



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE
PICHINCHA**

Carrera de Administración de Empresas

**Título: Manual de Procesos para el Área de Bodega de la Estación de
Servicios Nicole II Vía Alóag - Santo Domingo.**

**Proyecto de titulación previo a la obtención del título de Tecnóloga en
Administración de Empresas**

Autora: Ramírez Duran, Diana Maribel

Tutor: Calvopiña Molina, José Augusto

Julio, 2020

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo es el resultado de la investigación realizada por la estudiante Diana Maribel Ramirez Duran para que haga de esta investigación un documento que amerite la titulación.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del trabajo final.

.....
Ramirez Duran, Diana Maribel

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutor del Proyecto Manual de Procesos para el Área de Bodega de la Estación de Servicios Nicole II Vía Alóag - Santo Domingo, presentado por la Sra. Ramírez Duran Diana Maribel, para optar por el título de Tecnóloga en Administración de Empresas, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y validación por parte del tribunal examinador que se designe .

En la ciudad de Quito a los 31 días del mes de Julio del 2020

.....

FIRMA TUTOR

N° C.C.0500741723

DEDICATORIA

Con mucho amor y respeto dedico este trabajo a mi familia, quienes han creído en mi capacidad y me han dado el ejemplo de superación, ya que fomentan en mí el deseo de triunfo y esfuerzo constante, así como me han dado ejemplo de humildad. En especial dedico a mis padres José Ramírez e Hilda Duran y a mi hijo David Andino, quienes siempre me apoyaron moralmente para llegar a ser una profesional.

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a Dios por permitirme alcanzar mis metas y por darme fuerzas para estar junto a mi familia que es el apoyo incondicional en mi vida.

También agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría, quienes se han esforzado por ayudarme para alcanzar un peldaño más en mi vida profesional, gracias a ellos he logrado importantes objetivos como es el culminar mi proyecto para la obtención de este título profesional.

RESUMEN

El presente documento incluye la propuesta de elaboración de un Manual de Procesos para la Estación de Servicios Nicole II ubicada en Alóag Vía Santo Domingo, dicha estación tiene como giro de negocio el expendio de combustibles (gasolina super, gasolina extra y diésel) a su vez se ha verificado un diagnóstico situacional donde se observa que la empresa dispone de altos índices de rotación, según lo dicho por el gerente general, así como según el estudio FODA se observa la debilidad de no poseer un control de inventarios, también como la falta un sistema que registre los ingresos y egresos de la empresa y por supuesto se hace énfasis en la falta de un manual de procesos. He ahí que como propuesta se ha estructurado un manual que involucra la inclusión de flujogramas de procesos (área de bodega) y a nivel general, así como perfiles de trabajo, políticas de seguridad ocupacional, así como la inclusión de formatos tales como: kárdex, formato para el registro de mantenimiento preventivo de equipos específicos que se deben generar paulatinamente para mantener adecuadamente la Estación así como se observa la factibilidad de su implementación para fomento de la mejora de procesos y para disminuir los índices de rotación de personal.

PALABRAS CLAVE:

Estación, combustible, FODA, manual, procesos

ÍNDICE

PORTADA.....	i
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD.....	ii
CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
1. TEMA	1
3. JUSTIFICACIÓN	1
4. OBJETIVOS	2
4.1 Objetivo General	2
4.2 Objetivos Específicos.....	2
CAPITULO I.....	3
MARCO TEÓRICO.....	3
1.1 PROCESOS.....	3
1.1.1 Tipos de Manuales de Procesos	5
1.2 CARACTERÍSTICAS DEL MANUAL	6
1.2.1 Tipos de manuales de procedimientos	7
1.2.2 Estructura de los manuales de procedimientos	7
1.2.3 Importancia de los manuales de procedimientos	8
1.3 ESTACIONES DE SERVICIOS	8
1.4 BODEGA	9
1.5 MARCO CONCEPTUAL.....	9
CAPÍTULO II	12
2. DIAGNOSTICO SITUACIONAL	12
2.1 ANÁLISIS DEL CONTEXTO	12
2.2 COORDENADAS GEOGRÁFICAS	13
2.3 MAPA GEOREFERENCIAL ESTACION NICOLE II.....	14
2.4 ESTRUCTURA DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS	14
2.4.1 Información general	14
2.4.3 Identificación de Factores de Riesgo	17

2.4.4 Factores de riesgo internos y externos	20
2.4.3.1 Factores Internos	20
2.4.3.2 Factores Internos	21
2.4.3.3 Puntos de Riesgo.....	21
2.4.5 Análisis de Riesgo Según el Metodo Meseri	22
2.5 MATRIZ FODA	23
2.6 ANALISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA	25
2.7 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO	26
CAPÍTULO III.....	27
3. MANUAL DE PROCESOS	27
3.1 Presentación	27
3.2 Objetivo.....	28
3.3 Alcance.....	28
3.4 Responsables	28
3.6 Contenido del manual	28
3.7 Descripción de los procesos	28
Los procesos principales que realiza el área de bodega incluyen:	28
3.8 Flujograma de procesos	29
3.9 Documentos Anexos	32
.....	41
3.10 Recomendaciones para la utilización del Manual	42
3.11 Políticas a implementar	44
3.11.1 Identificación de oportunidades de mejora por proceso	44
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	46
Conclusiones	46
Recomendaciones.....	47
Bibliografía	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis de riesgo contra incendios en la Estación de Servicios Nicole II	22
Tabla 2. Matriz FODA de la Estación de Servicios Nicole II.....	23
Tabla 3. Estrategias de acuerdo al FODA.....	25
Tabla 4. Simbología y tareas de los diagramas de procesos	35
Tabla 5. Símbolos a utilizar en el flujograma de procesos	36
Tabla 6. Tiempos de trabajo (área bodega).....	40
Tabla 7. Proceso general realizado desde el área de bodega hasta la comercialización del producto	31
Tabla 8. Proceso detallado del mercaderista.....	43

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Ubicación empresa.....	13
Gráfico 2. Ubicación específica empresa.....	14
Gráfico 3. Organigrama Estructural2.4.1 SITUACION GENERAL FRENTE A EMERGENCIAS	15
Gráfico 4. Organigrama Estructural.....	37

1. TEMA

Manual de Procesos para el Área de Bodega de la Estación de Servicios Nicole II Vía Alóag - Santo Domingo.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es importante destacar que la desorganización de funciones en el área de bodega, ciertamente genera la necesidad de crear un instrumento que permita el manejo correcto de los procesos internos a nivel Estación de Servicios, así como se hace necesario mitigar ciertos problemas como la rotación constante de personal, la urgencia por presentar procesos estandarizados ante el nuevo personal que en ocasiones no tiene conocimiento de los roles y actividades así como su orden específico para realizar un correcto proceso de bodega del combustible.

Siendo parte de la problemática la falta de información sobre el manejo específico de los procesos que permiten gestionar las actividades de bodega en la Estación de Servicios Nicole II, por lo que se propone la creación de un Manual de Procesos para el mayor control, mantenimiento y distribución de productos, así como una correcta aplicación de las diferentes tareas que realizan desde el momento en que llega el producto (gasolina) a la Estación de Servicios, su almacenamiento, y la comercialización de la misma al cliente final.

3. JUSTIFICACIÓN

Como estudiante del Instituto Tecnológico Honorable Consejo de Pichincha y para la obtención del título en la carrera de Administración de Empresas, desarrollaré un trabajo de investigación, el mismo que será un Manual de Procesos, el cual se desempeñará o estará basado en el área de Bodega de la Estación de Servicios Nicole II. Con este Manual se beneficiarán directa y principalmente a los trabajadores de dicha estación de servicio de la Estación de Servicios Nicole II y por supuesto, los dueños de la misma podrán disponer de

mejores beneficios económicos al permitir al personal cumplir con procesos estandarizados en el área de bodega, para mejor control del producto y su suministro.

La creación del manual parte de la necesidad de implementar un orden en los procesos en el área de bodega debido a que se visualizan diferentes problemas como la rotación constante de personal y la falta de conocimiento de los roles y actividades que debe realizar cada trabajador de dicha área, por lo que se tomará al manual de procesos como una herramienta de dirección y ordenamiento de tareas que debe realizarse dentro de la estación.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Elaborar un Manual de Procesos que permita el adecuado manejo de las diferentes actividades por los trabajadores de la Estación de Servicios Nicole II ubicada en la Vía Alóag- Sto Domingo.

4.2 Objetivos Específicos

Realizar una consulta documental para fundamentar cómo realizar un Manual de Procesos para la Estación de Servicios Nicole II ubicada en la Vía Aloag Sto Domingo, considerando la información adecuada.

Realizar una investigación de campo para conocer los principales problemas de organización y funcionamiento de la Estación de Servicios.

Establecer los procesos que permitan organizar el trabajo dentro de la Estación de Servicios con el fin de proporcionar un manual que garantice el uso correcto de las mismas.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 PROCESOS

La autora (Mancilla, 2012) presenta el tema de investigación: “Propuesta para el mejoramiento adecuado del planteo como objetivo: para Diseñar una propuesta de mejoramiento de cada una de las bodegas para realizar el procedimiento de distribución de materiales”.

Según (Varvakis, 2015) “La gestión de procesos es la definición, análisis y mejor continua de los procesos con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.”

De acuerdo a (Vargas, 2012) presenta el tema e investigación: “Manejo y Control de Inventarios de Bodega del Centro de Experimentación y Producción Salache Ceypsa de la Universidad Técnica de Cotopaxi”. El objetivo principal del trabajo investigativo fue: Diseñar un manual de manejo y control de Inventarios y procedimientos de Bodega para el mejoramiento de la administración de Ceypsa, mediante este objetivo iniciaron el trabajo investigativo, en la cual pudieron evidenciar los hallazgos del problema de investigación

Los hallazgos encontrados por las (Franklin E. B., 2011) es “la falta de un diseño de control interno y políticas que regulen los procedimientos de distribución y orden además de inventario, por lo que las causas del problema son por la desactualización de la política y la falta de control interno de los procesos, dejando como consecuencias retrasos en las actividades de bodega e inventario.

Según (Nelis, 2011) “ es la realización de los objetivos de una organización a través de la mejora de la gestión y el control de sus procesos esenciales de negocio.”

Para (Diamond, 1983) se afirma que “Los manuales de procesos involucran las funciones y se brinda a una unidad de nivel administrativo donde se delimita el rol a aplicar con el propósito de limitar la duplicidad actividades o la omisión de algunos procesos”

Entre los principales propósitos de los manuales de procesos se encuentran:

- La contribución a las acciones que se hacen adecuadamente según los lineamientos registrados
- Optimizar los recursos de todo tipo, para no repetir una acción
- Reclutamiento y selección es más sencillo porque ya se conoce que debe contener cada actividad
- Coordinación de la revisión, publicación y la puesta en marcha del mismo
- Ayuda a conocer la responsabilidad de cada área y de cada puesto de trabajo
- Aporta como orientador e informativo de la organización.

“Lo anterior involucra la ventaja de un manual de procesos que es la necesidad básica de estandarizar las actividades empresariales, a su vez se hace factible la creación de un sistema fundamentado en normativas para el logro de metas específicas y que sea posible obtener resultados factibles en torno al conjunto de procesos”. (Diamond, 1983). Es así que, se hace énfasis en la gestión del conocimiento puesto que cumple con un rol fundamental, porque involucra la experiencia del personal en torno al uso de manuales de procesos que tienen una misión positiva, con la idea de continuar con una mejora de los procesos.

1.1.1 Tipos de Manuales de Procesos

Existen tipos generales de los procesos Estación de Servicios, pues se clasifican en la relación directa con el cliente y según la entrega de valor, y debido a que los dos son importantes se requiere entender que:

- La relación con el cliente ha de ser satisfactorio y superar las expectativas
- La superación de expectativas genera una entrega de valor que es percibido por el cliente (Pacheco, 2017)

Se incluye además los tipos de procesos a nivel primario, de apoyo o soporte y los administrativos o de gestión, que se detallan a continuación según Pacheco (2017):

Primarios o esenciales

- Procesos de tipo fundamental
- Contacto con el cliente
- Aporte con valor agregado hacia el cliente
- Visión integral de la cadena de valor

De soporte o apoyo

- Son los que se encuentran establecidos de manera formal
- Sirven para apoyar a los procesos de tipo primario
- No tienen contacto directo con el cliente
- No generan valor al cliente de manera directa

Administrativos o de gestión

- Se presenta la necesidad de coordinar actividades tanto de los procesos de tipo primario como los de apoyo
- Se debe generar eficacia y eficiencia para los procesos
- Permiten la medición y el control del cumplimiento de procesos
- No aportan de forma directa valor hacia el cliente

1.2 CARACTERÍSTICAS DEL MANUAL

“Los procesos cumplen con ciertas especificaciones y tienen un propósito específico, pues son parte de una actividad y hacen que esta se genere una y otra vez, es así que permite la definición de normas que dan la pauta para poner en marcha las actividades, de tal forma que se evite ciertos errores en las operaciones o en la toma de decisiones, lo que a su vez ayuda al entrenamiento y selección del personal, porque esta información ha de ser continuamente transmitida” (Pérez, 2011)

Según (K.M, 2017) define el manual como “Un documento que presenta de manera organizada la información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”.

Ciertamente, el manual es una herramienta eficiente de comunicación, es un instructivo que facilita y colabora a la organización, en este caso un manual de bodega, representa las pautas que facilitan las actividades operativas del personal, facilitando la estructura organizacional

“Un manual de procesos es una herramienta de tipo formal porque es aquí donde se concentra la información y además esta se encuentra alcanzable para el personal, por ello se maneja como una herramienta para el logro correcto de los objetivos y metas de la empresa”. (Franklin E. B., 2011)

De acuerdo con el autor, (Pérez, 2011) “El manual de procedimientos es una de las diversas clases de manuales administrativos, pues se presentan como un aspecto clave en las estructuras de las empresas en general”. Para lograr hacer un manual de procesos de forma amplia es necesario tener conocimiento de las acciones concretas del manual, con la idea de optimizar recursos y ejecutar los procesos de forma adecuada.

Según (Franklin E. B., 2011) los manuales administrativos son una herramienta que permiten la comunicación y el registro y transmisión de la información de una empresa, en torno a su estructura, legislación, objetivos, procedimientos, normas, políticas y lineamientos propios de la empresa.

1.2.1 Tipos de manuales de procedimientos

(Valencia, 2002) detalla la forma de “elaboración y uso de manuales donde se detalla que los tipos de manuales depende de los procesos a detallar ya sea para una oficina o una fábrica, además indica la necesidad de incluir tareas, trabajos, prácticas generales en un área determinada, y según el detalle de procesos generales y específicos”. Todo aquello que involucra el manual de procesos también depende de quién lo elaborará.

1.2.2 Estructura de los manuales de procedimientos

(Lazzaro, 1995) menciona que “los manuales de procedimientos deben ser estructurados de acuerdo a su sencillez, flexibilidad”; dicha estructura va a depender de la organización del manual, además dependerá de la persona que lo haya elaborado pero es preferible que se lo vea de manera sencilla.

También según (Franklin, 2009) indica que:

- En general la identificación donde se incluye el logotipo, nombre, denominación del manual, fecha de elaboración, así como datos referentes a la empresa
- Objetivo del manual
- Alcance en relación al cumplimiento de los objetivos
- Políticas que permiten la orientación de cómo ejecutar las operaciones
- El responsable del manual o la unidad administrativa la cual está a cargo del manual
- Procesos en torno a la descripción específica de las operaciones, la cual se da en escrito y como secuencia, detallando las especificaciones del procedimiento, cómo y dónde se lo realiza y los recursos para generarlo.

- Glosario, siendo que se debe enlistar los conceptos que guarden relación con el contenido.

Todo lo anterior, permite la elaboración concreta del manual de procesos, de manera sencilla, y es así que se describe la importancia de programar procesos según su importancia y según el tiempo que se emplea para culminar dicho manual, según las necesidades del personal directivo, para lo cual se debe definir también una tabla del tiempo o diagrama de Gantt.

1.2.3 Importancia de los manuales de procedimientos

“La importancia de un manual de procedimientos se da porque es necesario disponer de un instrumento que mejore y favorezca el trabajo, lo cual busca que se asocie las acciones de cada grupo de trabajo, además en lo que compete a la necesidad de mejora continua, se da una vez se estandaricen los procedimientos”.
(Franklin, 2009)

De acuerdo con (Franklin, 2009) “La idea es realizar la búsqueda de pasos para definir un procedimiento a seguir previa a su evaluación de las actividades para entender la eficiencia con la que se producen los resultados”

Según (Valencia, 2002) determina que “el manual de procedimientos cumple el rol de descripción de la secuencia lógica y periódica en las diferentes operaciones interrelacionadas, en donde se debe verificar quién, cómo, dónde y para qué se a de ejecutar”.

1.3 ESTACIONES DE SERVICIOS

“Estas trabajan con ciertas marcas reconocidas, y generan comisiones para dichas marcas quienes les pagan por la publicidad, otras trabajan de manera

individual, las cuales no se anclan a alguna marca, para lo cual adquieren el combustible para ser distribuido al consumidor”. (Madariaga, 2006)

De acuerdo con (Orozco, 1999) “Las estaciones de servicio son las instalaciones construidas con la finalidad de suministrar carburantes a los vehículos.

Y en concordancia con (Torres, 2002) “Es un auténtico servicio público, en cuanto la existencia de estas instalaciones son necesarias para garantizar el tráfico de vehículos; servicio que se presta de forma necesaria”

1.4 BODEGA

Es el espacio en donde se ejecuta la recepción, almacenamiento y movimientos de materiales, materias primas y productos semielaborados, hasta el punto de consumo por un cliente externo o interno. La bodega es un espacio destinado, bajo ciertas condiciones, al almacenamiento de distintos bienes (Torres M. , 2008)

“El manual de procedimientos es una herramienta que permite el registro y la desinformación con relación a una función específica en una empresa, además permite la coordinación de manera concreta de dichas actividades para el cumplimiento de los objetivos específicos”. (Diamond, 1983)

Para (Franklin, 2009) “los manuales de procedimientos forman parte de un documento a nivel técnico que involucra la información para la sucesión a nivel cronológico y con la secuencia de las operaciones concretas”

1.5 MARCO CONCEPTUAL.

- Manual: es una publicación que incluye los aspectos fundamentales de una materia. Además se puede definir como un instrumento que permite tener una planificación para verificar el funcionamiento de algún conjunto determinado que sirve para educar a sus lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa.
- Procesos: Se define como la descripción de una acción de avanzar hacia un conjunto de etapas sucesivas necesarias para completar una operación.
- Procedimientos: son aquellos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas sustancialmente en relación con los responsables de la ejecución, cumpliendo con lo señalado.
- Bodega: Es un espacio en donde se ejecuta la recepción, almacenamiento y movimientos de materiales, materias primas y producto semielaborados. La bodega es un espacio destinado, bajo ciertas condiciones al almacenamiento de distintos bienes.
- Estación de Servicios : es una instalación situada cerca de una vía de circulación rápida que dispone de expendedoras de combustibles, generalmente ofrecen otros servicios, como teléfono mini mercados para los automovilistas.
- Inventario: es un bien real y concreto, es decir mueble o inmueble, esto forma el caudal comercial de la Estación de Servicios . Bienes son para la venta, de allí deriva su carácter comercial, o para consumición de bienes y servicios. El inventario se realiza en un periodo determinado para conocer concretamente que se tiene.
- Kárdex: es un documento administrativo de control, el cual se da como registro estructurado sobre la existencia de mercancía en un almacén o Estación de Servicios.
- Empaque: Es el instrumento que permite cubrir al producto, pues también le preserva y le permite que llegue en condiciones adecuadas hacia el consumidor final.
- Etiqueta: se trata de una señal, marca, rótulo o marbete que se adhiere a un objeto para su identificación, clasificación o valoración

- Sistema Lean: Esta se plantea como una filosofía o un sistema de gestión a través del cual se permite la operación propia de un negocio, también se observa como un sistema de varias herramientas que elimina los desperdicios y permite la reducción de tiempo entre el pedido del cliente y el envío del producto como tal para mejorar la calidad del mismo y reducir los costos.
- Control de Inventarios: Se conoce a la administración de inventarios como aquella indispensable para lograr la administración operativa, además necesita una amplia cantidad de recursos de capital, así como dispone de impacto directo en la funciones de la Estación de Servicios, así también requiere integrarse a otras operaciones como las de finanzas y mercadeo.
- Materias Primas: Son aquellos productos que tienen posteriormente un proceso de transformación para obtener los productos finales entregables al cliente.
- Repuestos: Son piezas que pueden ser montadas en equipos o máquinas y sustituyen otras.
- Productos Semi Terminados: Productos que se fabrican en la empresa y no son destinados a la venta hasta que su proceso completo de fabricación haya culminado.
- Productos Terminados: Es aquel artículo de consumo adquirido por el cliente
- Subproductos: Son los que se consideran de importancia secundaria y se integran en función a las actividades principales.
- Residuos: Los productos que se dan como consecuencia de fabricación de productos y estos pueden ser reusados o vendidos.
- Procesos de estructura: Este forma parte del entorno productos, clientes, lo anterior permite una comprensión correcta del flujo de actividades que involucra cada proceso y su interrelación entre sí mismos y con otras personas.
- Procesos auxiliares: los procesos auxiliares son aquellos donde se debe coordinar, Empacar, embalar, marcar, rotular, y consolidar la mercancía

y/o carga según requerimientos de los clientes y métodos. Aplicar los métodos de recibo y despacho de materias primas, bienes, y mercancías. Revisar y controlar los productos según la naturaleza y sistema de almacenaje

CAPÍTULO II

2. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

2.1 ANÁLISIS DEL CONTEXTO

La Estación de Servicios Nicole II mediante una zonificación con la comercializadora Primax, hizo un estudio de una Estación de Servicio. Esta fue fundada en los años noventa por dueños anteriores a los actuales, no fue sino hasta 2014 cuando los actuales dueños tomaron posesión de la misma, sin embargo, para antes de dicho año, los equipos (surtidores) arrojaban dos tipos de gasolina: super y extra y no existía la venta de repuestos, no existía una tienda de conveniencia, ni el centro de lubricantes.

La estación de servicio Nicole II, en la actualidad se dedica a la venta de combustibles, expende gasolina extra, súper y diésel. Su propietaria Jenny Naranjo, se ha encargado de la gerencia de la Estación de Servicios, siempre con miras al desarrollo económico, social y de sus empleados. La Estación de Servicios se encuentra ubicada Vía Aloag- Santo Domingo.

MISIÓN

La Estación de Servicios tiene a fin incluir un servicio personalizado al cliente, así como ofrecer un producto de combustible de calidad, de tal forma que se fidelice al cliente con la empresa.

VISIÓN

Para el 2022 se establecerá la importancia de incrementar una sucursal de la estación actual, de tal forma que se pueda cubrir las necesidades de otra parte poblacional sin dejar de lado la atención personalizada y oportuna al cliente.

2.2 COORDENADAS GEOGRÁFICAS

Lugar: Zoom: Ver Sugerencias:

Geográficas (grados, min, seg)	Geográficas (grados decimales)	UTM (WGS84)	
latitud: <input s"="" type="text" value="0° 23' 52.39"/>	latitud: <input type="text" value="-0.3978864"/>	x: <input type="text" value="743855.88"/>	huso: <input type="text" value="17"/>
longitud: <input type="text" value="78° 48' 32.45" w"=""/>	longitud: <input type="text" value="-78.809014"/>	y: <input type="text" value="9955989.2"/>	hemisferio: <input type="text" value="Sur"/>




Gráfico 1. Ubicación empresa

Fuente: Google map

2.3 MAPA GEOREFERENCIAL ESTACION NICOLE II

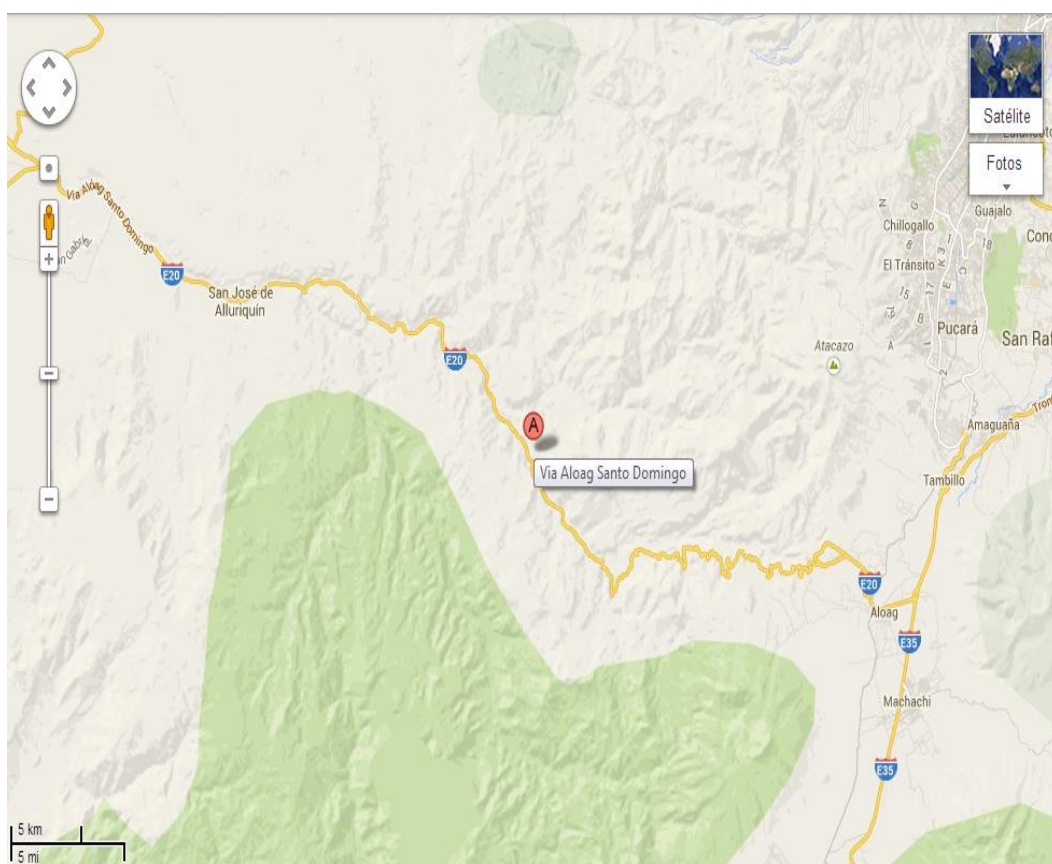


Gráfico 2. Ubicación específica empresa

Fuente: Google map

2.4 ESTRUCTURA DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS

2.4.1 Información general

Razón Social: Gasolinera Primax Nicole II

Actividad comercial: Venta al por menor de combustibles para automotores

Dirección: km 56 ½ Vía Aloag- Santo Domingo margen este medidas

Área total: 9307 m²

Área total útil: 5500 m²

Trabajadores:

Administración: Diana Ramirez horario de trabajo: lunes a viernes (08:00 a 17:00)

Despachadores combustible:

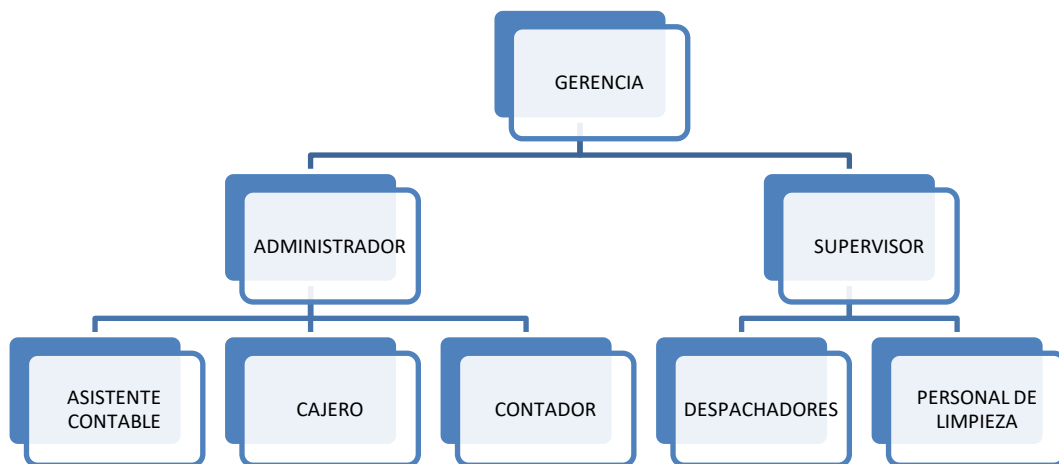
Grupo “a” 2 personas turno (07:30 am a 19:30 pm)

Grupo “b” 2 personas turno (19:30 pm a 07:30 am)

Visitantes diarios: 320 automotores diarios.

2.4 ORGANIGRAMA DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS

Gráfico 3



. Organigrama Estructural

2.4.2 Situación General Frente a Emergencias

En la actualidad la Estación de Servicios dispone de un proceso específico para casos de emergencias, por ejemplo en casos de derrame de gasolina o diésel, así como posible explosión u otra situación que pueda atentar contra la salud ocupacional o accidentes de trabajo, debido a que es un negocio que manipula líquidos tóxicos e inflamables como lo es la gasolina y el diésel.

Para poder llevarlo a efecto es necesario que todos y cada uno de los trabajadores se encuentren informados respecto al mencionado plan de Emergencia, además de adquirir el compromiso de cumplirlo a cabalidad para evitar potenciales Lesiones y/o daños.

✓ ALCANCE.

Este documento afecta a todas las personas presentes en la Estación de Servicios, así como a las instalaciones de la misma.

✓ RESPONSABLES DE IMPLEMENTACION:

Plan de Emergencia Estación de Servicio Primax Nicole II

JEFE DE PLAN:

Cristobal Araguillin

JEFE DE BRIGADAS

Diana Ramirez

JEFE DE COMUNICACIONES

Carlos Prado

2.4.3 Identificación de Factores de Riesgo

La estación de Servicio Primax Nicole II cuenta con dos plantas distribuida en 5 secciones:

SECCION I

Cuarto de Maquinas

SECCION II (Planta Alta)

Oficina Administrativa

SECCION III

Market

SECCION IV

Baños y duchas

SECCION V

Pista y Marquesinas (dispensadores de combustible)

2.4.4 Factores de riesgo internos y externos

De una manera global, trataremos los factores de riesgo que por la concurrencia de varias circunstancias o fenómenos, puedan provocar una situación de emergencia. Los factores se pueden agrupar, según su procedencia, en: Factores internos y Factores externos.

2.4.3.1 Factores Internos

a) Derivados de la construcción del edificio: arquitectura, obra civil y materiales de construcción.

b) Derivados de instalaciones: electricidad, aire acondicionado, equipos a presión y transformadores.

c) Derivados de las actividades productivas o sociales que se llevan a cabo en el edificio:

Trabajo, reuniones y tránsito de personal.

Los aspectos agravantes que pueden favorecer la proclamación de una emergencia. Son aquellos derivados de las instalaciones, maquinaria, estructuras y de las actividades desarrolladas, referido todo ello, tanto al interior como al exterior del edificio. (incendios, explosione.)

Se pueden considerar los siguientes:

a) Mantenimiento insuficiente de los medios manuales contraincendios.

b) Ubicación de extintores en lugares poco visibles o muy elevados (sup. a 1,70 m).

c) Presencia de obstáculos frente a los extintores que puedan dificultar su empleo en caso de incendio.

d) Inexistencia de personal formado en el empleo de medios manuales contra incendios.

e) Inexistencia de señalización (inflamabilidad de sustancias, prohibición de fumar, etc.) en zonas de riesgo especial de incendio.

f) Deterioro de la señalización existente (inflamabilidad de sustancias, prohibición de fumar, etc.).

g) Ausencia de mantenimiento periódico de la instalación eléctrica.

2.4.3.2 Factores Internos

a) Derivados de condiciones naturales: terremotos, corrosión y climatología.

b) Derivados del entorno:

- *Urbanismo*: fallos del suministro de energía y fallos en el agua de la red pública.

- *Actividades antisociales*: intrusión, amenaza de bomba y agresión, y actos vandálicos.

Del análisis de las distintas instalaciones con que cuenta el centro se considerará las siguientes hipótesis accidentales: Incendio, Amenaza de bomba, Accidentes Graves.

2.4.3.3 Puntos de Riesgo

En la zona destinada a oficinas y en market los principales riesgos son eléctricos (Baja Tensión)

En el cuarto de maquinas existen los siguientes elementos de riesgo:

- Generador A41,2 M6A C1/4
- Acometidas eléctricas para dispensadores.

Recursos disponibles para seguridad:

Oficina

1 Extintor CO2 10 Lb.

Pistas

4 Extintores PQS 20 Lbs.

1 Extintor PQS 150 Lbs.

Cuarto de Máquinas

1 Extintor CO2 20 Kg.

2.4.5 Análisis de Riesgo Según el Metodo Meseri

Tabla 1. Análisis de riesgo contra incendios en la Estación de Servicios Nicole II

EVALUACIÓN DE RIESGOS CONTRA INCENDIOS											
Nombre de la Empresa: Estacion Primax Nicole			Primax		Fecha:	22 Mayo 2013		Área:	Gasolinera		
Concepto			Coefficiente	Puntos	Concepto			Coefficiente	Puntos		
CONSTRUCCION					DESTRUCTIBILIDAD						
Nº de pisos					Por calor						
1 o 2	menor de 6m		3	3	Baja	10		5			
3,4, o 5	entre 6 y 15m		2		Media	5					
6,7,8 o 9	entre 15 y 28m		1		Alta	0					
10 o más	más de 28m		0		Por humo						
Superficie mayor sector incendios					Baja						
de 0 a 500 m ²			5	0	Media	5		5			
de 501 a 1500 m ²			4		Alta	0					
de 1501 a 2500 m ²			3		Por corrosión						
de 2501 a 3500 m ²			2		Baja	10		10			
de 3501 a 4500 m ²			1		Media	5					
más de 4500 m ²			0	Alta	0						
Resistencia al Fuego					Por Agua						
Resistente al fuego (hormigón)			10	10	Baja	10		5			
No combustible (metálica)			5		Media	5					
Combustible (madera)			0		Alta	0					
Falsos Techos					PROPAGABILIDAD						
Sin falsos techos			5	5	Vertical						
Con falsos techos incombustibles			3		Baja	5		3			
Con falsos techos combustibles			0		Media	3					
FACTORES DE SITUACIÓN					Alta						
Distancia de los Bomberos					Horizontal						
menor de 5 km			5 min.	10	Baja	5		3			
entre 5 y 10 km			5 y 10 min.	8	Media	3					
entre 10 y 15 km			10 y 15 min.	6	Alta	0					
entre 15 y 25 km			15 y 25 min.	2	Subtotal (X)						
más de 25 km			25 min.	0					79		
Accesibilidad de edificios					FACTORES DE PROTECCIÓN						
Buena			5	5	Concepto				SV	CV	Puntos
Media			3		Extintores portátiles (EXT)	1	2	4			
Mala			1		Bocas de incendio equipadas (BIE)	2	4	0			
Muy mala			0		Columnas hidratantes exteriores (CHE)	2	4	0			
PROCESOS					Detección automática (DTE)						
Peligro de activación					Rociadores automáticos (ROC)						
Bajo			10	5	Extinción por agentes gaseosos (IFE)	2	4	0			
Medio			5		Subtotal (Y)						
Alto			0						6		
Carga Térmica					CONCLUSIÓN (Coeficiente de Protección frente al incendio)						
Bajo			10	5	$P = \frac{5X}{120} + \frac{5Y}{22}$						
Medio			5		$P = 3,29 + 1,36$						
Alto			0		P = 4.65						
Combustibilidad					OBSERVACIONES: Cada vez que se hacen mejoras dentro de los factores X y Y disminuimos los riesgos de incendios; este método permite cuantificar los daños y su aplicación frecuente minimiza los daños a personas.						
Bajo			5	0							
Medio			3								
Alto			0								
Orden y Limpieza											
Alto			10	10							
Medio			5								
Bajo			0								
Almacenamiento en Altura											
menor de 2 m.			3	3							
entre 2 y 4 m.			2								
más de 6 m.			0								
FACTOR DE CONCENTRACIÓN											
Factor de concentración \$/m ²				2							
menor de 500			3								
entre 500 y 1500			2								
más de 1500			0								

TABLA DE RESULTADOS MESERI	
Valor del Riesgo	Calificación del Riesgo
Inferior a 2	Riesgo muy grave
Entre 2,1 y 4,9	Riesgo Grave
Entre 5 y 8	Riesgo Leve
Superior a 8	Riesgo Muy leve

2.5 MATRIZ FODA

Tabla 2. Matriz FODA de la Estación de Servicios Nicole II

	Fortalezas	Debilidades
		Ausencia de una herramienta clave para la generación de procesos internos

	<p>Experiencia en servicios de distribución de combustibles</p> <p>Personal capacitado y proactivo</p> <p>Productos de calidad (diésel, extra, súper)</p> <p>Lugar estratégico del negocio</p> <p>Infraestructura adecuada a la seguridad industrial y de servicios</p>	
	Oportunidades	Amenaza
Análisis Externo	<p>Inclusión de fuentes de financiamiento para incremento del capital de trabajo</p> <p>Aumento del parque automotor en el sector</p> <p>Nuevos inversionistas que se interesen por el negocio</p> <p>Políticas de incentivo hacia el sector de hidrocarburos por parte del Estado</p>	<p>Competencia a menos de 5 kilómetros</p> <p>Aumento de vehículos eléctricos y reducción de vehículos a combustible</p> <p>Fenómenos de accidentes de trabajo.</p> <p>Catástrofes naturales que afecten al normal funcionamiento de la Estación.</p>

Fuente: Investigación propia

Tabla 3. Matriz de estrategias FODA de la Estación de Servicios Nicole II

	Fortalezas	Experiencia en servicios	personal capacitado y proactivo	Productos de calidad	Lugar estratégico del negocio	infraestructura adecuada	Debilidades	Ausencia de herramienta para procesos	Alta rotación	Falta de implementación de programa contable.	Publicidad ineficiente para darse a conocer.	
Oportunidades	Elaborar un manual de procesos que permitan el manejo adecuado de los recursos							Desarrollar mecanismos de servicio al cliente con la finalidad de mantener la satisfacción de los clientes.				
Inclusión de fuentes de financiamiento												
Aumento del parque automotor en el sector												
Nuevos inversionistas que se interesen por el negocio												
Políticas de incentivo hacia el sector de hidrocarburos por parte del Estado												
Amenazas	Incrementar las ventas de combustible de forma anual							Mejorar el posicionamiento en el mercado accediendo a nuevos nichos				
Competencia a menos de 5 kilómetros												
Aumento de vehículos eléctricos y reducción de vehículos a combustible												
Fenómenos de accidentes de trabajo												
Catástrofes naturales que afecten al normal funcionamiento de la Estación												

2.6 ANALISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

La entrevista se realizó al Gerente General de la Estación de Servicios, quien respondió lo siguiente:

1.- ¿Qué tipo de procesos se siguen en el área de bodega?

Bueno, primero llega el producto y este debe ser revisado por el personal de bodega según los hectolítros ingresados en la empresa, una vez visualizado y comparado con la factura recibida se procede a ingresar la factura como cuenta por pagar (se tiene 30 días para el pago) y luego se incluye propiamente el producto en las bases de combustible según color y especificidad (diésel, extra, super)

2.- ¿Considera que hace falta un manual de procesos para el área de bodega?

Si, la verdad es que sí, porque muchos empleados que son nuevos se confunden en el orden que deben seguir para los procesos sobre todo al inicio

3.- ¿Qué tipo de reclamos han tenido por parte del cliente?

La tardanza en la repartición y a veces han tenido que esperar hasta que se recargue el producto.

4.- ¿Habido alta rotación de personal por motivos de la falta de un manual de procesos?

Si, últimamente habido gran rotación de personal principalmente en bodega, por lo que se ve la necesidad de elaborar un manual de procesos.

5.- ¿Qué incluiría en el manual de procesos?

Bueno, flujogramas principalmente del proceso de bodega, así como las funciones de los trabajadores de dicha área, formatos para por ejemplo el mantenimiento preventivo que se debe hacer constantemente a la maquinaria y equipos , así como las políticas de seguridad que deben primar en los trabajadores.

2.7 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO

En la actualidad se observa según el FODA y la entrevista al gerente de la empresa que existe un alto índice de rotación del personal, y aunque el gerente permanece desde casi una década atrás en sus funciones, el problema radica en que gran parte del personal se queja porque no conoce los procesos claves y específicos que se debe seguir, así como su orden que debe mantenerse para que haya agilidad en el almacén y distribución al cliente del combustible.

También se habla de la rotación del personal continua, la cual se da por supuesto, por la falta de un manual de procesos y de una estructura estandarizada.

Por otro lado, se observa que existen debilidades como la falta de un manual de procesos, donde se ha centrado el punto fuerte de esta investigación, a lo cual el gerente ha indicado que se podría incluir situaciones como:

- Flujogramas principalmente del proceso de bodega
- Funciones de los trabajadores de dicha área
- Formatos para por ejemplo el mantenimiento preventivo que se debe hacer constantemente a la maquinaria y equipos
- Políticas de seguridad que deben primar en los trabajadores

CAPÍTULO III.

3. MANUAL DE PROCESOS

3.1 Presentación

El presente documento tiene a fin incluir un Manual de Procesos para el Área de Bodega de la Estación de Servicios Nicole II ubicada en la vía Alóag Santo Domingo, la misma que tiene como giro del negocio el expendio de gasolina extra, gasolina súper y diésel.

Esto a su vez involucra la urgencia de crear una herramienta que sirva como una compilación de información prioritaria la cual debe estar a disposición del personal de bodega y del gerente para que todos reciban la misma información compilada y se evite retrasos o confusiones por parte de los trabajadores, con lo que el trabajo será más organizado y estandarizado para el mejor cumplimiento de objetivos y la satisfacción oportuna del cliente.

También se presentarán los principales formatos que se han de estandarizar para que sean usados por el personal de bodega, dichos formatos se han de tomar como parte integral de los procesos que se realicen a diario de registro, y en lo posterior se podría implementar un software para agilizar dichos procesos e incluir los formatos.

ATENTAMENTE

Autora del manual de procesos

3.2 Objetivo

Ofrecer a la empresa una herramienta de trabajo que permita el cumplimiento eficiente de la misión, visión, políticas y objetivos empresariales.

3.3 Alcance

El manual actual se dirige a todos los funcionarios de la empresa principalmente a aquellos que trabajan en el área de bodega para que puedan disponer de un documento completo y actual que defina una estandarización para la ejecución de procedimientos y con ello sea posible el seguimiento continuo de la gestión organizacional.

3.4 Responsables

Jefe de bodega y despachadores

3.6 Contenido del manual

El manual contiene específicamente:

1. Descripción de los procesos
2. Flujogramas de procesos
3. Documentos Anexos

3.7 Descripción de los procesos


Los procesos principales que realiza el área de bodega incluyen:




2. Recepción del combustible.- Una vez que el camión del proveedor llega a la Estación de Servicios se procede a medir cuántos hectolitros llegaron y estos a su vez se comparan con la factura que ha enviado el proveedor
3. Comprobación y registro de hectolitros.- Una vez que se ha comprobado que los datos de hectolitros cuadren con los ingresados se procede a su registro, sin embargo actualmente no se cuenta con un kárdex u hoja de ingresos para su registro

4. Ingreso de hectolitros a la estación.- Se ingresa con sumo cuidado los hectolitros de gasolina en cada tanque según corresponda a diésel, super o extra
5. Medición de consistencia.- Se mide la consistencia que tiene la gasolina con un medidor especial y se registra la medición
6. Despacho.- El producto es despachado al cliente final pues el combustible ya ha llegado directamente a cada subestación.
7. Cobro.- Se cobra al cliente y se emite la factura

3.8 Flujograma de procesos

Tabla 5. Símbolos a utilizar en el flujograma de procesos

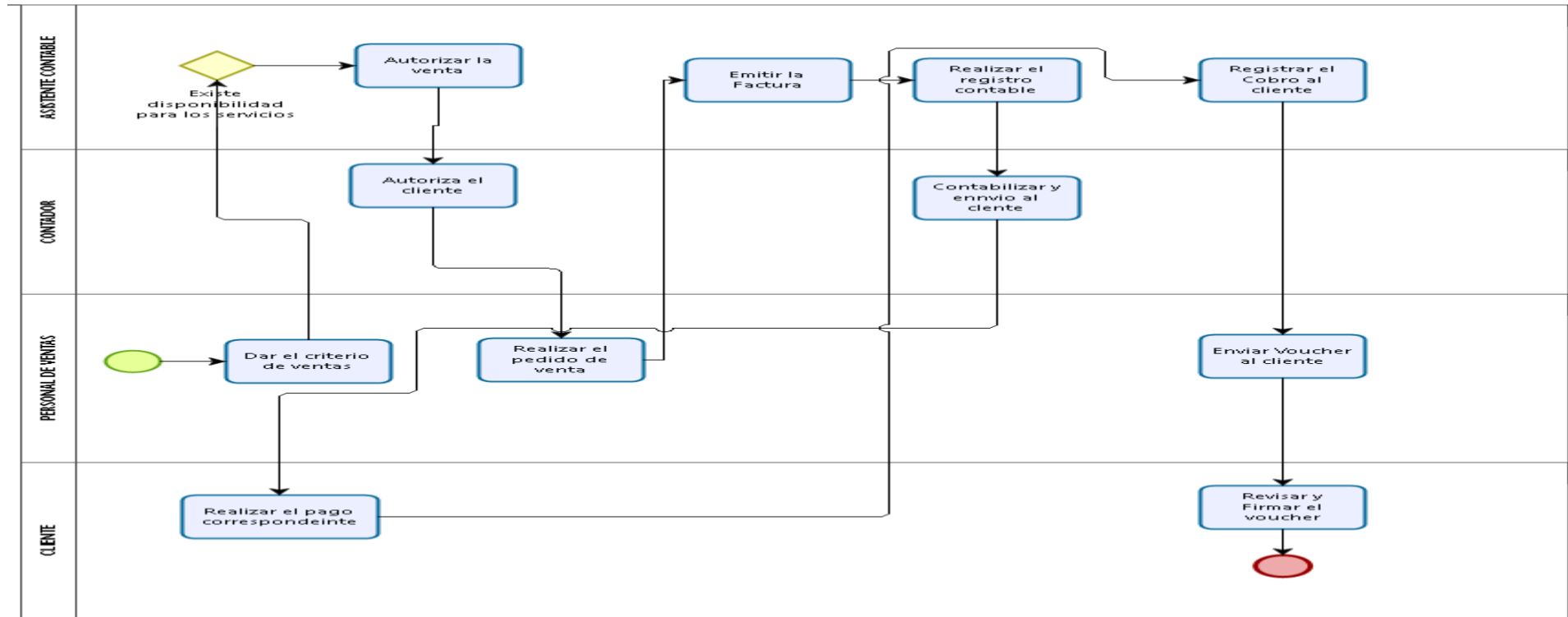
SÍMBOLO	SIGNIFICADO	INSTRUCCIONES
	INICIO / FIN	Indica el inicio o final del proceso o procedimiento y pueden indicarse literalmente como INICIO o como FINAL, dentro del mismo.

	ACTIVIDAD	Describe brevemente la actividad que debe desarrollarse.
	SENTIDO DEL FLUJO	Define la secuencia y orden en que deben ejecutarse los procesos o actividades.
	DECISIÓN	Indica un punto en donde son posibles caminos alternativos, dependiendo de una condición dada. Se escribe en su interior la pregunta sobre la cual se tomara la decisión.

Fuente: Observación ESTACIÓN DE SERVICIOS área distribución mercaderías

Elaboración: La autora

Tabla 6. Proceso general realizado desde el área de bodega hasta la comercialización del producto



Fuente: Observación ESTACIÓN DE SERVICIOS área bodega y comercial
 Elaboración: La autora

3.9 Documentos Anexos

Cada formulario deberá llevar su propio instructivo, en el que se detallaran puntos como nombre del formulario, objetivo, tamaño, impresión número de copias, distribución y la descripción de cada uno de los campos.

Formulario 1: Comunicado de estado de salud ocupacional del personal del área de Bodega

Este formulario permitirá que el trabajador ingrese a ser atendido debido a algún tipo de irregularidad que ha tenido producto del desempeño usual de sus funciones.

Fecha: Ciudad, Año, mes, día

COMUNICADO N°

PARA:

DE:

Área de Bodega

Estimado Reciba un cordial saludo del departamento de talento humano, en esta ocasión es para comunicarle acerca de.....llevadas a cabo al Sr (a), (srta)..... a fin de examinar su estado psicológico, emocional, espacial y demás situaciones indispensables a la hora de contratar para el puesto de....., le pido muy comedidamente sírvase recibir adjunto a este presente comunicado, resueltas por el trabajador, para que usted las evalúe y analice según considere conveniente, a fin de que nos pueda otorgar a la brevedad del caso los resultados de dichas pruebas.

Agradeciendo la atención prestada a la presente, quedo.

ATENTAMENTE

(Nombre)

Firma.....

Jefe del Departamento de Talento Humano

Formulario 2. Ficha de ingreso de mercadería al área de bodega

Este formulario servirá para el registro de la gasolina o diésel así como la cantidad de hectolitros ingresados, y las características de las mismas donde se incluye la especificidad de hectolitros.

Fecha	Tipo De combustible	Detalle	Cantidad de ingreso en hectolitros	Características	Origen	Observaciones

Formulario 3. Entrega recepción de producto

Este formulario servirá para que se registre específicamente las características del producto recibido frente al enviado por el proveedor, pues existen algunas ocasiones que no coincide exactamente entre lo que envía el proveedor y lo que llega a la estación, pues hay veces que puede regarse un tanto el líquido de combustible en el transcurso del camino.

ACTA ENTREGA RECEPCIÓN DEL PRODUCTO.....

En la ciudad de... a los... días del mes de... de 201... siendo las... horas, intervienen por un lado..., en calidad de...; y, por otro..., en calidad de..., con el fin de realizar la entrega – recepción de los archivos correspondientes a... de la Dirección... (De ser el caso), los que a partir de la presente fecha pasan a formar parte del producto de la Estación de Servicios Nicole II.

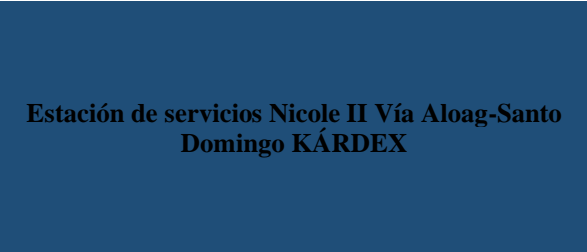
Dichos archivos son un fondo documental, que se constata bajo la modalidad de correlativo incompleto, según el siguiente detalle:

Fecha	Tipo De combustible	Detalle	Cantidad de ingreso en hectolitros

Observaciones.....

Para constancia de lo actuado, firman la presente acta:

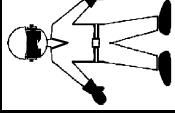
El kárdex como se conoce registra los ingresos (entradas) y salidas o egresos de producto a la Estación, de tal forma que no se escape ningún dato particular y se tenga claras las fechas de ingresos y egresos y las cantidades específicas.



Nombre de la Compañía		Costo unitario del producto	\$ -
Código del producto		Inventario disponible	-
Descripción del producto			
Unidad de medida			

Fecha	Tipo dcto.	N° dcto.	Entradas			Salidas			Saldo		
			Cantidad	Valor unitario	Valor total	Cantidad	Valor unitario	Valor total	Cantidad	Valor unitario	Valor total

El mantenimiento se lo hace de preferencia de manera preventiva, pues los equipos debido a que incluyen acciones con combustible que son líquidos inflamables requieren un mantenimiento oportuno y continuo (por lo general cada seis meses)

Area de Producción: Prensaado		Máquina: Prensa #5		Codigo: PRENS - 05							
#	Descripción de la actividad	Plan de acción	Mantenimiento		2017						
			Correctivo	Preventivo	Febrero	Abril	Junio	Agosto	Octubre	Diciembre	
1	Revisar que la superficie de la matriz se encuentre libre de caucho	Desmontar las partes de la matriz con la ayuda de una llave allen #10									
2	Revisar que entre la base de la matriz y los lados no se encuentren residuos de caucho	Limpiar en la máquina sandblasting toda la superficie y los lados de la matriz									
3	Revisar que el perímetro de la matriz no se encuentre con los filos con rebabas	Limar el perímetro de la matriz que se encuentra con rebabas usar una lima de media caña									
4	Revisar que entre la matriz superior y la matriz inferior no exista holgura	Enviar a rectificar la matriz donde en proveedor de servicios									
5	Revisar que todos los pernos de sujeción de la matriz no se encuentren flojos	Con una llave allen #10 ajustar todos los pernos de la matriz									
6											
Herramientas y Equipos de Seguridad											
Nº	Herramientas	Simbolo	Equipos de Seguridad								
1	Máquina sandblasting	1	Zapatos de Seguridad								
2	Lima media caña	1	Guantes								
3	Llave allen #10	1	Protección visual								
Es obligatorio utilizar el EPP que se encuentra con el círculo negro.			Protector Articular								
			Protector Respiratorio								
			Realizado por: Marco Paredes								
			Fecha: 06/02/2017								
			Aprobado por: Rommel Vermaza								
			Fecha: 06/02/2017								

Formulario 6. Formularios estandarizados de Perfiles de trabajo

CÓDIGO:	001-001
TÍTULO DEL PUESTO:	GERENTE GENERAL/ADMINISTRADOR
NATURALEZA DEL TRABAJO:	Planificar, programar, organizar, ejecutar, dirigir y controlar las actividades de la empresa, es nombrado por la Junta General de Accionistas, además tendrá contacto directo con la contadora con el fin de revisar y planificar en base a los resultados financieros contables emitidos.
FUNCIONES TÍPICAS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Dictar políticas y leyes de la empresa. • Discute y aprueba los medios de mayor trascendencia en la empresa. • Convoca a asambleas y a sesiones. • Nexo directo para dar informe de actividades y resultados a socios • Control y evaluación de las labores realizadas por todos los colaboradores de la empresa • Nexo directo con contadora quien revisa en primera instancia los balances presentados antes de ser llevados a la junta, a partir de los cuales establece puntos de mejora expuesto en la junta 	
COMPETENCIAS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar, coordinar y controlar las actividades del personal bajo su mando. • Actuar con independencia, profesional usando su criterio. • Requiere de iniciativa propia. • Conocimiento de administración de página web y servicios online • Imparcialidad, honestidad, liderazgo y aprendizaje continuo 	
REQUISITOS MÍNIMOS:	
EDUCACIÓN:	Titulo Ingeniero Comercial en Administración Empresas o carreras afines. Capacitación en gerencia y liderazgo, gestión de talento humano, servicios y procesos.
EXPERIENCIA MÍNIMA:	3 años en funciones similares

Elaboración: El autor

CÓDIGO:	001-002
TÍTULO DEL PUESTO:	CONTADORA

NATURALEZA DEL TRABAJO:	Elaborar, procesar, presentar y firmar estados de la empresa, gestión para el pago de impuestos, así como generar las conclusiones correspondientes y dirigirlas a la gerencia general
FUNCIONES TÍPICAS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración, preparación de estados financieros • Elaboración de pagos de impuestos y declaraciones del SRI, Superintendencia de Compañías • Nexos directos con gerencia general con el fin de dar a conocer los resultados obtenidos en un periodo a través de balances • Realiza conclusiones las cuales serán expuestas al gerente general y luego a la junta directiva 	
COMPETENCIAS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Agilidad numérica • Intuición y conocimiento del entorno empresarial • Responsabilidad • Honestidad • Puntualidad de entrega 	
REQUISITOS MÍNIMOS:	
EDUCACIÓN:	CPA (Contador Público Autorizado) Seminarios de actualización tributaria en el SRI u otras instituciones.
EXPERIENCIA MÍNIMA:	3 años en funciones similares

Elaboración: El autor

CÓDIGO:	001-003
TÍTULO DEL PUESTO:	BODEGUERO

NATURALEZA DEL TRABAJO:	Archivo, registros de ingresos y egresos, está a cargo del registro, estar en contacto directo con el Gerente para el desarrollo en las labores de inventario
FUNCIONES TÍPICAS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Archivo diario de ingresos y egresos • Registro de ingresos y egresos • Coordinación con gerente sobre la estación • Encargada del registro de nuevos ingresos previa coordinación • Verificar que la mercadería se encuentre en buen estado a su ingreso y egreso • Controlar normas de seguridad ocupacional y bioseguridad 	
COMPETENCIAS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Honestidad • Proactividad • Agilidad de registro en base de datos • Conocimientos básicos de administración de páginas web y servicios online 	
REQUISITOS MÍNIMOS:	
EDUCACIÓN:	Técnico en Bodega y despacho
EXPERIENCIA MÍNIMA:	3 años en funciones similares

Elaboración: El autor

CÓDIGO:	001-005
----------------	----------------

TÍTULO DEL PUESTO:	TÉCNICO EN SISTEMAS
NATURALEZA DEL TRABAJO:	Encargado de reparar, instalar y supervisar tanto el hardware como el software de los computadores utilizados para , recibir la inclusión de facturas electrónicas, reporte de daños para reparación
FUNCIONES TÍPICAS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de programas computacionales necesarios para poner en funcionamiento los computadores que permiten realizar la facturación • Administrar de forma técnica la página web de la empresa, apertura a formas de pago, cambio de horarios • Acudir a cualquier tipo de reporte por daño o pérdida de información online o cualquier otro inconveniente que pueda suscitarse • Reportar anomalías al gerente general, así como el proceso de lo realizado 	
COMPETENCIAS:	
<ul style="list-style-type: none"> • Proactividad • Ayuda constante • Responsabilidad • Agilidad para la solución de problemas técnicos 	
REQUISITOS MÍNIMOS:	
EDUCACIÓN:	Tecnólogo en sistemas informáticos y de facturación masiva
EXPERIENCIA MÍNIMA:	3 años en funciones similares

Fuente: Investigación Propia

Quito, 24 de Junio del 2020

Ingeniera Jenny Naranjo
GERENTE, E.E.S.S NICOLE II
Presente.

De mi consideración:

Yo, DIANA MARIBEL RAMIREZ DURAN, Identificado con C.C 172600598-4. Ante usted muy respetuosamente me presento y expongo :

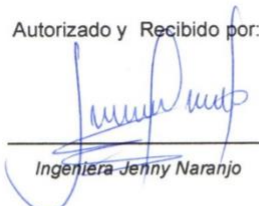
Que actualmente me encuentro cursando la Tecnología en Administración de Empresas, por lo que solicito a usted de la manera más comedida, se considere la autorización para realizar el proyecto de investigación sobre un Manual de Procesos para el área de bodega en la Estación de Servicios NICOLE II Vía Aloag Santo Domingo. Que cuente la información suficiente y necesaria para desarrollarlo de acuerdo a la necesidad que requiera la empresa.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecer su atención, aprovecho la oportunidad para mi más alta consideración y estima.

Atentamente:


Diana Maribel Ramirez Duran
C.C.1726005984

Autorizado y Recibido por:


Ingeniera Jenny Naranjo
GERENTE, E.E.S.S NICOLE II

3.10 Recomendaciones para la utilización del Manual

Todos los pasos antes mencionados se han ajustado a las necesidades propias del área de bodega entendiendo que esta cumple con funciones específicas de mantenimiento y despacho del producto.

Este manual debe ser utilizado por todo el personal principalmente del área de bodega, por lo que se recomienda:

- Utilizar el manual para cumplir con la formación del personal para la ejecución dentro del área de bodega paso a paso.
- Implementar el manual de procesos para establecer capacitaciones para los trabajadores de la estación para que tengan conocimiento para así lograr eficiencia en sus actividades
- Se recomienda actualizar el manual de procesos cada cierto tiempo con el fin que la información se mantenga al día por si existen modificaciones o nuevos procesos dentro de la estación de servicios
- Implementar el manual de procesos para el trabajo seguro a fin que prevengan accidentes de trabajo

3.11 Políticas a implementar

El valor agregado de la Estación de Servicios Nicole II radica en su total claridad hacia el cliente de a dónde van destinados sus fondos, así como se realiza una auditoria trimestral para conocer el estado del dinero donado, así como la empresa acostumbra a tratar a los despachadores, equipo de trabajo, proveedores con dignidad y respeto, así como a los beneficiarios de los fondos, a quienes se les hace un seguimiento continuo sobre su estado de salud, mental, social, y es así como se evalúa si realmente es válido realizarle un aporte.

3.11.1 Identificación de oportunidades de mejora por proceso

Debido a que la EMPRESA dispone de un manual de procesos únicamente que se encuentra subdividido en procesos netamente contables, se requiere incorporar un manual de procesos también en el ámbito administrativo, con el fin de que tanto los socios como los trabajadores, así como los actores externos como son los clientes y proveedores tengan claros los procesos estandarizados y el manejo de los fondos así como, el destino de los mismos.

Es de vital importancia entender que, la mejora se logra solo al percibir o evidenciar las problemáticas existentes, por ello es posible ver que:

- 1) El manual de procesos actual de la Empresa solo se centra en procedimientos a nivel contable y no administrativos
- 2) No existe un manual de procesos sobre el destino de los fondos específicamente
- 3) Parece que el flujograma de procesos que mantiene la Empresa en la actualidad está caduco y no se orienta específicamente a las actividades propias de la organización.

Lo anterior indica que efectivamente la mejora estaría en diseñar un sistema de gestión a nivel administrativo orientado en función específicamente a las necesidades de la Empresa, entendiendo que esta organización difiere del resto de entidades o empresas porque no posee fines de lucro, razón por la que se hace énfasis en la necesidad de un nuevo diseño de procesos estandarizados tanto para el área contable como para el área

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Para elaborar el manual de procesos se usaron las teorías principalmente de Franklin (2009) sobre lo que constituye la elaboración de manuales de procesos, donde se observa que el manual es una herramienta de la gestión empresarial interna pero que también dará frutos de eficiencia para mejorar la satisfacción del cliente final.
- Según el diagnóstico situacional fue posible percibir según el FODA que la debilidad principal es la falta de estandarización de procesos, debido a que no hay una organización adecuada de los procesos. Por otro lado, según la entrevista al gerente se ha observado la falta de un alto compromiso entre gerencia y trabajadores, para el cumplimiento de objetivos, lo cual a su vez genera descontento en los trabajadores y una alta rotación de personal he ahí la importancia de diagnosticar la importancia de inclusión de un manual de procesos.
- Se ha hecho oportuno incluir como propuesta un manual de procesos orientado a generar un análisis de los procesos específicos realizados por el área de bodega que van desde la llegada del producto a la Bodega hasta el despacho al cliente, además se han definido los formatos estandarizados para llevar el kárdex, así como para solicitar nuevos productos y otros formatos que se deben estandarizar para agilizar los procesos y presentarlos al personal de trabajo.

Recomendaciones

- Para la implementación de este manual se requiere que exista una reunión con todos los empleados de la empresa, el gerente general y la creadora del presente manual de tal forma que haya una explicación de uso del mismo en base tanto a lo aprendido en la bibliografía consultada así como en torno a la propuesta enfocada en cubrir las necesidades propias de la empresa en torno a la estandarización de procesos.
- Sería pertinente que a partir de seis meses de la implementación del presente manual de procesos se vuelva a realizar una investigación de campo con una nueva entrevista al gerente general, así como se puede incluir otras herramientas de diagnóstico como la satisfacción del cliente o la percepción de los trabajadores sobre si realmente habido mejora en la efectividad de cumplimiento del manual de procesos.
- Sería necesario que además del manual del procesos propuesto se gestione la posibilidad de incluir un manual específico para el tema de políticas ampliadas en torno a la seguridad tanto ocupacional como la inclusión de simulacros en casos de incendios, para lo cual el personal de trabajo debe estar preparado pues el negocio dispone de alto riesgo de catástrofes de esta índole por tratarse del manejo continuo de combustible.

Bibliografía

- Calidad y seguridad industrial. (2014). *Calidad y seguridad industrial*. Recuperado el 2017, de Calidad y seguridad industrial:
<https://calidadindustriaalimentaria.wordpress.com/tag/ropa-proteccion-industria-alimentaria/>
- Diamond, S. (1983). *Características fundamentales del manual de procesos*. Santiago.
- Drucker. (2006). *Manual de planeación estratégica*. Barcelona: SN.
- Franklin. (2009). *Metodología para inclusión de manuales de procesos integrales*. Colombia.
- Franklin, E. B. (2011). *Combinación y práctica de procesos productivos*. Luxemburgo.
- Gil, F. y. (2008).
- Gómez, C. (2007).
<https://concepto.de/manual-de-procedimientos/>. (s.f.). <https://concepto.de/manual-de-procedimientos/>. Obtenido de <https://concepto.de/manual-de-procedimientos/>
- <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>. (s.f.).
<https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- <https://www.impulsapopular.com/gerencia/que-es-un-manual-de-procesos/>. (s.f.).
<https://www.impulsapopular.com/gerencia/que-es-un-manual-de-procesos/>. Obtenido de <https://www.impulsapopular.com/gerencia/que-es-un-manual-de-procesos/>
- K.M, D. (2017).
- Lazzaro. (1995).
- Madariaga. (2006). *Servicios*.
- Mancilla, M. (2012).
- Múnera. (2002).

Nelis, J. J. (2011).

Orozco. (1999).

Pacheco, J. (2017). *Procesos de negocio: vea los tres tipos principales.*

<https://www.heflo.com/es/bpm/tipos-procesos-negocio/>.

Pérez, J. (2011).

Prieto. (1997).

Simon. (2008).

Torres. (2002).

Torres, M. (2008).

Valencia, R. (2002). *Administración y herramientas efectivas de procesos.*

Vargas, J. (2012). *Manual de procesos como herramienta estratégica.* Madri.

Varvakis, G. (2015). *Gestión empresarial para el usuario emprendedor.* México DF.