ética, respetando a las personas y con conciencia ambiental.
- Eficientes: Hacemos más con menos, demostrando calidad en nuestro trabajo y cuidando los recursos de la empresa.
- Cercanos: Escuchamos y entendemos a las personas para brindarles mejores experiencias.
- Confiables: Cumplimos nuestros compromisos proporcionando seguridad, nos alienta que las personas puedan contar con nosotros.
- Innovadores: Aceptamos y promovemos el cambio, buscando soluciones creativas que aporten

Para cumplir su visión y misión, desde el inicio de sus operaciones, la empresa ha orientado sus operaciones a crear una red de alta calidad y amplia cobertura en los 24 departamentos del Perú, para generar oportunidades de crecimiento e integración social a través del servicio de telecomunicaciones.

Cuenta con un programa de inversiones orientado a desplegar de forma sostenible una gran infraestructura de telecomunicaciones y se esfuerza por mejorar sus sistemas de atención y auto atención, así como potenciar la red 4.5G. Asimismo, se enfoca en ampliar el alcance de las conexiones de fibra óptica disponibles en los sitios móviles, lo que les permitirá promover la inclusión digital de más peruanos, aportando de esta manera al desarrollo del país.

## **1.2 Servicios SAVAL S.A.C.**

La empresa SERVICIOS SAVAL S.A.C. es una empresa contratista de Claro Perú, la cual inició sus actividades el 16 de diciembre de 2017 en el rubro de las telecomunicaciones, creada con RUC 20602716911 y teniendo como dirección legal el Jr. Las Gemas 550 A Urb. Santa Inés – Trujillo – La Libertad; donde se encuentra la sede principal.

En adición la empresa cuenta con sedes en Chiclayo, Huamachuco y Pacasmayo; las cuales están bajo las órdenes del jefe de operaciones de la sede principal.

La actividad principal de la empresa es realizar los distintos trabajos (cuentas) que son asignados por CLARO mediante un sistema denominado SGA, en donde las empresas contratistas pueden observar su bandeja las cuentas asignadas, las cuales para ser

identificadas poseen un número de ocho (08) dígitos, el cual recibe el nombre de SOT (solicitud de trabajo).

Los distintos trabajos que son asignados a la contratista, se dividen en tres: instalaciones, mantenimientos y postventa.

Las instalaciones son toda solicitud de trabajo que un cliente solicita por primera vez, ya sea internet, telefonía y/o cable.

Los mantenimientos son las solicitudes de trabajos que se generan ante un reclamo del cliente por alguna falla en el plan contratado; estas se subdividen a la vez en dos: mantenimientos y garantías. Las garantías son todos los reclamos que se dan dentro de los primeros sesenta (60) días una vez instalado el servicio, posterior a este tiempo se les llama mantenimiento. Cabe mencionar que las garantías pueden convertirse en mantenimientos, siempre y cuando se demuestre que la falla del servicio ha sido ocasionada por el mismo cliente u otros, y no sería responsabilidad directa del técnico instalador encargado.

Las postventa son las solicitudes de trabajos que ya tienen un servicio y desean por ejemplo añadir o quitar un equipo, cambiar de lugar un equipo, entre otros.

El proceso para la realización de los diferentes tipos de trabajos que se pueden hacer, son los siguientes:

- CLARO Perú le asigna la cuenta a la empresa mediante una bandeja que se encuentra en el SGA.
- El área de programación se encarga de programar las diferentes cuentas asignadas en el SGA para el día siguiente, sin antes previamente haber coordinado con el cliente fecha y hora a realizar el trabajo.
- Al terminar la programación de las cuentas para el día siguiente, las cuales se encuentran en DRIVE, el área de programación se encarga de proporcionar las cuentas asignadas a las diferentes cuadrillas para el día siguiente a través del aplicativo Whatsapp de los celulares asignados por la empresa a las diferentes cuadrillas.
- Las cuadrillas reciben la información y solicitan a almacén los equipos para poder realizar los trabajos asignados para el día siguiente, procediendo a recogerlos al final del día, para ser guardados en sus unidades móviles.
- El día del trabajo, la cuadrilla se dirige al domicilio en donde realizará el trabajo, informando al supervisor y la administración, el inicio y fin del trabajo, así como el estado de cómo se cerró la cuenta.
- Por otro lado, debe cerrarlo en el aplicativo APK creado por la empresa CLARO Perú para su control y seguimiento de los trabajos asignados a las diferentes contratistas que laboran para ellos.

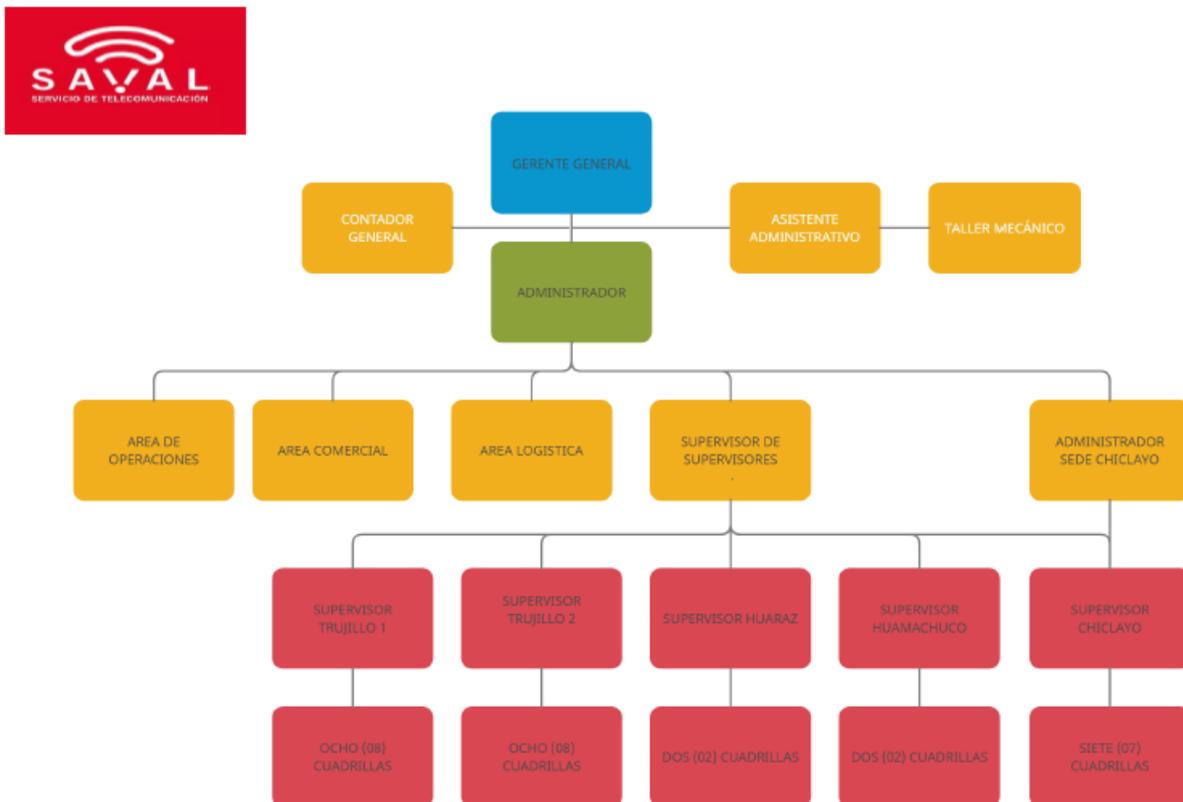
### 1.3 Organización de Servicios SAVAL S.A.C.

La empresa SERVICIOS SAVAL S.A.C. cuenta con su sede principal en Trujillo donde se encuentra el gerente general con su asistente administrativo, el jefe de operaciones, el encargado de logística, el encargado de almacén de equipos, el supervisor de programaciones con sus programadores, el supervisor de ventas con su equipo, el supervisor de supervisores de técnicos instaladores, dos supervisores de técnicos instaladores, quince (15) cuadrillas de técnicos instaladores. Teniendo sedes en Chiclayo, Huaraz y Huamachuco.

La organización de la empresa SERVICIO SAVAL S.A.C. está conformado por un gerente general con sus órganos de apoyo; seguido de un administrador que se encuentra en la ciudad de Trujillo, y encargado directo del administrador de la empresa sede Chiclayo, como lo puede observar en la Figura 1.

**Figura 1**

*Organigrama de la empresa Servicios SAVAL S.A.C.*



**Nota.** Elaboración propia

### 1.4 Organización de Servicios SAVAL S.A.C. sede Chiclayo

La organización de la empresa SERVICIO SAVAL S.A.C. sede Chiclayo está conformado por un administrador seguido del supervisor y los técnicos instaladores como lo puede observar en la Figura 2.

**Figura 2**

*Organigrama de la empresa Servicios SAVAL S.A.C. sede Chiclayo*



**Nota.** Elaboración propia

En base a la sede de Chiclayo la cual administro hace aproximadamente más de tres (03) meses pude observar deficiencias en la parte operativo, pudiendo determinar que un punto clave es la falta de un Manual de funciones tanto para el supervisor como para los técnicos instaladores; entre otras.

La función principal del administrador es el control y seguimiento de la parte operativa de la empresa en la ciudad; así como todos los trámites administrativos que son propias del cargo.

El supervisor tiene como función principal verificar el correcto cumplimiento de los técnicos instaladores, así como informar al administrador cualquier novedad que se pueda presentar en el transcurso de las labores, se podría decir que es el nexo de los técnicos instaladores con el administrador.

## **1.5 Cargos ocupados anteriormente**

### **1.5.1 Jefe de la División de construcción del crucero ligero misilero 81**

Desde el 13 de mayo de 2016 al 03 de enero de 2017, fui nombrado como jefe de construcción del crucero ligero misilero – 81 “BAP Almirante Grau”; en dicho puesto me encargaba de todo los trabajos que se deban realizar en el buque propiamente dichos, como el pintado, mantenimiento, entre otros.

### **1.5.2 Oficial Secretario y Subjefe de Logística del Batallón de Infantería de Marina de la Amazonía N° 02**

Desde el 05 de enero de 2017 al 10 de enero de 2018, fui nombrado como oficial secretario y subjefe de logística del Batallón de Infantería de Marina N° 02 en la ciudad de Pucallpa.

En el cargo de oficial secretario, era encargado del correcto control de la documentación tanto recibida como enviada por parte del Batallón; así como del control de manuales, publicaciones, entre otros; lo cual me sirvió para poder conocer los procesos para un control adecuado en base a documentación.

Como subjefe de logística, era el apoyo de jefe de logística, encargándome de los controles de los diferentes pañoles (almacenes) que existían en el batallón como: pañol de armamento, pañol de municiones, pañol de vestuario, entre otros.

### **1.5.3 Oficial Alumno del Programa de Segunda Especialidad Profesional de Infantería de Marina**

Durante la totalidad del año 2018, el suscrito cursó el Programa de Segunda Especialidad Profesional Infantería de Marina dictado en la Base Naval de Ancón. El programa cuenta con tres ciclos académicos en los cuales se dictan conocimientos básicos del infante de marina como lo son: Tácticas de combate, topografía, armas orgánicas, operaciones anfibias, mecanizadas, motorizadas, comunicaciones de campaña, etc. Todos los cursos son dictados y evaluados en aula, pero también en el campo, en adición a esas calificaciones se cuentan con arduas pruebas físicas y tres operativos de entrenamiento en las áreas de Canta, Huaraz y finalmente etapa selva.

En adición el oficial alumno participa en el programa de paracaidismo básico dictado en el cuartel de la Fuerza de Operaciones Especiales en el Callao. Al término del programa el suscrito recibió su segunda especialidad y fue desplegado al BIMA-1 para poner en práctica todo lo aprendido en el programa.

### **1.5.4 Jefe de secretaría y comunicaciones del Destacamento de Infantería de Marina "El Salto"**

Desde el 05 de enero de 2019 al 19 de junio de 2020 fui nombrado jefe de la secretaría y comunicaciones del Destacamento de Infantería de Marina "El Salto" en la ciudad de Tumbes.

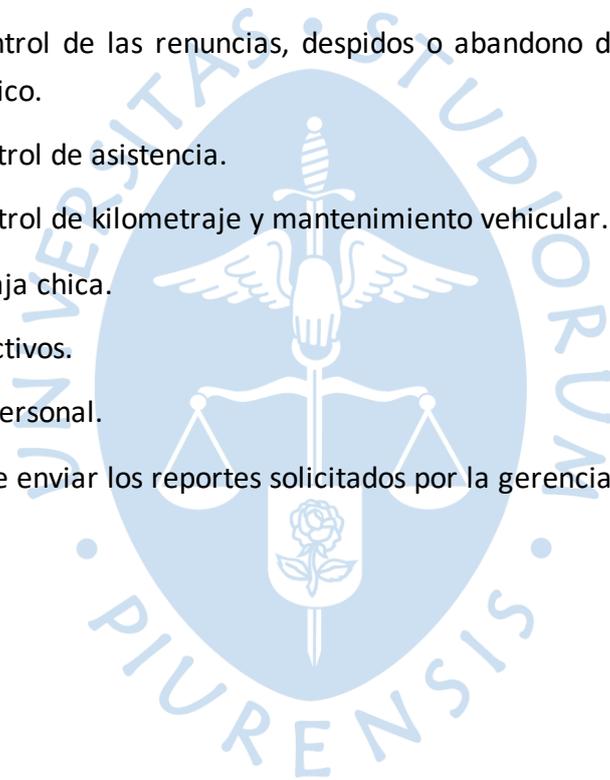
En los cargos de jefe de secretaría y comunicaciones, era el encargado y responsable directo de las oficinas en mención; en secretaría tenía que despachar la documentación con el comandante del Destacamento y verificar el correcto flujo de este dependiendo de las órdenes dadas por el comandante: por otro lado, en comunicaciones encargado de verificar el correcto funcionamiento de los sistemas de comunicaciones, así como de la mensajería naval y su correcto flujo.

### **1.5.5 Administrador de la empresa Servicios SAVAL S.A.C. sede Chiclayo**

Desde el mes de mayo 2021 hasta la actualidad, administro la empresa Servicios SAVAL S.A.C. sede Chiclayo, encargándome de todo lo relacionado con la empresa, tanto en la parte administrativa así como en lo operativo.

Las funciones que realizo en el cargo en mención, son:

- Reclutamiento y selección del personal técnico que labora en la empresa, con ayuda del supervisor de técnicos instaladores.
- Exigir y aplicar las penalidades y sanciones al personal técnico por negligencia en el cumplimiento de sus funciones.
- Llevar el control de los descuentos aplicados al personal en general.
- Llevar el control de las renunciaciones, despidos o abandono del trabajo por parte de nuestro personal técnico.
- Llevar el control de asistencia.
- Llevar el control de kilometraje y mantenimiento vehicular.
- Control de caja chica.
- Control de activos.
- Control del personal.
- Encargado de enviar los reportes solicitados por la gerencia.





## Capítulo 2

### Fundamentación

#### 2.1 Descripción de la situación

Al asumir el cargo de administrador de la empresa SERVICIOS SAVAL S.A.C. sede Chiclayo encontré muchas dificultades y deficiencias en la administración, siendo una de las principales la falta de un manual de funciones para el supervisor de los técnicos instaladores, quienes son los encargados directos del correcto funcionamiento de la parte operativa de la empresa, puesto que no tenían clara sus funciones del cargo que ocupan, a pesar que existe un manual de funciones para los técnicos instaladores que laboran en la empresa.

A continuación se menciona algunos hechos que evidencian la problemática explicada anteriormente:

- El personal no llena las fichas sintomatológicas ni de bioseguridad.
- La presentación personal de los técnicos instaladores es mala, ya que llegan con la ropa sucia, cabello largo, botas sucias, entre otros.
- No se daba cumplimiento con la charla de 10 minutos, indicado por la gerencia.
- Las cuadrillas no reportaban sus movimientos, según lo indicado en su manual de funciones.
- Suspensión de cuadrillas por parte de CLARO por distintas razones, como:
  - EPP incompleto.
  - Mala presentación de los técnicos.
  - Unidades móviles sucias.
  - No contar con las herramientas exigidas.
  - No seguir los procedimientos de seguridad al realizar instalaciones.
- El personal técnico no cierra las cuentas en los aplicativos de CLARO.
- El personal técnico no sube foto de las actas de liquidación al grupo correspondiente.

La carencia de este manual de funciones genera una situación de ineficiencia en el desarrollo de las actividades y en las funciones, como consecuencia de ello el supervisor queda mal ante el área administrativa de la empresa, al no saber informar respecto a ciertas actividades, debido a la falta de claridad en sus funciones; es por ello que hice la propuesta de la implementación de este manual de funciones del supervisor de técnicos instaladores de la empresa SERVICIOS SAVAL S.A.C.

## **2.2 Propuesta**

En base a los problemas descritos en el punto anterior se hace la propuesta de la implementación del manual de funciones del supervisor de técnicos instaladores de la empresa SERVICIOS SAVAL S.A.C. sede Chiclayo, el cual sirve como guía para el supervisor, puesto que en él se detalla las funciones que debe cumplir acorde con el puesto asignado.

Asimismo, este manual contiene la estructura organizacional, comúnmente llamado organigrama.

La implementación de este manual ayudará para mejorar la gestión operativa y administrativa, cumpliendo con eficiencia las funciones, tareas y actividades operativas que son asignadas al supervisor, que permitirán lograr los objetivos estratégicos propuestos por la empresa.

## **2.3 Importancia de un Manual de funciones**

- Permite superar la duplicidad, las superposiciones e interferencias orientando a la eficiencia y eficacia.
- Desarrolla los perfiles de los cargos, así el personal conoce su ubicación, dependencia, jerarquía, responsabilidad.
- Contribuye a realizar el seguimiento, la evaluación y el control de las actividades de cada órgano.
- Permite a los trabajadores realizar mejor y con mayor facilidad sus labores, si conocen con detalle cada una de las operaciones que las forman y los requisitos necesarios para hacerlas bien.
- Facilita el proceso de inducción de personal nuevo y el de instrucción y orientación del personal que ya se encuentra laborando en la institución, permitiéndoles conocer con claridad y precisión sus funciones y responsabilidades del cargo a que han sido asignados.

## **2.4 Metodología de la propuesta**

Con el objetivo de mejorar las operaciones en la empresa SERVICIOS SAVAL S.A.C. se propuso la implementación del Manual de funciones del supervisor de técnicos instaladores de la empresa sede Chiclayo.

Para dar inicio a la propuesta de implementación, fue necesario identificar el problemática y su justificación para tener una base al momento de realizar el Manual de funciones que se propuso; posterior a eso se realizó una lista de funciones que deberá realizar el supervisor de técnicos instaladores de la empresa en mención.

Como segundo paso, me reuní con el supervisor de técnicos instaladores para darle a conocer mi propuesta, así como la importancia de un Manual de funciones para su cargo, así como su opinión; y de esta manera se sienta comprometido con el desarrollo de la implementación.

El tercer paso, fue buscar Manual de funciones de diferentes empresas, así como trabajos realizados para poder adaptarlos al Manual de funciones a implementar, lo cual me serviría como base al redactar el Manual.

Como cuarto paso, adapte las funciones ya redactadas al Manual que fue escogido como base, a partir de esto se pudo desarrollar la propuesta del Manual de funciones del supervisor de técnicos instaladores de la empresa SERVICIOS SAVAL S.A.C. sede Chiclayo., el cual será entregado a la gerencia de la empresa, para su evaluación y verificación, y posterior implementación.

## **2.5 Relaciones con los cursos de la carrera**

Para efectuar el trabajo de suficiencia profesional se utilizaron conocimientos obtenidos en los siguientes cursos que figuran dentro de la malla curricular de la carrera de ingeniería industrial con mención en logística:

- a) Metodología del Estudio: Fue aplicada al momento de contrastar la información recolectada, eligiendo el método de una investigación cualitativa.
- b) Redacción Técnica: Facilitó al autor la descripción de los contenidos del trabajo, aun cuando se tocaron temas técnicos y muy específicos.
- c) Curso de Tesis: Brindó facilidades al momento de la creación del esquema de trabajo dividido en diferentes capítulos.



## Capítulo 3

### Desarrollo de la experiencia

#### 3.1 Seguimiento de las operaciones de la empresa Servicios SAVAL S.A.C. sede Chiclayo

Como primer paso, procedí a hacer un seguimiento de las operaciones de la empresa, para analizar los puntos de mejora en el proceso. Como resultado de este seguimiento se logró hacer un listado de las diferentes problemáticas que se presentaban en las diversas tareas de la parte operativa, que a continuación se mencionan:

- El personal no llena las fichas sintomatológicas ni de bioseguridad.
- La presentación personal de los técnicos instaladores es mala, ya que llegan con la ropa sucia, cabello largo, botas sucias, entre otros.
- No se daba cumplimiento con la charla de 10 minutos, indicado por la gerencia.
- Las cuadrillas no reportaban sus movimientos, según lo indicado en su manual de funciones.
- Suspensión de cuadrillas por parte de CLARO por distintas razones, como:
  - EPP incompleto.
  - Mala presentación de los técnicos.
  - Unidades móviles sucias.
  - No contar con las herramientas exigidas.
  - No seguir los procedimientos de seguridad al realizar instalaciones.
- El personal técnico no cierra las cuentas en los aplicativos de CLARO.
- El personal técnico no sube foto de las actas de liquidación al grupo correspondiente.

#### 3.2 Determinación de funciones, en base a la problemática

Como segundo paso, en base la lista de problemáticas obtenida en el primer paso, procedí a realizar una lista de funciones, las cuales serán asignadas al supervisor de técnicos instaladores por ser responsable directo del área operativa de la empresa.

Las funciones que determiné son:

- Controlar la asistencia del personal a su cargo, la cual debe ser antes de las 07:30 horas.

- Verificar el llenado diario de ficha sintomatológica y de bioseguridad por parte del personal a su cargo antes de 08:00 horas, así como la declaración jurada de salud que se llena el primer día útil de cada mes.

- Encargado de la toma fotográfica de temperatura del personal a su cargo, así como de la foto por cuadrilla; las cuales deberán ser remitidas al administrador vía Whatsapp antes de las 08:30 horas.

- Encargado de la charla al personal de técnicos instaladores de 08 00 horas a 08:10 horas, donde deberá brindar una academia al personal a su cargo en base a conocimientos técnicos, para lo cual deberá remitir los días viernes los temas a tratar la semana siguiente al área administrativa.

- Verificar la correcta presentación del personal de técnicos instaladores antes de salir a realizar sus labores en campo, así como de las unidades móviles asignadas.

- Verificar que el personal técnico cuente con sus equipos de protección personal (EPP) antes de que salgan a campo.

- Verificar que el personal a su cargo reporte cada movimiento en campo vía Whatsapp. Siendo los reportes los siguientes:

Antes de salir a la primera cuenta, deberá enviar km inicial de la unidad móvil.

Al llegar a la primera cuenta, enviar su ubicación en tiempo real. Al finalizar la cuenta, deberá reportar el estado de la cuenta (ok, rechazada, reprogramada).

Deberá repetir los puntos anteriores en cada cuenta asignada.

Al estar en su última cuenta, deberá reportar última cuenta.

Al finalizar la jornada, deberá reportar vehículo en cochera y enviar foto del km final de la unidad móvil.

- Deberá realizar inspecciones inopinadas de las cuadrillas a su cargo, y de esta manera asegurar el correcto trabajo por parte del personal técnico, así como verificar el cumplimiento de los EPP y de las medidas de seguridad establecidas por CLARO.

- Realizará los check list a las cuadrillas en base al cronograma brindado por el área administrativa.

- Verificar que las cuadrillas cierren correctamente las cuentas asignadas en los diferentes aplicativos exigidos por CLARO (APK FOTOS, TOA).

- Verificar que el personal envíe foto de las actas de liquidación al grupo correspondiente, la cual debe ser enviada en línea.

- Verificar que el área de programación envíe la programación del día siguiente a las cuadrillas a su cargo antes de las 17:00 horas, en caso no se cumpla, informar al área administrativa.
- Verificar que las cuadrillas a su cargo envíen el requerimiento de material del día siguiente hasta las 17:30 horas vía Whatsapp al grupo correspondiente.
- Informar al área administrativa cualquier incidencia que pueda presentarse, así como solicitar el material logístico necesario para el correcto cumplimiento de la operación.

### **3.3 Análisis de manuales de diferentes empresas**

Como tercer y para poder continuar con la redacción del manual, procedí a analizar distintos manuales de distintas empresas, de esta manera pude ampliar mi conocimiento en base a manuales y adaptarlo a la realidad de la empresa.

### **3.4 Adaptación de las funciones del supervisor en un manual**

Una vez que se hizo el análisis de los diferentes manuales, así como las funciones que serán asignadas al supervisor; se procedió a la redacción del Manual, el cual se redactó de manera clara y concreta (Ver anexo 1).

### **3.5 Presentación final del Manual del supervisor de técnicos instaladores de la empresa Servicios SAVAL S.A.C.**

Se presentó la propuesta del documento redactado al Jefe de operaciones de la empresa SERVICIOS SAVAL S.A.C. para que sea elevado al Gerente General de la empresa, para que esta sea evaluada, el cual sigue pendiente para su aprobación.



## Conclusiones

La falta de un manual de funciones para el supervisor de los técnicos instaladores, trae consigo una desorganización en la ejecución de actividades, tales como:

- Falta de control sobre el personal de técnicos instaladores.
- Falta de seguimiento en las actividades que realizan los técnicos instaladores.
- Falta de seguimiento en los procesos que deben realizar, los cuales saben pero no están especificados en un manual.
- Pérdida de materiales asignados.
- Tardanzas en la hora de llegada por parte del personal técnico.
- Mala presentación personal al iniciar el día.

La falta de seguimiento a las actividades, ocasiona que los procesos no sean controlados y por lo tanto no se pueda medir el nivel de servicio, clave para el rubro donde se desempeña la empresa.

De igual manera la falta de seguimiento en las actividades del personal de técnicos instaladores, y su falta de compromiso con los trabajos a realizar, ocasiona que Claro bloquee a cuadrillas por incumplimiento de ciertas normas establecidos por ellos, o por no seguir el procedimiento para los trabajos a realizar, labor la cual debe ser dirigida y verificada por el supervisor de técnicos instaladores.

Se puede concluir que la falta de seguimiento de los técnicos instaladores por parte del supervisor, tiene una pérdida económica en la empresa; ya que al ser bloqueadas por Claro ante el incumplimiento de las responsabilidades, dejan de trabajar durante el día o días determinados por Claro.

La implementación de este manual se encuentra en fase de aprobación por parte del jefe de operaciones y la gerencia de la empresa Servicios SAVAL S.A.C.



## **Recomendaciones**

Se recomienda diseñar un manual de organización y funciones de la empresa SERVICIOS SAVAL S.A.C. a cargo del jefe de operaciones que abarque la sede principal como las sedes secundarias, ya que esto nos permitirá tener una mejor conexión laboral en el cumplimiento de las labores como empresa.

Se recomienda diseñar manuales de procedimientos para los distintos tipos de trabajos que realizan los técnicos instaladores, así como evaluarlos mensualmente para poder determinar con exactitud si nuestra personal está preparado o no.

Se recomienda diseñar manuales de uso de las aplicaciones creadas por Claro, así como evaluarlos mensualmente para poder determinar con exactitud si nuestra personal está preparado o no.

Se recomienda establecer índices para medir la gestión de los técnicos instaladores, para así tener un control del nivel de calidad del servicio brindado.

Se recomienda la implementación de un sistema de seguimiento en los trabajos realizados por los técnicos instaladores, esto nos permitirá mejorar la productividad como empresa.

Se recomienda la implementación de un sistema GPS para las unidades móviles, y de esta manera tener un mayor control y seguimiento en las labores que realizan el personal técnico.



### Referencias bibliográficas

- Claro. (2021). *Claro: Acerca de nosotros*. From Página web de Claro: <https://www.claro.com.pe/institucional/sobre-nosotros/>
- García, J., & Pazmiño, J. (2017). *Propuesta de un Manual de funciones y procedimientos para el área de inventario de la empresa IMCOFI S.A.* Informe. Retrieved 2021 from <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/22665>
- Moscós Flores, C. (2019). *Manual de procesos y procedimientos para las plantas empacadoras de uva y banano en agrícola San José S.A.* Universidad de Piura, Facultad de Ingeniería. Piura: Repositorio Institucional de la Universidad de Piura. Retrieved 2021 from [https://pirhua.udpe.edu.pe/bitstream/handle/11042/4043/ING\\_622\\_REST.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udpe.edu.pe/bitstream/handle/11042/4043/ING_622_REST.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pontificia Universidad Católica del Perú. (2010). *La importancia del manual de organización y funciones*. Retrieved 2021 from Blog de Pontificia Universidad Católica del Perú: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/perfil/2010/04/20/la-importancia-del-manual-deorganizacion-y-funciones/>
- Tirado, Y. (2018). *Propuesta de Implementación del Manual de organización y funciones para mejorar la gestión administrativa en el ilustre colegio de abogados de Piura*. Universidad de Piura, Facultad de Ingeniería. Piura: Repositorio Institucional de la Universidad de Piura. Retrieved 2021 from [https://pirhua.udpe.edu.pe/bitstream/handle/11042/3428/TSP\\_AE\\_003.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udpe.edu.pe/bitstream/handle/11042/3428/TSP_AE_003.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



**Anexos**





**Anexo 1. Manual del supervisor de técnicos instaladores de la empresa Servicios SAVAL S.A.C. sede Chiclayo**

MANUAL DE FUNCIONES DEL SUPERVISOR DE TÉCNICOS INSTALADORES DE LA EMPRESA  
SERVICIOS SAVAL S.A.C. SEDE CHICLAYO



**Índice**

Índice .....	2
Presentación .....	3
Estructura orgánica .....	4
Supervisor de técnicos instaladores de la empresa Servicios SAVAL S.A.C. sede Chiclayo .....	5
1. Objetivo .....	6
2. Funciones .....	7
3. Relaciones de responsabilidad y de autoridad .....	8



### **Presentación**

El administrador de la empresa SERVICIOS SAVAL S.A.C. sede Chiclayo, con el propósito de presentar las funciones del supervisor de técnicos instaladores en la ciudad de Chiclayo, ha elaborado el Manual de funciones del supervisor.

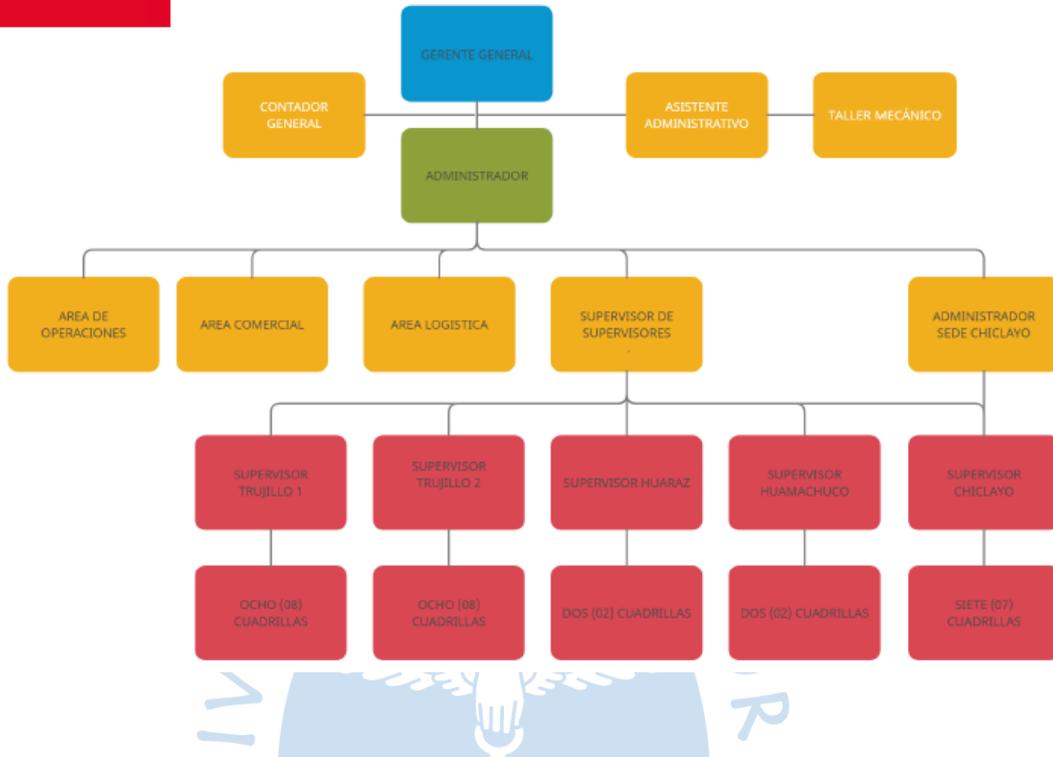
En este Manual se ha tomado en cuenta la estructura orgánica, así como los requerimientos del cargo del supervisor de técnicos instaladores de la empresa sede Chiclayo.

El Manual de funciones del supervisor de técnicos instaladores de la empresa SERVICIOS SAVAL S.A.C. sede Chiclayo es un instrumento normativo de la gestión administrativa, se precisa en total concordancia con el organigrama de la empresa.

Mediante este Manual de funciones, el supervisor deberá conocer sus funciones y su ubicación dentro de la estructura general de la organización, con el fin de participar, de manera integral, en el logro de los principales objetivos de la empresa.



### Estructura orgánica



## **Supervisor de técnicos instaladores de la empresa Servicios SAVAL S.A.C. sede Chiclayo**

### **1. Objetivo**

El Supervisor de técnicos instaladores tiene responsabilidad directa en el correcto cumplimiento de los procesos que deban cumplir los técnicos instaladores, en concordancia con las políticas, planes y estrategias impuestas por la empresa.

### **2. Funciones**

2.1. Controlar la asistencia del personal a su cargo, la cual debe ser antes de las 07:30 horas.

2.2. Verificar el llenado diario de ficha sintomatológica y de bioseguridad por parte del personal a su cargo antes de 08:00 horas, así como la declaración jurada de salud que se llena el primer día útil de cada mes.

2.3. Encargado de la toma fotográfica de temperatura del personal a su cargo, así como de la foto por cuadrilla; las cuales deberán ser remitidas al administrador vía Whatsapp antes de las 08:30 horas.

2.4. Encargado de la charla al personal de técnicos instaladores de 08:00 horas a 08:10 horas, donde deberá brindar una academia al personal a su cargo en base a conocimientos técnicos, para lo cual deberá remitir los días viernes los temas a tratar la semana siguiente al área administrativa.

2.5. Verificar la correcta presentación del personal de técnicos instaladores antes de salir a realizar sus labores en campo, así como de las unidades móviles asignadas.

2.6. Verificar que el personal técnico cuente con sus equipos de protección personal (EPP) antes de que salgan a campo.

2.7. Verificar que el personal a su cargo reporte cada movimiento en campo vía Whatsapp. Siendo los reportes los siguientes:

2.7.1. Antes de salir a la primera cuenta, deberá enviar km inicial de la unidad móvil.

2.7.2. Al llegar a la primera cuenta, enviar su ubicación en tiempo en real.

2.7.3. Al finalizar la cuenta, deberá reportar el estado de la cuenta (ok, rechazada, reprogramada).

2.7.4. Deberá repetir los puntos 2.7.2 y 2.7.3. en cada cuenta asignada.

2.7.5. Al estar en su última cuenta, deberá reportar última cuenta.

2.7.6. Al finalizar la jornada, deberá reportar vehículo en cochera y enviar foto del km final de la unidad móvil.

2.8. Deberá realizar inspecciones inopinadas de las cuadrillas a su cargo, y de esta manera asegurar el correcto trabajo por parte del personal técnico, así como verificar el cumplimiento de los EPP y de las medidas de seguridad establecidas por CLARO.

2.9. Realizará los check list a las cuadrillas en base al cronograma brindado por el área administrativa.

2.10. Verificar que las cuadrillas cierren correctamente las cuentas asignadas en los diferentes aplicativos exigidos por CLARO (APK FOTOS, TOA).

2.11. Verificar que el personal envíe foto de las actas de liquidación al grupo correspondiente, la cual debe ser enviada en línea.

2.12. Verificar que el área de programación envíe la programación del día siguiente a las cuadrillas a su cargo antes de las 17:00 horas, en caso no se cumpla, informar al área administrativa.

2.13. Verificar que las cuadrillas a su cargo envíen el requerimiento de material del día siguiente hasta las 17:30 horas vía Whatsapp al grupo correspondiente.

2.14. Informar al área administrativa cualquier incidencia que pueda presentarse, así como solicitar el material logístico necesario para el correcto cumplimiento de la operación.

### **3. Relaciones de responsabilidad y de autoridad**

Es directamente responsable ante el Administrador de SERVICIOS SAVAL S.A.C. sede Chiclayo.

Para el cumplimiento de sus responsabilidades, está a cargo de los técnicos instaladores de la ciudad, apoyado por el administrador para brindarle todo el soporte necesario.