

**REPORTE FINAL PARA ACREDITAR RESIDENCIA
PROFESIONAL DE LA CARRERA DE INGENIERÍA
EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN

Ma. Del Rosario Herrera Puentes.

Nombre del asesor externo
interno

Raquel Jáuregui Dueñas.

Nombre del asesor

Pabellón de Arteaga, Aguascalientes a 04 de Junio del 2021

Índice

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES	4
1. Portada.....	¡Error! Marcador no definido.
2. Agradecimientos.	6
3. Resumen.	7
4. Índice.....	8
Lista de Tablas	8
Lista de Figuras	8
CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO	9
5.- Introducción.....	9
6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.	10
7. Problemas a resolver, priorizándolos.	12
8. Justificación	13
9. Objetivos (General y Específicos).....	14
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO	15
10. Marco Teórico (fundamentos teóricos).	15
CAPÍTULO 4: DESARROLLO	¡Error! Marcador no definido.
11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.	15
Cronograma de actividades	41
Medición de tiempos en la línea de producción	44
Elaboración de la propuesta de cambio de lay out.....	44
Medición de tiempos en la línea de prueba.....	45
Adecuación de todas las líneas de producción de la división según el nuevo lay out	45
Medición de tiempos y comparación contra la línea de prueba.....	45
Redacción de informes sobre la optimización para entregar a la gerencia.....	45
CAPÍTULO 5: RESULTADOS	46
12. Resultados.....	46
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES	48
13. Conclusiones del Proyecto	48
CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS	49

14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.	49
CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN	49
15. Fuentes de información	49
CAPÍTULO 9: ANEXOS	51
17. Anexos.....	51
18. Registros de Productos	¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

REPORTE FINAL PARA ACREDITAR RESIDENCIA PROFESIONAL DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL



TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN

Ma. Del Rosario Herrera Puentes.

Raquel Jáuregui Dueñas.

Nombre del asesor externo
interno

Nombre del asesor

2. Agradecimientos.

A la primera persona que agradezco la oportunidad de haber realizado este proyecto de residencias es a mi asesora la maestra Raquel Jáuregui Dueñas por su paciencia y excelente asesoría y sobre todo que siempre me ayudo a resolver dudas acerca de la buena realización de este proyecto.

Este proyecto se realizó en participación del instituto tecnológico de pabellón de Arteaga que me apoyo en todo momento, así como a la empresa Servicio Natillas por habernos brindado la oportunidad de emprender las residencias profesionales y aclaración de todo tipo de dudas con la finalidad de reforzar conocimientos e implementarlos en el campo laboral. Al personal de Servicio Natillas por tener paciencia acerca de las dudas que surgieron y sobre todo a propuestas y modificaciones opcionales que se darán a conocer con forme se avance en dicho proyecto.

Fue realmente satisfactorio formar parte del personal de la empresa sentirse parte de ella y sobre todo tener el compromiso de cambio y mejora en los procedimientos realizados que se realizan, analizarlos e implementar las técnicas para el mejoramiento de organización.

3. Resumen.

En el proyecto de técnicas de organización se encuentra un amplio contenido de técnicas organizacionales y de manuales para la buena organización de la empresa.

Comenzando desde el manual de bienvenida en el cual se encuentra la información introductoria acerca de la empresa, así como el manual de bienvenida en el cual se encuentra la información introductoria acerca de la empresa, así como los objetivos importantes para la empresa, el reglamento que también es parte fundamental para realizar y ejecutar un buen trabajo y que los colaboradores tengan en mente sus derechos y obligaciones mencionados en el mismo, se incluye el organigrama con descripción de puestos e información de contacto de la empresa.

Se incluye un manual de organización que describe claramente la estructura orgánica y las funciones asignadas a cada elemento "Puesto" de una institución, empresa u organización.

De manera clara hacemos presente un manual de procedimientos que nos dice cómo hacer cada una de las actividades esenciales para el buen manejo de la empresa como lo es la parte de: planeación estratégica y operativa, la gestión de dirección y ejecución, gestión de evaluación y control, gestión de dirección y ejecución, compra de materia prima, el proceso para el vertimiento de combustibles a tanques de inventario, los procesos de descarga, los procesos de recursos humanos, el proceso de despacho a camiones, proceso de finalización de turno, siendo de esta forma uno de los manuales más importantes y extensos a excepción del manual de seguridad en los cuales se analizaron todos los procesos y se sintetizaron para colocar los procesos más importantes y problemáticos para la empresa.

El manual de seguridad en el caso de técnicas de organización y de la estación de servicio es considerado el más importante ya que en él se incluye conocimiento invaluable que se espera nunca poner en práctica pero es necesario tomarlo en cuenta ya que las estaciones de servicio a diario almacenan grandes volúmenes de combustibles por lo que, la probabilidad de la ocurrencia de incendios y explosiones, es muy alta. A pesar de poseer planes de emergencias, sistemas para control de incendios, inspecciones de seguridad a cargo de la comercializadora, organismos de inspección, y

entidades de control, no son suficientes para garantizar la no ocurrencia de accidentes en dichas instalaciones.

4. Índice.

Lista de Tablas

1) Planeación estratégica y operativa.....	60
2) Gestión de dirección y ejecución.....	61
3) Gestión de evaluación y control.....	63
4) Gestión de dirección y ejecución.....	68
5) Compra de materia prima.....	70
6) Proceso de compras.....	71
7) Proceso de recursos humanos.....	72

Lista de Figuras

1) organigrama	56
2) Organigrama con descripción de puestos.....	57
3) Responsabilidades de los altos niveles.....	59
4) Diagrama de flujo de planeación estratégica y operativa.....	61
5) Diagrama de flujo de gestión de dirección y ejecución.....	62
6) Diagrama de flujo de evaluación y control.....	63
7) Diagrama de flujo de compra de materia prima	64
8) Diagrama de flujo de proceso de vertimiento de aditivo a combustibles.....	65
9) Diagrama de flujo de descarga.....	67
10) Diagrama de flujo de proceso de recursos humanos.....	68
11) Diagrama de flujo de proceso de despacho a camiones.....	70

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

5.- Introducción

El presente proyecto se realizó en una franquicia o estación de servicio dedicada a la venta de gasolinas, diésel, y venta de grasas y aceites al público en general, que como antecedentes históricos tiene por ventajas ser una de las primeras a nivel nacional ya que contaba con el número de estación 3329, y está ubicada por una de las carreteras o pistas más importantes a nivel continente, hablamos de la carretera número 45 o mejor conocida como panamericana.

Dicho esto con la finalidad de mejorar todos los procesos, realizar manual de técnicas de organización conlleva hacer distintos manuales y organigrama con descripción de puestos en el apartado de marco teórico de la Gasolinera Servicio Natillas S.A. de C.V.

Estos manuales será de mucha ayuda ya que por el momento no se encuentra ningún tipo de organización ni técnica para incrementar los niveles de venta, mejorar en el servicio y trato al cliente, ya que hasta la fecha laboran sin ningún plan a seguir ni meta establecida.

Las técnicas de organización y los manuales ya mencionados nos ayudaran a saber qué hacer en caso de situaciones específicas desde la capacitación para operar de manera correcta los dispensarios, metodologías para entregar el turno una vez terminado y distintas cosas que causan conflicto a los directivos ya que no existe personal de capacitación inicial, con estos manuales no quedara duda de como operar de manera correcta distintos amitos laborales dentro de la empresa.

6. Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del residente.

La empresa servicio natillas es una sociedad mercantil mexicana, constituida conforme a la ley del país con domicilio en av. Siglo xxi no. 114, colonia centro cuyo giro es el de venta de gasolina y diésel.

Misión:

Generar un servicio competente y de calidad, ofreciendo combustibles, aceites y aditivos dando un paso siempre adelante a las expectativas y necesidades del cliente, de manera eficaz, ordenada, con honestidad, atención y eficiente diferenciándonos de la competencia.

Visión:

Ser una empresa rentable, segura, confiable y competitiva, reconocida por la calidad y existencia permanente de sus productos con una cultura de servicio al cliente y respetuosa del medio ambiente.

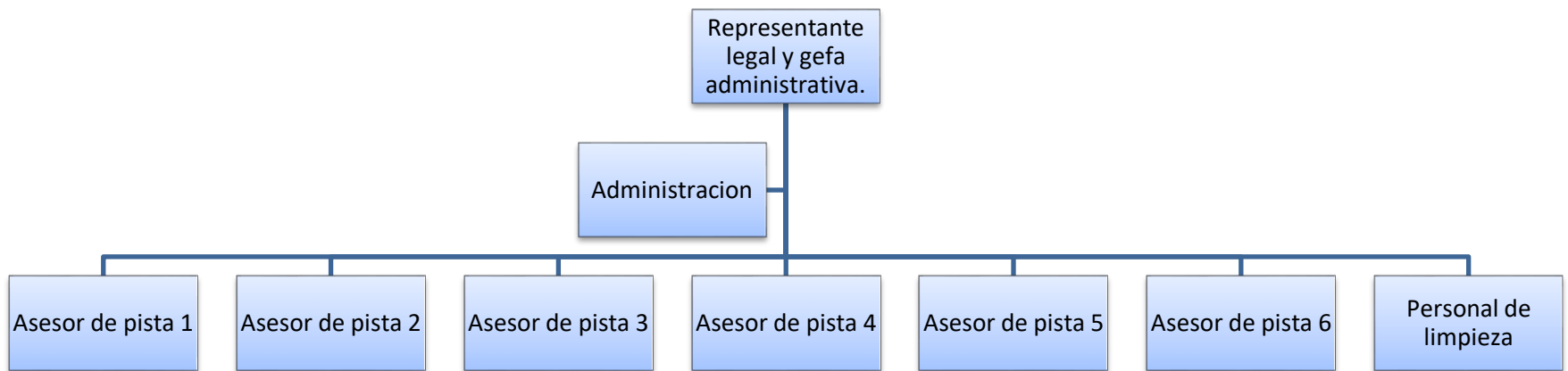
Valores:

- Atención: siempre estar alerta a cualquier necesidad de nuestros clientes o sociedad.
- Servicio: atender y realizar las actividades que requieran nuestros clientes, y recordar que trabajamos en una estación de servicio.
- Honestidad: siempre actuar con la verdad, y no actuar con dolo.
- Respeto: siempre actuar con tolerancia hacia los demás, analizando la situación, acatando órdenes sin ocasionar perjuicio.

Objetivos

- Generar el mejor servicio.
- Ser una empresa ecológica.
- Ser una empresa responsable y respetuosa.
- Siempre contar con el material suficiente de trabajo.
- Tener personal perfectamente capacitado.

Organigrama



7. Problemas a resolver, priorizándolos.

Actualmente la empresa cuenta con algunos problemas que la aquejan desde algunos años en el pasado ya que con cada día que pasa se encuentra con nuevos y diferentes problemas, para servicio natillas es de vital importancia la seguridad ya que con anterioridad han ocurrido sucesos que hacen pensar que el personal no cuenta con las habilidades necesarias para tratar con una situación de riesgo cabe mencionar que se pregunto acerca de la existencia del reglamento de protección y significado de anuncios preventivos de riesgo y lamentablemente se sabe muy poco sobre el tema. Otro de los problemas que aquejan a esta empresa es la rotación de personal ya que cuenta con requisitos vitales para laborar, debido a la rotación de personal se ha vuelto un problema la capacitación efectiva recordando que uno de los objetivos de la empresa es: "Contar con el personal altamente capacitado".

El personal no tiene idea sobre la existencia de la misión, visión y objetivos generales, con esto nos damos cuenta que cuentan con un severo problema de identificación con la empresa.

8. Justificación

Es necesario saber y tomar en cuenta que los problemas en general no se terminaran nunca pero es importante saber que se puede controlar y prevenir la ocurrencia de ellos.

Se debe considerar que la desinformación es uno de los peligros más desastrosos que dejan miles de pérdidas de cualquier tipo es por eso que se pretende infundir la información del reglamento y los significados de los anuncios preventivos para así evitar accidentes.

Los beneficios de la correcta implementación de las técnicas de investigación son:

- Ayudar a prevenir riesgos de trabajo.
- Producir que las actitudes sean más positivas.
- Aumenta la rentabilidad de la empresa.
- Eleva la moral del personal.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño.
- Crea una mejor imagen de la empresa.
- Facilita que el personal se identifique con la empresa.

Las habilidades que el residente desarrollara son: tolerancia al estrés. La capacidad de soportar el estrés y mostrarse tranquilo en situaciones comprometidas, organización, liderazgo, comunicación efectiva en áreas de trabajo, empatía, experiencia y conocimientos técnicos, saber delegar y confianza.

Por otro lado uno de los beneficios más grandes e importantes es la acreditación de las residencias profesionales para posteriormente lograr la obtención del título en ingeniero en gestión empresarial con la mayor cantidad de conocimientos posibles para una buena ejecución al momento de ejercer en el ámbito laboral.

9. Objetivos (General y Específicos)

Objetivo General:

Realizar manual de técnicas de organización en la Gasolinera Servicio Natillas S.A. de C.V. será de mucha ayuda ya que por el momento no se encuentra ningún tipo de organización ni técnica para incrementar los niveles de venta ya que hasta la fecha laboran sin ningún plan a seguir ni meta establecida de ningún tipo ya sea de marketing, producción etc.

Objetivos Específicos:

- Como objetivo de venta es vital incrementar el nivel de venta haciendo uso eficiente de los recursos de organización ya que desde que se abrió sus puertas nunca han tenido alguna estrategia para incrementar las ventas.
- Objetivo de posición: Consolidar la imagen de la gasolinera por medio de publicidad, dar a conocer beneficios que localmente no encontrarán en otra estación de servicios para de esta forma tener preferencia ante la competencia.
- De ventas: incrementar el volumen de ventas a clientes antiguos y atraer nuevos clientes.

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

10. Marco Teórico (fundamentos teóricos).

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.

Los manuales son un instrumento importante en la administración, pues persiguen la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal para alcanzar los objetivos de cualquier empresa. ((2021). Retrieved 21 April 2021, from http://www.contraloriadelpoderlegislativo.gob.mx/pdf/Manuales/Man_Admin_exp_2016.pdf)

El autor Duhalt K. M. define al manual, como “un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”. (2002) ((2021). Retrieved 21 April 2021, from http://www.contraloriadelpoderlegislativo.gob.mx/pdf/Manuales/Man_Admin_exp_2016.pdf)

11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas.

En primera instancia nos cercioramos de anotar cada uno de los problemas sobresalientes a simple vista para nosotros, ya que se nos dio la libertad de ayudar y estar en contacto cliente – asesores de pista, asesor de pista – departamento de administración, asesor de pista - Rep. Legal y jefa, Departamento de administración - Rep. Legal y jefa.

Se realizó:

- Entrevistas acerca de los principales problemas en todos los departamentos para posicionarnos en saber en dónde se concentran las mayores amenazas y posibles riesgos así como el bienestar de todos los colaboradores.

- La observación ha sido una de las principales fuentes por las cuales podemos identificar las principales problemáticas y de esta manera no cometer los mismos errores.
- El análisis de datos es fundamental para otorgar estrategias simples enfocándonos en atacar esos problemas desde la raíz.
- Todo el tiempo en el transcurso de la realización de los elementos y técnicas para la recolección de datos se utilizaran diagramas de flujo para la mejor comprensión y una buena ejecución de dicha información.

MANUAL DE BIENVENIDA

En el manual de bienvenida que se realizara conlleva una serie de puntos a tratar como lo es una breve bienvenida acerca de quiénes somos.

El manual de esta basado en la realización de una guía para dar a conocer la historia de la empresa, los objetivos, el reglamento, castigos, organigrama, las descripciones de los puestos e información de la empresa como número de teléfono y dirección de la empresa al nuevo colaborador.

Incluirá toda la información necesaria y útil para que la integración en el puesto en la empresa sea lo más positiva posible.

El manual de bienvenida puede servir de orientación no sólo durante los primeros días o semanas del empleado, sino también como documento de consulta para resolver cualquier duda en el largo plazo.

Bien trabajado y explicado, el manual de bienvenida es la herramienta perfecta para integrar a nuevos miembros del equipo, hacerles que se sientan más seguros y un ahorro de tiempo por parte de la empresa a la hora de evitar errores o confusiones tanto en el funcionamiento de la misma, como en el desarrollo de las tareas del empleado.

Para la realización del mismo se tomaron en cuenta los siguientes puntos:

- La realización del manual de forma personal.

Todos los nuevos empleados quieren sentirse especiales y es importante hacer un esfuerzo por darles la bienvenida a todos y cada uno de ellos de manera individualizada de manera que vayan ingresando los mismos a la empresa.

- La buena implementación de una terminología directa y concisa.

La mayoría de los manuales de bienvenida cometen el error de ser largos y aburridos, el resultado de esto es que los empleados solo lo meten a un cajón y no se preocupan en ningún momento de leerlo. Es vital asegurarnos de incluir solo lo necesario y más importante que necesitamos que nuestro colaborador sepa, también mantener un estilo directo, sencillo y evitar repeticiones. Los empleados lo agradecerán.

- La explicación de la historia de la empresa.

Es importante que los empleados conozcan la historia de la compañía, incluso el organigrama, las particularidades de la empresa y la cultura corporativa. Los trabajadores tienen que estar identificados con el proyecto (misión, visión y valores) y sentir que pertenecen a su nueva organización. Utiliza el manual de bienvenida para avanzar en esta dirección y resaltar los aspectos más importantes de Servicio Natillas.

- La inclusión de información útil y práctica.

Recuerda que este documento debe estar repleto de información útil y práctica sobre la compañía y el día a día de los trabajadores. Se puede incorporar información sobre números de teléfono y extensiones dentro de la oficina, equipos

informáticos, bonos, seguros, horarios de la oficina, particularidades del contrato de trabajo, la solicitud de una baja por enfermedad, la fecha en la que se cobra la nómina, los días de vacaciones o cualquier otro proceso administrativo o logístico. El objetivo es que el manual de bienvenida pueda resolver cualquier duda y permita a los empleados comenzar a trabajar cuanto antes.

- La buena mención de reglamentos y leyes.

Empresas y empleados deben cumplir una serie de requisitos legales que debes incluir en tu manual de bienvenida. Piensa en cuestiones relacionadas con la seguridad, la prevención de riesgos laborales, la salud de los empleados, reconocimientos médicos, la confidencialidad de datos o cualquier otro tema particular de tu sector. Asegurarnos de incluir toda esta información en el manual de bienvenida para evitar males mayores en el futuro.

- No olvidarnos de hacerlo interesante para el colaborador.

No hay nada peor que un manual de bienvenida aburrido. Asegúrate de hablar el mismo idioma que los empleados, de conseguir su compromiso y participación, si es posible, de incluir técnicas de atracción. No sólo lograrás que los recién incorporados lean con entusiasmo el manual de bienvenida, sino que transmitirás una imagen de modernidad e innovación que se contagiará entre los nuevos empleados.

Como su nombre lo dice en el manual de bienvenida primeramente se da una breve introducción de bienvenida en general a la empresa Servicio Natillas S.A. de C.V. seguido de una imagen ilustrativa y llamativa de la empresa para crear atracción, formalidad e interés al lector y o colaborado, seguido de la historia de la empresa elaborada y resumida para evitar que dicha historia sea tediosa y aburrida mencionando datos relevantes como su reapertura y cómo fue que se rescindió y termino sus operaciones en el 2012.

Se menciona también de manera breve el tipo de carácter administrativo con el que actualmente cuenta la empresa y por qué se considera informal de manera que en el futuro se logre formalizar la administración.

También se explica brevemente el significado del nombre de la empresa y los actuales clientes potenciales con los que cuenta actualmente Servicio Natillas.

Los objetivos en el manual de bienvenida son importantes ya que en base a estos podemos tener una vista clara de a dónde queremos llegar y lograr así como organización tener éxito en la implementación de los mismos.

Reglamento

El reglamento es un mecanismo que le permite a un empleador y a sus colaboradores tener claridad de las sanciones, los beneficios y las obligaciones de las dos partes.

Este es vital para toda empresa ya que nos permitirá gestionar la cultura organizacional ya que promoverá o prohibirá ciertas conductas laborales, teniendo en el apartados como lo son derechos, obligaciones, premios y castigos, además es una prueba de que la empresa cumple con lo que exige la ley y es responsable a la hora de comunicarlo a sus colaboradores.

Organigrama

El organigrama permite a las organizaciones examinar de forma ordenada todas y cada una de las estructuras de la organización representada. Desempeña una función fundamental dentro del departamento de Recursos Humanos reflejando la composición e información de toda la organización.

En un organigrama empresarial podremos encontrar los nombres de los individuos que permanecen al mando de guiar todos los departamentos de una compañía o división de

una entidad y describir de esta forma las colaboraciones de competencias vigentes e interacciones jerárquicas.

Un organigrama permite conocer información importante del manejo de la compañía para coordinar diversos puntos del comercio y proyectos que se requiere realizar. Además, es un óptimo indicador del incremento de un comercio, este va a estar mejor dimensionado si cuenta con un instrumento como el organigrama.

Puede tener diversas construcciones o maneras, ser complejo en su estructuración o sencillo. Cualquier organización que quiera ser exitosa requiere de un conveniente orden para lograr tener el mejor rendimiento viable e incrementar con facilidad los niveles de productividad por completo.

Un organigrama bien estructurado es sinónimo, de una buena sociedad en la compañía, en donde se respetan las interrelaciones jerárquicas y en donde cada quien conoce su puesto en la organización.

Descripción de puestos

La descripción de puestos es una herramienta utilizada en el área de capital humano que se apoya en enlistar las funciones y responsabilidades que componen todos los puestos laborales y detallando la misión y el objetivo que cumplen de acuerdo a la estrategia de la compañía. Así mismo se integran esta especificación los conocimientos, capacidades y reacciones que tiene que exponer los individuos que ocupen, esto se sabe cómo perfil del puesto.

Disponer de una buena explicación de puestos de trabajo en la organización es bastante eficaz para la campaña como para los ayudantes del mismo modo para los candidatos a comercio. Te posibilita atraer ingenio calificado y conveniente a las necesidades de la compañía.

Las descripciones de puestos laborales son fundamentales para idónea administración de ingenio humano debido a que ayudan a maximizar el potencial productivo del mismo. Una idónea definición de las labores y responsabilidades como de las competencias que deberían de exponer todos tus ayudantes según su puesto de trabajo es clave para disponer de los accesorios de trabajo conveniente y conforme a las necesidades de la organización.

Jiménez, N. (2020, 7 febrero). *Cómo contratar al mejor talento con Inbound Recruiting*.

Thinking for Innovation. <https://www.iebschool.com/blog/manual-bienvenida-rrhh-2-0/#:%7E:text=En%20resumen%2C%20el%20manual%20de,empleado%20como%20a%20la%20empresa.>

Jiménez, N. (2020b, febrero 7). *Cómo contratar al mejor talento con Inbound Recruiting*.

Thinking for Innovation. <https://www.iebschool.com/blog/manual-bienvenida-rrhh-2-0/#:%7E:text=En%20resumen%2C%20el%20manual%20de,empleado%20como%20a%20la%20empresa.>

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

El manual de organización es un documento “oficial” que describe claramente la estructura orgánica y las funciones asignadas a cada elemento “Puesto” de una institución, empresa u organización. Así como los antecedentes históricos, el marco administrativo, objetivo, organigrama que representa en forma esquemática la estructura de la organización, también es necesario que se incluyan las tareas específicas de la empresa, la responsabilidad que tienen cada uno de los integrantes que forman parte de la organización, la autoridad asignada a cada miembro, las responsabilidades de comunicación y coordinación que deben existir entre los diferentes niveles o puestos de la organización.

Dicho Manual es un documento técnico normativo de gestión institucional donde se describe y establece la función básica, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo.

Utilidad

1. Determina las funciones específicas de los cargos o puestos de trabajo, cuyo cumplimiento contribuye a lograr que se cumplan los objetivos funcionales de las unidades orgánicas de cada dependencia, así como las responsabilidades y obligaciones asignadas al cargo o puesto de trabajo, en concordancia con el marco legal y normativo correspondiente.
2. Proporciona información a los directivos y personal sobre sus funciones y ubicación en la estructura orgánica de la entidad.
3. Ayuda a la simplificación administrativa, proporcionando información sobre las funciones que les corresponde desempeñar al personal, al ocupar los cargos o puestos de trabajo, que constituyen acciones de una etapa o pasó en el flujo de procedimientos.

4. Facilita el proceso de inducción y adiestramiento del personal nuevo y de orientación al personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad las funciones y responsabilidades del cargo o puesto de trabajo al que han sido asignados, así como la aplicación de programas de capacitación.

¿Qué se necesita para elaborar un MO?

- La participación y compromiso de toda la organización, especialmente de los líderes como promotores.
- Que los líderes que toman las decisiones separen unas horas para las decisiones referentes a estos temas.
- Formar un equipo técnico que lidere el proceso. Puede ser interno como externo.
- Que la organización tenga su plan estratégico vigente, pues sin esto no se podrá realizar el MO.
- Que el equipo técnico use una metodología para la elaboración del cronograma y para que el plan estratégico se refleje en las funciones.
- Hacer un plan de implantación de este manual. Especialmente con los cambios fuertes.
- Poner el manual a plena disponibilidad del personal. Por ejemplo, colgarlo en la intranet institucional. (*Manual de Organización y Funciones (MOF)*. (2012). Mof. http://www.munimoyobamba.gob.pe/app/web/doc_gestion/mof.php)

Objetivos generales de la organización

La tarea de cualquier organización es prestar un grupo de servicios a sus consumidores, empleados, accionistas y crear un efecto positivo en el ámbito en donde actúa. Además, esto ha de realizarlo obteniendo beneficios económicos y sociales, cuantos más mejor. O sea, ha de ser eficaz prestando servicios y eficiente en la manera de prestarlos.

Se realiza alusión más que nada a la buena imagen, productividad, utilidad, responsabilidad social, buena percepción del consumidor y la obtención de un servicio o artículo de calidad.

Las metas que sigue la organización de la organización se centrarían en la consecución de:

- Efectividad: conseguir las metas de la compañía de cualquier manera, pudiendo beneficios y excedentes. Todo ello redundará a favor de los empleados, accionistas y la compañía, que ayudarán en el desarrollo de la entidad.
- Eficiencia: se apoya en la óptima implementación de los recursos accesibles, ya sean económicos, materiales o humanos, para conseguir con efectividad las metas empresariales con el mínimo coste en la era previsto.
- Efectividad: este término tiene relación con la función de la entidad para contestar de una forma instantánea y correcta a las situaciones que se generan en un rato concreto y consumir con las metas y saciar las necesidades de los consumidores o usuarios de un servicio o producto.

Políticas Generales

La política de una organización es una aseveración de principios en general que la organización se compromete a llevar a cabo. En ella se otorgan una secuencia de normas y directrices simples acerca del comportamiento que se espera de sus empleados y fija las bases referentes a cómo se desarrollarán los otros documentos de las empresas.

Una buena política no debería de utilizar bastante más de una o 2 páginas y no debería integrar detalles. Sencillamente se tienen que enumerar las líneas en general que definen la filosofía de la compañía, como tienen la posibilidad de ser ejemplificando el

compromiso de consumir la legislación, la voluntad de generar un óptimo ambiente de trabajo, la fijación de sistemas de optimización continua, la definición de fines ambiciosos, la necesidad de gestionar las ocupaciones por procesos y de hacer caso a los métodos, la expectativa de reducir el efecto ambiental por medio de una buena administración de los recursos, etcétera.

Tener determinada una política idónea es sustancial para el buen desempeño de las empresas, así sea marcar la línea y las “reglas del juego” para todos sus directivos y empleados, como pues es un requisito exigido al implantar varias reglas de sistemas de administración.

Estructura organizacional

La composición organizacional es la manera cómo se asignan las funcionalidades y responsabilidades que tiene que consumir cada integrante en una compañía para conseguir los metas que se propondrán.

Cada compañía funciona de forma distinta, cada una tiene que adoptar una composición organizacional distinta que le ayude a conseguir sus metas y fines. Por consiguiente, toda compañía acorde a la manera de operar debería planear todo el proceso de sus labores y conceptualizar los puestos y responsabilidades de toda la gente que unen la organización.

La composición organizacional representa la manera en la que se organiza el trabajo en una compañía. Además, está establecido el modo de comunicación y de coordinación que se entabla entre cada puesto para llevar a buen término las labores.

Responsabilidades de los altos niveles.

El establecimiento de niveles jerárquicos en la compañía involucra conceptualizar la composición de la organización por medio del establecimiento de centros de autoridad que se relacionan entre sí con exactitud.

La composición lineal o jerárquica es la basada en la autoridad directa del líder sobre los subordinados. Es el tipo de composición más sencillo y antiguo existente. No obstante, esta clase de composición tiene problemas relevantes. Claramente, las comunicaciones resultan muy lentas. Además, cada directivo tiene toda la responsabilidad de una vasta pluralidad de ocupaciones y, como es obvio, no podría ser un experto en cada una de ellas.

El establecimiento de niveles jerárquicos en la compañía involucra conceptualizar la composición de la organización por medio del establecimiento de centros de autoridad que se relacionan entre sí con exactitud.

El departamento de gestión tiene unas funcionalidades de carácter administrativo en la compañía. Por esa razón, es el departamento que se ocupa de recibir las facturas de los proveedores y producir las facturas a los consumidores. De esta forma, una vez que un departamento como el de compras solicita la compra de materias primas, tecnología o inclusive capital humano, gestión tiene que ofrecer el observado bueno y es el delegado de recibir la factura y pagarla. Lo mismo pasa al cerrar una comercialización, a partir de ventas remiten al comprador a gestión para que le hagan la factura.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

En la actualidad las organizaciones a nivel mundial se mueven mediante procesos y nace la necesidad de controlar cada proceso para que este se desarrolle de una manera eficiente por lo que es importante el control interno aplicado a manuales de procedimientos, los que al mismo tiempo son guías operativas para el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización.

Los manuales de procedimientos son una herramienta eficaz para transmitir conocimientos y experiencias, porque en ellos se documenta la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema. (Torres Álvarez, 1996)

El manual de procedimientos es “un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa”. (Gómez, 2001)

El manual de procedimientos es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización (Palma, 2005).

De acuerdo con la definición anterior se puede concluir que, si un manual de procedimientos se encarga de describir de forma detallada, y enfatiza en cada paso de una determinada actividad, entonces, dicho documento adquiere mucha relevancia para las personas que pertenezcan a una organización.

Contar con un Manual de Procedimientos genera ventajas a la institución o unidad administrativa para la que se diseña, y en especial para el empleado, ya que nos permitirá cumplir en mejor tiempo con sus objetivos particulares, y utilizar los mejores medios, para así contribuir a los objetivos institucionales, a continuación mencionaremos las ventajas que ofrece el contar con un manual de este tipo.

- Contribuyen a la unificación de los criterios en la elaboración de las actividades y uniformidad en el trabajo.
- Estandarizan los métodos de trabajo.
- Ayudan al desarrollo de las actividades de manera eficiente.
- La información que maneja es formal; es decir, información autorizada.
- Delimitan las funciones y responsabilidades del personal.
- Facilitan la toma de decisiones.
- Evitan consultas continuas a las áreas normativas y eluden la implantación de procedimientos incorrectos.
- Eliminan confusiones, incertidumbre y duplicidad de funciones.
- Sirven de base para el adiestramiento y la capacitación al personal de nuevo ingreso.

Vergara, V. M. E. (2015). *LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN*. Revista Universidad y Sociedad Cielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038#:text=El%20manual%20de%20procedimientos%20es%20un%20documento%20del%20sistema%20de%20las%20distintas%20operaciones%20o

Los manuales de procedimientos tienen el objetivo de:

- Facilitan la capacitación y adiestramiento del personal.
- Especifican las capacidades y responsabilidades de cada puesto de trabajo, departamento organización.
- Proporcionan una visión integral de los procesos que componen las labores de la empresa u organización.
- Componen el historial de procedimientos de la organización, ganando luego valor documental.
- Permiten la evaluación del desempeño de los trabajadores en base al ideal esperado por la empresa.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. (2016). Documento de uso interno en una organización. <https://concepto.de/manual-de-procedimientos/>

En el manual de procedimientos se desglosara primeramente la parte de planeación estratégica y operativa la cual tiene lugar en desarrollarlo la representante legal y jefa administrativa comenzando por:

- Asignar a cada colaborador un trabajo designado.
- Asignar áreas de trabajos y horarios.
- Comenzar con la venta.
- Revisar los procesos.

Para el desarrollo de estas actividades fue necesario analizar todas las actividades que es necesario realizar para planear estratégica y operativamente las actividades necesarias en la actividad especificada.

Gestión de dirección y ejecución.

Para lograr disminuir actividades innecesarias es necesario enlistarlas y analizarlas tratando de no mezclar y dividir de manera correcta actividades, de esta manera se lleva a cabo una buena gestión de dirección y ejecución para tener un buen control.

COMPRA DE MATERIA PRIMA

Se usa principalmente en empresas industriales las cuales fabrican un producto, y las empresas comerciales manejan mercancías y se encargan de comercializar los productos fabricados por las industrias.

En este caso se puede decir que la parte del departamento de administración debe encargarse que todas las sucursales tengan la materia prima suficiente realizando las actividades siguientes:

- Checar portales.
- Hacer los pedidos de combustible.
- Revisar su disponibilidad.
- Realizar la compra

Podemos observar qué cuenta con bastantes tareas ya que tiene que llevar un control de cada sucursal u empresa y ver su disponibilidad de cada producto en este caso ver cuántas sucursales cuentan con la gasolina suficiente para poder brindar al público que consume.

Si alguna sucursal tiene algún problema de materia prima o media tómense el departamento de administración tiene que estar enterado para que en cualquier momento se pueda brindar más materia.

PROCESO DE VERTIMIENTO DE ADITIVO A COMBUSTIBLES

Se encarga de la parte de revisar el combustible que descarga sea correcto y no erróneo y sean los litros exactos, no se permite él vender combustible mientras se está descargando toda esta parte es realizado por el asesor de pista.

Aditivo es un término que puede utilizarse como adjetivo o como sustantivo. En el primer caso, califica a aquello que se tiene o que se puede agregar o incorporar a otra cosa. En el terreno de la matemática, el adjetivo aditivo alude al término que, en un polinomio, está antecedido del signo. (Pérez, J. P. P. (2016). Definición de aditivo. Definición de Aditivo. <https://definicion.de/aditivo/>)

En este caso se encarga los litros de aditivo correspondientes al producto por cada determinada cantidad de litros de combustible.

PROCESO REVISION DE DESCARGA

En estos procesos como el anterior el encargado de llevar esta tarea es el asesor de pista empezamos por definir cada punto.

La recepción se encarga de los procesos mediante los productos sean adquiridos correctamente a un proveedor, el combustible es vertido a los tanques para poder ser controlados y colocarlos en este caso se habla de la materia prima que es la gasolina.

En el caso de descarga consiste en cargar mercancías adecuadamente. Para esto, los productos deben ser colocados con cuidado en los vehículos que harán el transporte, y retirados con la misma atención cuando llegaren al destino final.

Por esta parte se realizan los siguientes pasos para llevar a cabo esta acción:

- Recepción de materia prima.
- Revisión De litros de combustible antes de descargar.
- Descarga de combustible.
- Revisión de litros de combustible después de descargar.
- Revisar que todo esté completo y no falte nada.

PROCESO DE RECURSOS HUMANOS

Esta parte se encargan el departamento de administración, área recursos humanos la administración de recursos humanos y su funcionamiento son fundamentales para las organizaciones, en este documento se hace una descripción teórica del departamento de recursos humanos de una empresa típica, sus objetivos, su ubicación dentro de la estructura organizacional y su aporte a la administración general de la misma, también se definen y describen las principales funciones de las áreas que componen dicho departamento:

Reclutamiento de Personal, Selección, Diseño, Descripción y análisis de cargos, Evaluación del desempeño humano, Compensación, Beneficios Sociales, Higiene y seguridad en el trabajo, Entrenamiento y desarrollo del personal, Relaciones Laborales, Desarrollo Organizacional, Base de datos y Sistemas de información y Auditoría.

((Martínez, L. G. M. S. (n.d.). Administración de recursos humanos ¿Cómo funciona? Administración de Recursos Humanos ¿Cómo Funciona? (Retrieved May 5, 2021, from <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-como-funciona/>))

Su objetivo es realizar:

- a. Objetivos y estrategias de la empresa.
- b. Analizar y diseñar los puestos.
- c. Reclutar al personal y seleccionar a los empleados.
- d. Planear los recursos humanos.
- e. Capacitar al empleado, planear y evaluar su desempeño.

En la actualidad las técnicas de selección del personal tienen que ser más subjetivas y más afinadas, determinando los requerimientos de los recursos humanos, acrecentando las fuentes más efectivas que permitan allegarse a los candidatos idóneos, evaluando la potencialidad física y mental de los solicitantes, así como su aptitud para el trabajo,

utilizando para ello una serie de técnicas, como la entrevista, las pruebas psicosomáticas y los exámenes médicos.

El Departamento de Recursos Humanos es esencialmente de servicios. Sus funciones varían dependiendo del tipo de organización al que este pertenezca, a su vez, asesora, no dirige a sus gerentes, tiene la facultad de dirigir las operaciones de los departamentos.

Entre sus funciones esenciales podemos destacar las siguientes:

- Ayudar y prestar servicios a la organización, a sus dirigentes, gerentes y empleados.
- Describe las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las cualidades que debe tener la persona que lo ocupe.
- Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo del liderazgo.
- Reclutar al personal idóneo para cada puesto.
- Capacitar y desarrollar programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal.
- Brindar ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre éstos, además buscar solución a los problemas que se desatan entre estos.
- Llevar el control de beneficios de los empleados.
- Distribuye políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados, a todos los empleados, mediante boletines, reuniones, memorándums o contactos personales.
- Supervisar la administración de los programas de prueba.
- Desarrollar un marco personal basado en competencias.
- Garantizar la diversidad en el puesto de trabajo, ya que permite a la empresa triunfar en los distintos mercados nacionales y globales

Según el libro Reinventando Recursos Humanos: Cambiando los roles para crear una organización de alto rendimiento, de Margaret Butteris, el papel y la función de Recursos Humanos de la empresa consiste en:

- Identificación y desarrollo de las competencias claves necesarias para respaldar el negocio. Una vez identificadas, se ponen en marcha estrategias para desarrollar o adquirir las competencias claves. La función empresarial es también responsable de monitorizar el progreso de desarrollo.
- Desarrollo de talento Ejecutivo. Recursos Humanos de la empresa es responsable de los sistemas que identifican y desarrollan el personal con mayor potencial de toda la organización, preparándolo junto a los directivos presentes, para alcanzar los objetivos empresariales presentes y futuros, incluyendo la planificación de sucesiones.
- Desarrollo de iniciativas de formación y desarrollo para respaldar la cultura, los valores y los principios operativos comunes. Utilizando las sesiones de formación y desarrollo como vehículos de comunicación para desarrollar, implementar y sostener este principio.
- Desarrollo de modelos para la evaluación y retribución de los empleados. Recursos Humanos de la empresa identifica los modelos empresariales para la contratación, el juicio y la evaluación de los empleados.
- Desarrollo e implementación de políticas y programas de gestión de la actuación y la retribución para utilizarse en todas las compañías operativas.

PROCESO DE DESPACHO A CAMIONES

Es necesario realizar un proceso de despacho a camiones ya que la empresa actualmente tiene dificultades para la venta ya que somos una empresa con espacios reducidos, debido a esto realizamos dichos procedimientos a seguir con especificaciones requeridas en conjunto con un servidor para hacer este despacho lo más eficiente posible y libre de errores.

Para lograr realizar el proceso de despacho de camiones se realiza lo siguiente:

- Arribar al camión en la bomba de arriba de manera que se le sirva simultáneamente de ambos lados de la bomba.
- Iniciar el despacho.
- Acordar el método de pago, tarjeta o efectivo.
- Realizar el pago en el tiempo de despacho.
- Quitar mangueras.
- Tolerancia de retiro de tráiler 10min. (En caso de demorarse más por alguna razón acudir al supervisor inmediato).

PROCESO DE FINALIZACION DE TURNO

La gestión de turnos ayuda a una empresa a fortalecer el rendimiento productivo y hacer un seguimiento de todos los turnos y capacidad de los empleados.

No solo añadir turnos a un trabajo es suficiente, lo más complicado es crear un buen sistema de turnos de trabajo que ayude a los empleados y fortalezca la productividad de la empresa.

Para lo a retiros se necesitan los siguientes datos:

- Nombre completo del asesor de pista.
- Numero de bomba en la cual realizo el trabajo durante todo el turno.
- Cuando decimos números de venta de la bomba nos referimos a la numeración de litros que se ha vendido la bomba desde su instalación estos se encuentran en la misma.

- Cuantas bolsas se arrojaron a la caja y de que cantidad en pesos.
- Cuantos aceites vendió en el turno
- Cuánto dinero arrojó en su última bolsa llamado: “Pico”
- Todos los tickets que se lograron reunir en el transcurso de la jornada,
- Todos los tickets sin excepción alguna deben contener mínimo fecha, cantidad con número y letra y nombre y firma del benefactor.
- Cantidad exacta de monedas que se entregan.

Las bolsas de monedas se agrupan de la siguiente manera:

- 100 monedas de a 1 = \$100
- 100 monedas de a 2 = \$200
- 100 monedas de a 5 = \$500
- 100 monedas de a 10 = \$1000

¿Por qué es tan necesario un buen sistema de gestión de turnos?

Muchas empresas tienen implantado sus puestos de trabajo a turnos. Esta necesidad varía dependiendo del tipo de negocio. Un claro ejemplo puede ser un negocio de hostelería, que tiene sus puertas abiertas durante muchas horas, y requiere de varios turnos para cubrirlas adecuadamente.

De hecho, podemos enumerar algunos tipos de turnos que se dan en la actualidad en el seno organizativo de las empresas:

Discontinuo. Actividad productiva dividida en dos turnos: mañana y tarde. Las noches y el fin de semana la producción se detiene.

Semi continuo. Tres turnos: mañana, tarde y noche. La actividad se interrumpe de forma semanal, siendo los domingos con descanso.

Continuo. Tres turnos: mañana, tarde y noche. La actividad productiva se cubre en su totalidad, 24x48.

La idea no es tan sencilla como escoger un turno y aplicarlo en determinado proceso productivo.

Una mala gestión de estos turnos puede conllevar todo lo que no se desea, empleados poco motivados y estresados y una progresiva baja de rendimiento y productividad.

Es en este punto, donde aparece la importancia de poseer y crear un buen sistema de gestión de turnos, capaz de desgranar las necesidades adecuadas para el tipo de empresa y capital humano que posea.

MANUAL DE CALIDAD

Un manual de calidad es un documento de vital importancia dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad que tiene como misión analizar procesos, evaluar actividades y procedimientos. Es el fundamento de todo el sistema dado que aúna, en él, sus políticas de calidad y las herramientas corporativas para conseguir sus objetivos predefinidos. Se recoge las cuestiones principales del sistema de calidad que se ha implementado en la organización y marca los objetivos y sus estándares a cerca de la calidad.

El principal objetivo de este documento es informar de los éxitos y objetivos en materia de calidad para hacer partícipes a la personas, tanto internamente como externamente, de los propósitos e ideales de la organización. Además, se consigue ser transparente y potenciar la mejora continua y la participación en la empresa. La creación de este

documento nos permitirá, por tanto, mostrar ante todos el grado de compromiso que tiene la empresa respecto a los estándares de la calidad.

Beneficios de elaborar un manual de calidad.

- Mejora procesos internos.
- Definición de los procedimientos.
- Control continuo.
- Identificación de las necesidades.
- Optimizar los resultados, en términos de desempeño y eficacia.
- Aumentar la satisfacción del cliente.
- Sentar las bases para la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

MANUAL DE SEGURIDAD

Las estaciones de servicio a diario almacenan grandes volúmenes de combustibles por lo que, la probabilidad de la ocurrencia de incendios y explosiones, es muy alta. A pesar de poseer planes de emergencias, sistemas para control de incendios, inspecciones de seguridad a cargo de la comercializadora, organismos de inspección, y entidades de control, no son suficientes para garantizar la no ocurrencia de accidentes en dichas instalaciones.

Al continuar ocurriendo eventos como los mencionados, es preciso desarrollar un manual básico de SEGURIDAD, mismo que servirá de herramienta para la gestión de la seguridad en las estaciones de servicio del país. Además permitirá reformular y actualizar sus procedimientos, que hasta la fecha han evidenciado considerables falencias, las cuales deben considerarse como lecciones aprendidas, prevenir y de llegar a darse un accidente mitigar lesiones humanas, afectaciones ambientales y pérdidas económicas.

Conceptos Generales

En la Estación de Servicio, como en cualquier actividad Industrial y Comercial, pueden producirse situaciones de riesgo que involucren posibilidades de accidentes.

El mayor conocimiento de las Normas Básicas de Seguridad, permitirá al Operador transmitir a los usuarios y clientes la tranquilidad de que pueden confiar que el conocimiento y experiencia del personal de la Estación de Servicio Natillas le brindará los mejores productos, con atención eficiente y en condiciones seguras.

Renovación del plan de contingencia.

Se le hicieron algunas observaciones y nos dimos cuenta que el plan de contingencia pasado estaba muy deteriorado ya que algunas letras ya no se veían y estaba a punto de caerse por lo que se les recomendó llamar directamente a la empresa Total México para hacer que se mandara renovar dicho plan de contingencia. (**Apartado anexo 1.5**)

Algunos de los productos y elementos con que se trabaja en la Estación de Servicio pueden originar accidentes.

Los vapores de las Naftas son altamente inflamables.

En presencia de combustibles o sus vapores, se deberá cumplir básicamente con lo siguiente:

- No Fumar.
- Eliminar la posibilidad de fuegos abiertos.
- Asegurar una ventilación adecuada en todo momento.

- El operador y su personal, deberán estar familiarizados con equipos de lucha contra el fuego y su manejo.

- En zonas definidas como peligrosas, la instalación eléctrica deberá ser del tipo a prueba de explosión y bajo ninguna circunstancia se deberá utilizar o conectar equipos o artefactos, fijos o portátiles, que no sean a prueba de explosión.
- Es de fundamental importancia que todos los equipos e instalaciones (surtidores, compresores, elevadores, bombas de agua, etc.) sean adecuadamente mantenidos y que se realicen las comprobaciones y verificaciones de rutina que se indiquen por los fabricantes y/o proveedores.
- Si se detectasen fugas de combustibles o sus vapores, no debe intentarse realizar tarea alguna sin cerrar las válvulas de bloqueo existentes, cortar el suministro de energía eléctrica desde la Llave principal y activar algún paro de emergencia distribuidos en toda la estación.
- En caso de no poder dominar la situación y la misma lo justifica, se deberá llamar a los Servicios de Emergencia, (Bomberos, Policía, etc.) e informar de inmediato al jefe inmediato.

Prevención

Si bien en el ámbito de la Estación de Servicio los combustibles se presentan en estado líquido, como hemos visto, los vapores de los mismos son los que entran en combustión. Estos vapores, más pesados que el aire, se trasladan movidos por el aire y tienden a depositarse en lugares bajos, como fijos, desniveles, alcantarillas, etc.

Si existen fuentes de ignición, aún a niveles más bajos, los vapores pueden llegar a ellas y producir la inflamación y/o explosión, aun a una distancia considerable.

Se encuentra totalmente prohibido mantener en el ámbito de la Estación de Servicio inflamables en recipientes abiertos.

Dedicados a la prevención de accidentes se realizan continuamente revisiones a todos los paros de emergencia para verificar que estén funcionando de manera correcta y

adecuada ya que este corta los suministros de gasolina de todas las posiciones simultáneamente para evitar a si cualquier incendio ocasionado por diversos factores. Así mismo se revisa que las tuberías no tengan ningún tipo de óxido y se encuentren en perfectas condiciones.

Las bombas y todos los dispensarios cuentan con un filtro por cada pistola y estos se tienen que cambiar cada mes por cuestiones de calidad y de pureza en el producto y excelente manejo de los dispensarios preocupándonos a si por un excelente servicio seguro.

También se realiza pintado de rayas asfálticas continuas distribuidas por toda la estación con la finalidad de que nuestros clientes tengan un espacio seguro enviando a si siniestros inesperados.

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

Se realizó de manera informal, rápida y verás un cuestionario verbal a clientes aleatorios de dos o tres preguntas para no entretener al cliente con fines de calidad y recolección de datos, ya que la mayoría tiene prisa por llegar a su destino.

Las preguntas realizadas fueron:

1. *¿Del 1 al 10 cómo fue el trato del despachador hacia su persona?*
2. *¿En base a tu experiencia volverías a cargar combustible con nosotros?*
3. *¿Del 1 al 10 cuanta confianza le tienes a tu despachador? (Apartado 1.6)*

Anteriormente constantemente se recibían quejas de mal servicio hacia los clientes por parte del personal, después de las actividades realizadas, satisfactoriamente se muestra en el histograma como se puede apreciar a todos los despachadores aumentaron la

calidad de atención en una encuesta realizada a los clientes de manera verbal. Los resultados fueron que el trabajador antes de iniciar el proyecto, no tenía la cordialidad del saludo, ni ofrecía algún servicio extra. Ahora aunque no todos obtuvieron calificaciones muy satisfactorias, en el gráfico se puede apreciar un aumento en la calificación global del personal.

Otra de las encuestas realizadas al personal es en relación a la seguridad esta se realizó tomando en cuenta por lo menos 5 años de anterioridad en el trabajo ya que desgraciadamente somos una empresa que tiene mucho rotación del personal debido a la mala capacitación en el trabajo.

Las preguntas realizadas fueron:

1. *¿Cuántas veces te ha tocado algún tipo de siniestro?*
2. *¿Has leído el plan de contingencia?*
3. *¿Del 1 al 10 que tan importante crees que es el conocimiento adecuado en tema de seguridad?*
4. *¿Qué importancia crees que tiene una buena capacitación? (Apartado 1.7)*

Principalmente el inicio y el aprendizaje que se ha obtenido se remonta hace aproximadamente 5 o 6 años los cuales se ha dedicado a un sinnúmero de actividades, como en toda empresa se da inicio a un nuevo trabajo en el cual no se tiene ningún tipo de conocimiento absoluto.

Las principales actividades que se realizaban al inicio de la trayectoria fueron mandados esenciales de parte de la administración como los son:

- Entrega de documentos a distintos lados tales como a presidencia municipal, licenciados, contadores, arquitectos, etc.
- Auxiliar de asesores de pista en momentos críticos o de mucha demanda, los días sábados y domingos de 9 a 12.
- Después de algún tiempo y no en todos los casos (solo cuando se me pide) eh capacitado a distintos asesores de pista para su rápida integración en la estación

de servicio por lo cual es en este momento que nos damos cuenta de la falta y la importancia de un manual de bienvenida, procedimientos, etc.

- Secuencialmente la empresa al ver que se tienen buenos conocimientos acerca de los cortes de caja actualmente se sigue laborando realizando las revisiones de los cortes de caja, aditivos, tickets y efectivo para posteriormente llevar el efectivo al banco más cercano los días martes, miércoles y viernes.

Es de esta forma por la cual se estudia y trabaja en dicha empresa y con la colaboración de los conocimientos otorgados en el instituto tecnológico de pabellón de Arteaga y la experiencia en esta empresa se puede deducir que es lo que hace falta para el mejoramiento de distintos ámbitos en ella.

Cronograma de actividades

(Aquí se incluye un **ejemplo** de cronograma, considerando un semestre, para la ejecución del proyecto)

Actividades por Quincena	Ago -1 ^a	Ago- 2 ^a	Sept - 1 ^a	Sept - 2 ^a	Oct - 1 ^a	Oct- 2 ^a	Nov - 1 ^a	Nov - 2 ^a	Dic- 1 ^a
Medición de tiempos en la línea de producción									
Elaboración de la propuesta de cambio de lay out									

Medición de tiempos en la línea de prueba									
Adecuación de todas las líneas de producción de la división según el nuevo lay out									
Medición de tiempos y comparación contra la línea de prueba									
Redacción de informes sobre la optimización para entregar a la gerencia.									

CAPÍTULO 5: RESULTADOS

12. Resultados

Con las técnicas de organización y los manuales desarrollados los colaboradores se dan ampliamente una visión clara de todo lo que conforma a detalle la empresa Servicio Natillas esperando de esa forma su inmediata incorporación y su buena colaboración dentro de la empresa.

Ejemplos:

Objetivo Propuesto	Resultado Esperado
Elaborar manual de bienvenida de la empresa Servicio Natillas S.A. de C.V. para la pronta comprensión e incorporación a la empresa.	El manual de bienvenida de la empresa Servicio Natillas S. A. de C.V. nos ayuda referentemente a que el trabajador se integre, sea más productivo, se reduzcan los malos entendidos y por lo tanto beneficiar directamente tanto al trabajador como a la empresa
Elaborar manual de organización en la empresa Servicio Natillas S.A. de C.V. para minimizar los malos entendidos.	El manual de organización en la empresa Servicio Natillas S. A. de C. V. es un instrumento administrativo que se utiliza de apoyo para la correcta coordinación de todas las personas que forman parte de la estructura organizacional.
Elaborar manual de procedimientos de la empresa Servicio Natillas S.A. de C.V.	El manual de procedimientos es una idea fundamental para el desarrollo de las actividades esenciales dentro de la organización en las cuales se especifican, políticas, procedimientos, y controles para realizar actividades esenciales y específicas de una forma eficaz y eficiente.
La elaboración e implementación de un manual de seguridad es fundamental para la empresa Servicio Natillas S. A. de	El manual de seguridad se considera uno de los más importantes ya que de este se derivan actividades para prevenir

C. V.	accidentes y corrección de los mismos sujetos a un procedimiento eficiente pensando en el bienestar de colaboradores y clientes.
-------	--

Uso de figuras

<u>Para mostrar</u>	<u>Utilice</u>
Diagrama de flujo de planeación estratégica y operativa	Diagrama de Flujo.
Diagrama de flujo de gestión de dirección y ejecución	Diagrama de Flujo.
Diagrama de flujo de evaluación y control	Diagrama de Flujo.
Diagrama de flujo de compra de materia prima	Diagrama de Flujo.
Diagrama de flujo de proceso de vertimiento de aditivo a combustibles	Diagrama de Flujo.
Diagrama de flujo de descarga	Diagrama de Flujo.
Diagrama de flujo de proceso de recursos humanos	Diagrama de Flujo.
Diagrama de flujo de proceso de despacho a camiones	Diagrama de Flujo.

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

13. Conclusiones del Proyecto

En el proyecto de técnicas de organización se le dio solución a los principales problemas que aquejaban a la empresa, el objetivo de este ha sido también la eliminación de dichos problemas siempre y cuando se tenga conocimiento previo de dichas técnicas de organización mencionadas en cada manual desarrollado especialmente para la empresa.

Es importante que en las empresas y en las instituciones escolares como lo es el Instituto tecnológico de pabellón de Arteaga se siga dando la oportunidad de realizar éste tipo de proyectos tan importantes para la implementación del conocimiento sin importar el tamaño, giro, ubicación, volumen de ventas, número de clientes o cualquier característica en común, es de vital importancia tener bien definido el rumbo, dirección filosofía y valores para conocer hacia dónde se quiere llegar y que es lo que se tiene que hacer para conseguir los objetivos previamente establecidos con la ambición de tener una mejora continua, y tener un crecimiento constante. Con el contrato realizado y con el proceso de selección realizado se facilita encontrar el personal adecuado y así poder brindar el servicio adecuado que desea la sociedad, reduciendo los riesgos de deserción y accidentes que pudieran resultar en lesiones leves o hasta la pérdida humana.

Ahora todos los trabajadores conocen a profundidad el proceso para la atención al cliente, y todas las actividades que se realizan día con día dentro de la organización beneficiando a distintas partes y áreas que antes no se tomaban en cuenta.

CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS

14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.

Aplique distintas técnicas de observación y análisis para el mejoramiento de cada una de las áreas críticas o de mayor importancia implementando y poniendo en práctica para con inspección de modificación previa antes de implementarlas en su totalidad.

Diseñe distintos manuales para el mejoramiento y buena ejecución del trabajo que se realiza y en situaciones importantes para la empresa para reducir el mal manejo del trabajo y la reducción de errores.

Aplique habilidades de ejecución para idealizar cada manual paso a paso para el buen manejo de situaciones de trabajo críticas tanto de dirección de altos mandos como de asesores siendo de esta forma más sencillo y estandarizado la ejecución del mismo.

CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

15. Fuentes de información

((2021). Retrieved 21 April 2021, from http://www.contraloriadelpoderlegislativo.gob.mx/pdf/Manuales/Man_Admin_exp_2016.pdf)

((2021). Retrieved 21 April 2021, from http://www.contraloriadelpoderlegislativo.gob.mx/pdf/Manuales/Man_Admin_exp_2016.pdf)

Jiménez, N. (2020, 7 febrero). *Cómo contratar al mejor talento con Inbound Recruiting*.

Thinking for Innovation. <https://www.iebschool.com/blog/manual-bienvenida-rrhh-2-0/#:%7E:text=En%20resumen%2C%20el%20manual%20de,empleado%20como%20a%20la%20empresa.>

Jiménez, N. (2020b, febrero 7). *Cómo contratar al mejor talento con Inbound Recruiting*.

Thinking for Innovation. <https://www.iebschool.com/blog/manual-bienvenida-rrhh-2-0/#:%7E:text=En%20resumen%2C%20el%20manual%20de,empleado%20como%20a%20la%20empresa.>

(Manual de Organización y Funciones (MOF). (2012). Mof. http://www.munimoyobamba.gob.pe/app/web/doc_gestion/mof.php)

Vergara, V. M. E. (2015). *LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN*. Revista Universidad y Sociedad Cielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038#:%7E:text=El%20manual%20de%20procedimientos%20es%20un%20documento%20del%20sistema%20de,de%20las%20distintas%20operaciones%20o

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. (2016). Documento de uso interno en una organización. <https://concepto.de/manual-de-procedimientos/>

Pérez, J. P. P. (2016). Definición de aditivo. Definición de Aditivo. <https://definicion.de/aditivo/>

((Martínez, L. G. M. S. (n.d.). Administración de recursos humanos ¿Cómo funciona? Administración de Recursos Humanos ¿Cómo Funciona? (Retrieved May 5, 2021, from <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-como-funcio>

CAPÍTULO 9: ANEXOS

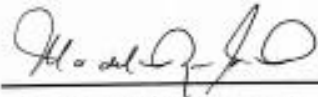
17. Anexos

(Carta de autorización por parte de la empresa u organización para la residencia profesional y otros si son necesarios).

Asunto: Aceptación para Prácticas Profesionales

El motivo de esta carta es informarle de la aceptación del alumno en la carrera de Ingeniería en gestión empresarial Oscar Adrián Adame Herrera con número de control 161050027 para la realización de sus prácticas profesionales dentro de nuestra empresa "Servicio Natillas S.A. de C.V." Dentro de nuestra empresa desarrollara actividades relacionadas con la administración, además de realizar su proyecto de Técnicas de organización en el horario en el que acudirá a nuestra empresa será de lunes a viernes de 10:00 am. a 6:00 pm.

Sin más por el momento reciba un cordial saludo de nuestra parte.



Ma. Del Rosario Herrera Puentes
JEFA DE "Servicio Natillas S.A. de C.V."

MANUAL DE BIENVENIDA

BIENVENIDOS

Hoy somos el Grupo Gasolinero TOTAL más importante de México, comprometidos en el buen servicio y se tiene por objeto la satisfacción de nuestros clientes a través de un servicio de calidad generando un servicio competente ofreciendo combustibles, aceites y aditivos dando un paso siempre adelante a las expectativas y necesidades del cliente, de manera eficaz, ordenada, con honestidad, atención y eficiente diferenciándonos de la competencia.



HISTORIA DE LA EMPRESA

En 2012 la anterior estación de servicio fue rescindida y terminó operaciones debido a un mal manejo del área de almacenamiento, ocurriendo que se compartiera el producto Pemex Premium con Pemex diésel, que para mala fortuna en ese mismo instante llegaría el laboratorio móvil de Pemex; dándose cuenta del incidente, y por consecuencia rescindirían la estación de servicio, viniendo como resultado la demanda de la mayoría del personal que laborada dentro de ésta franquicia.

En este momento es cuando reabre sus puertas al público pero ahora con un nuevo número de franquicia el 22 de octubre de 2014 después de tres largos años de un sinfín de trámites.

Aún cuenta con la misma administración de carácter familiar, y por ende se deduce que es informal o que carece de una administración bien definida, por ésta razón se justifica la realización de éste proyecto; para la aplicación de una administración formal, aportando una misión, visión que dé un rumbo a la organización, que se identifique y diferencie de los demás competidores en el mercado.

La empresa Servicio Natillas lleva este nombre porque en el pasado el municipio de Cosío en el que está ubicada llevaba este nombre "Natillas". Actualmente se cuenta con indistintos clientes potenciales como lo es una gran parte de pobladores de Cosío, para beneficio de la misma la estación de servicio tiene doble frente lo que nos lleva a la autopista 45 ya mencionada, cabe mencionar que aun que no es un cliente potencial como los ya mencionados también acuden a ella varios agricultores y ganaderos del municipio y alrededores.

OBJETIVOS

- Producir el mejor servicio.
- Convertirse en una empresa ecológica.
- Convertirse en una empresa responsable y respetuosa.
- Tenga siempre suficiente material de trabajo.
- Contar con personal bien capacitado.

REGLAMENTO

CAPITULO 1

DERECHOS

Art. 10 Tolerancia de 10 min de retraso

Art.11 Igualdad en el trabajo

Art. 12 Horario de trabajo

Art. 13 Respeto y tolerancia entre los trabajadores Art.

14 Derecho al sueldo Art.15 A recibir capacitación

Art. 16 Al propio material de trabajo

Art. 17 Al propio espacio de trabajo

CAPITULO II

OBLIGACIONES

Art. 18 Puntualidad en el horario y trabajarlo completo

Art. 19 Tener higiene y mantener nuestra área de trabajo limpia

Art. 20 Apoyar a nuestros compañeros

Art. 21 Ser respetuosos

Art. 22 Responsabilidad

Art. 23 Cuidar el material de trabajo

Art. 24 Tener la vestimenta adecuada (zapatos industriales, uniforme, gorra)

Art. 25 Diariamente usar su gafete

Art. 26 Mantener atención en el servicio al cliente

Art. 27 Ser amables con el cliente

Art. 28 No llevar acompañantes que puedan distraer tu trabajo

Art. 29 No abuso en el uso del celular.

Art.30 Mantenerse el mayor tiempo posible en su bomba de despacho

Art. 31 Ser muy cuidadosos con el vocabulario que usan, frente a los clientes

Art. 32 No ingerir bebidas alcohólicas ni traer aliento a alcohol

Art. 33 No fumar

Art. 33 Hacer el aseo en su zona de trabajo

CAPITULO III

PREMIOS

Art. 34 Diploma para el empleado del mes

Art. 35 Al mejor vendedor se le felicitara frente a sus compañeros y se le otorgara un pequeño obsequio.

CAPITULO IV

CASTIGOS

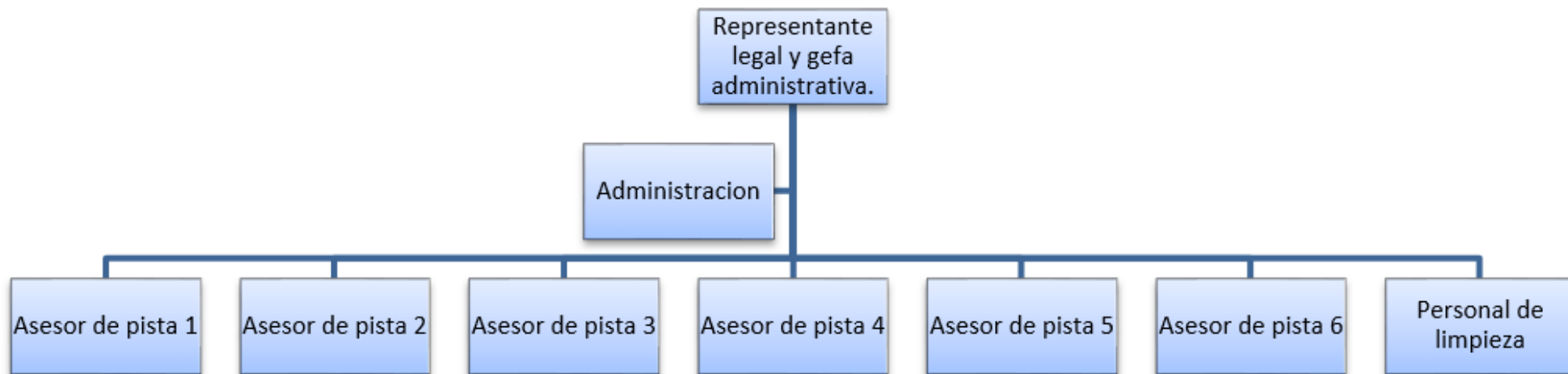
Art 36 Dos retardos llamada de atención (al mes)

Art 37 Seis retardos en el mes, despido.

Art 38 dos faltas injustificadas al mes despido.

Apartado 1.1

ORGANIGRAMA



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

- Representante legal y jefa administrativa: Planear, supervisar, coordinar, controlar y optimizar el desarrollo de todos los proyectos, programas y actividades relacionados con la administración, recursos humanos, financieros, contables, legales, los servicios administrativos, la tesorería, la seguridad integral.
 - Administración: Gestionar la Adquisición de los bienes que requiera el funcionamiento de la institución; combustible, aceites y lubricantes de acuerdo al presupuesto aprobado.
 - Asesor de pista 1
 - Asesor de pista 2
 - Asesor de pista 3
 - Asesor de pista 4
 - Asesor de pista 5
 - Asesor de pista 6
- Realizar labores de suministro y cobro del carburante expedido en la **gasolinera**, así como otras labores auxiliares en torno al vehículo, relacionadas con la limpieza y el mantenimiento preventivo del mismo. Atender a la clientela, identificar sus necesidades, asesorarle y satisfacer su demanda.
- Personal de limpieza: Asegurar la **limpieza** diaria y programada de los centros o zonas asignadas a cada trabajador guiándose en un itinerario programado y revisado periódicamente.

DIRECTORIO

EMPRESA	DOMICILIO	TELEFONO
Servicio Natillas S.A. de C.V.	Av. Siglo XXI #114 COSIO, Centro. Aguascalientes.	458-102-9079

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



OBJETIVOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

Optimizar las gestiones internas y externas de la Gasolinera Servicio Natillas S.A. de C.V. a través de las técnicas de organización siguiendo las recomendaciones y tomando en cuenta la información proporcionada en los manuales.

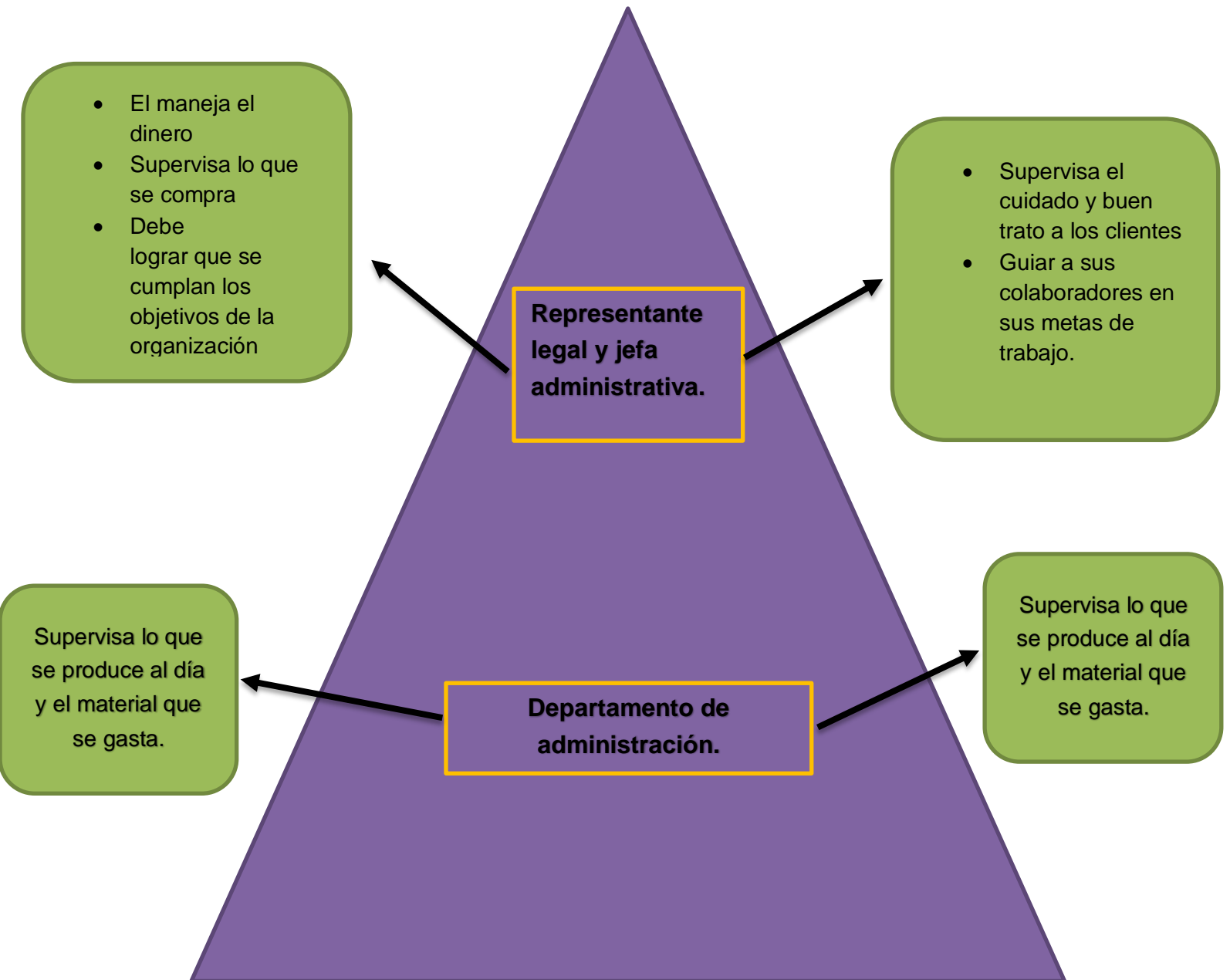
POLITICAS GENERALES

- Manejarnos con los más estrictos y rigurosos sistemas de control de calidad.
- Desempeñar nuestras funciones y acciones apegadas a una inquebrantable línea de ética profesional.
- Dar el servicio y el apoyo a nuestros clientes sobrepasando sus expectativas.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Cada negocio consiste necesariamente en una estructura organizativa o una forma de organización de acuerdo a sus necesidades mediante las cuales se 6 pueden ordenar las actividades, los procesos y el funcionamiento de la empresa.

RESPONSABILIDADES DE LOS ALTOS NIVELES



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



TOTAL

SERVICIO NATILLAS S.A. DE C.V.
E.S. 12266

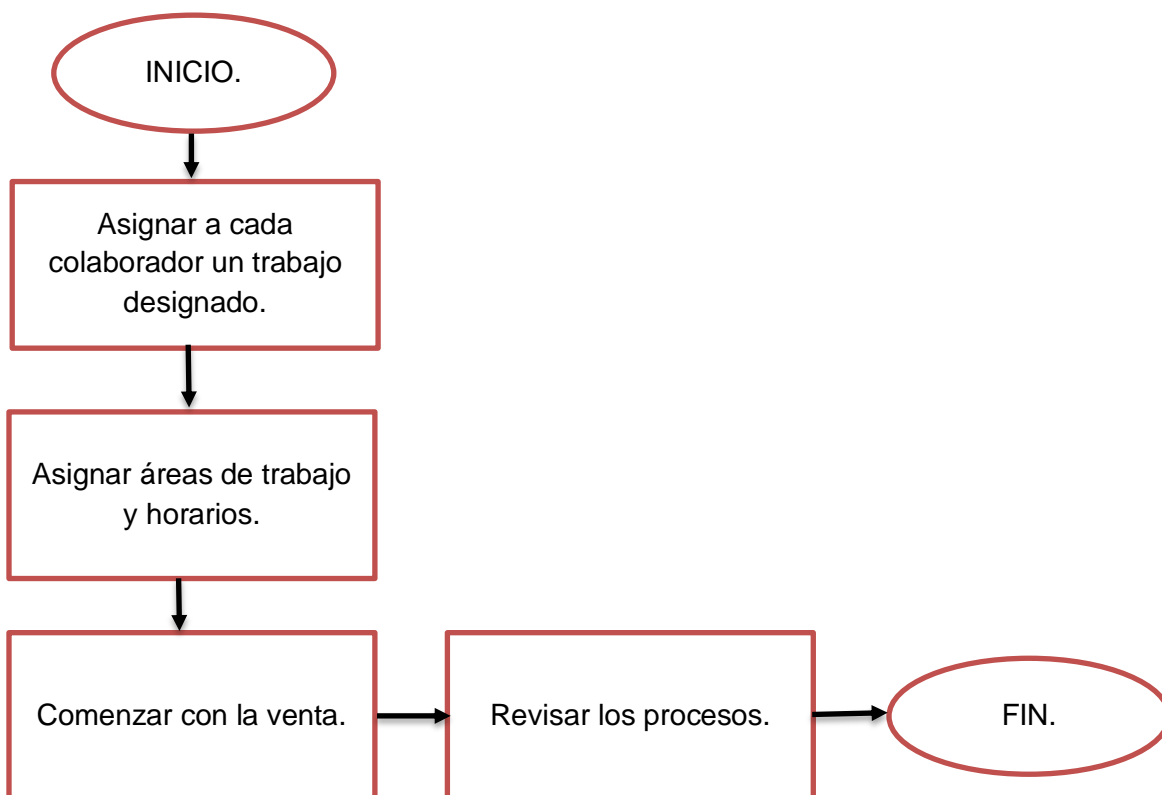
Av. Siglo XXI No. 114, Centro.
C.P. 20460 Cosío, Aqs.
Cel: 458-102-50-61
servicionatillas@hotmail.com



PLANEACION ESTRATEGICA Y OPERATIVA.

NO.	ENCARGADO.	ACTIVIDAD.
1	<ul style="list-style-type: none">• Representante legal y jefa administrativa.	<ul style="list-style-type: none">• Asignar a cada colaborador un trabajo designado.• Asignar áreas de trabajos y horarios.• Comenzar con la venta.• Revisar los procesos.

Diagrama de flujo (Planeación estratégica y operativa).

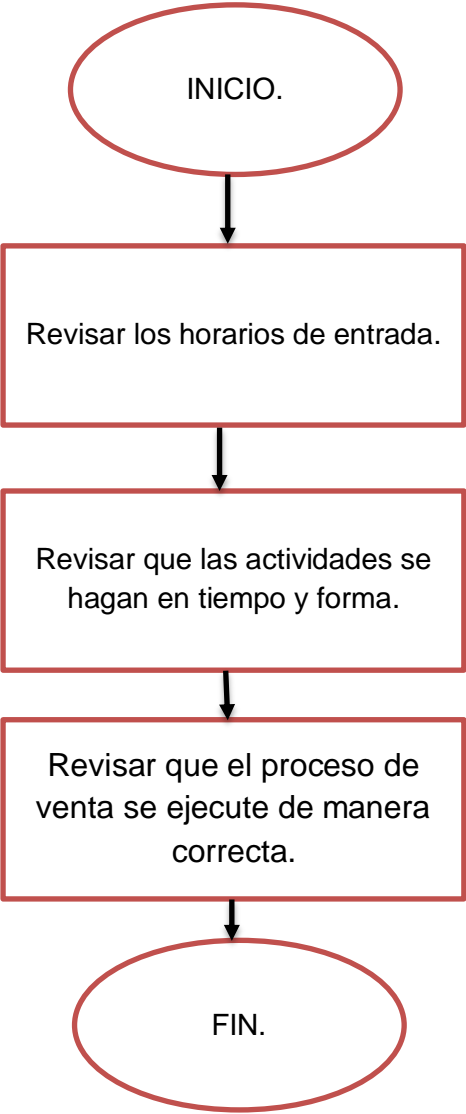


GESTION DE DIRECCION Y EJECUCION.

NO.	ENCARGADO.	ACTIVIDAD.
1	<ul style="list-style-type: none"> • Representante legal y jefa administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los horarios de entrada. • Revisar que las actividades se hagan en tiempo y forma.

		<ul style="list-style-type: none">• Revisar que el proceso de venta se ejecute de manera correcta.
--	--	--

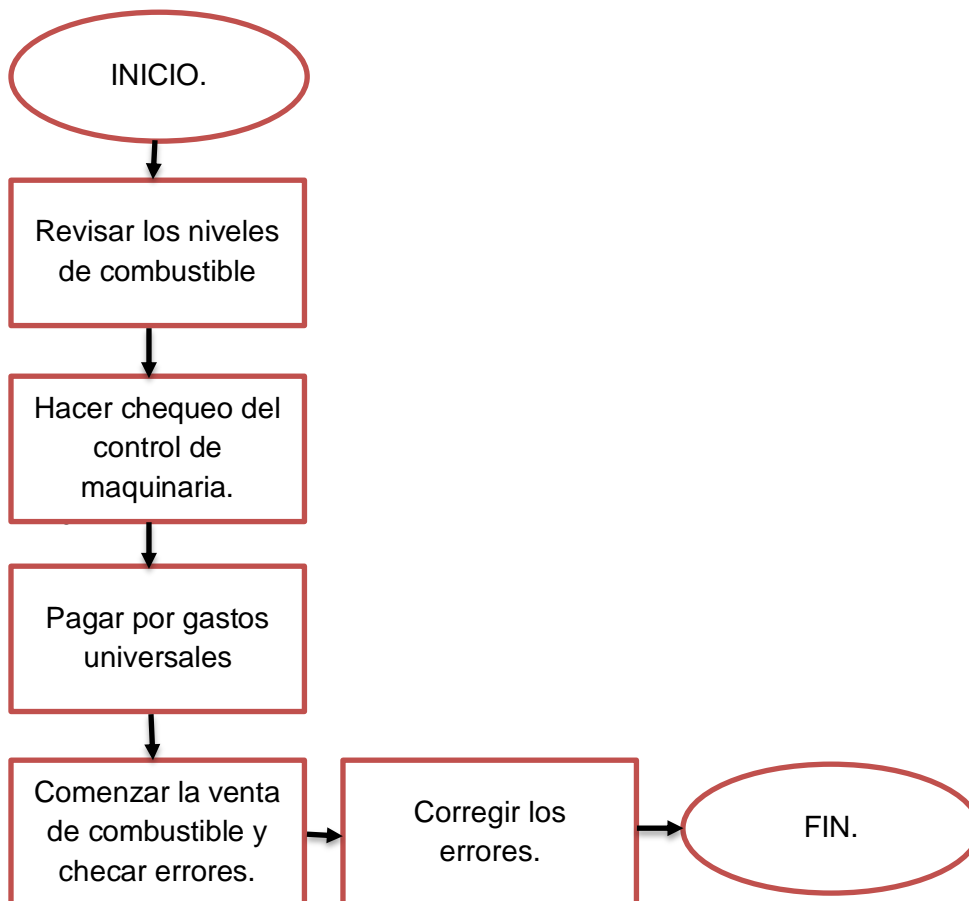
Diagrama de flujo (Gestión de dirección y ejecución).



GESTION DE EVALUACION Y CONTROL.

NO.	ENCARGADO.	ACTIVIDAD.
1	<ul style="list-style-type: none">• Departamento de Administración.	<ul style="list-style-type: none">• Revisar los niveles de combustible.• Hacer chequeo del control de maquinaria.• Pagar por gastos universales.• Comenzar la venta de combustible y checar errores.• Corregir los errores.

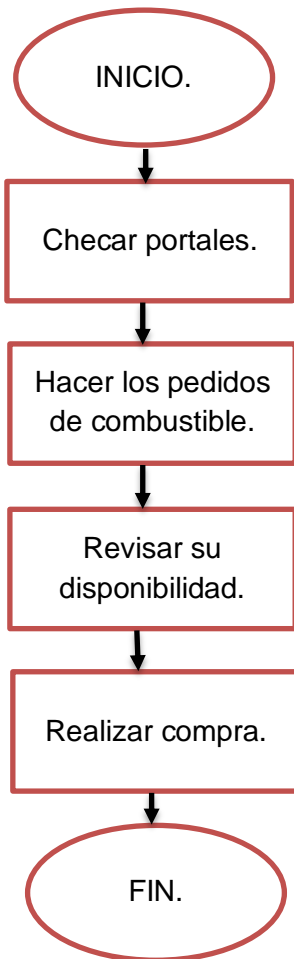
Diagrama de flujo (Gestión de evaluación y control).



COMPRA DE MATERIA PRIMA.

NO.	ENCARGADO.	ACTIVIDAD.
1	<ul style="list-style-type: none">• Departamento de administración.	<ul style="list-style-type: none">• Checar portales.• Hacer los pedidos de combustible.• Revisar su disponibilidad.• Realizar la compra

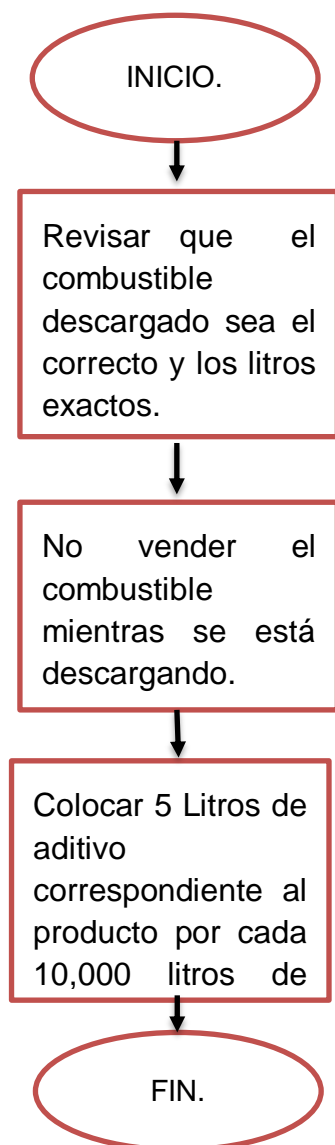
Diagrama de flujo (Compra de materia prima).



PROCESO DE VERTIMIENTO DE ADITIVO A COMBUSTIBLES

NO.	ENCARGADO	ACTIVIDAD.
1	Asesor de pista del lado oeste.	<ul style="list-style-type: none">• Revisar que el combustible descargado sea el correcto y los litros exactos.• No vender el combustible mientras se está descargando.• Colocar 5 Litros de aditivo correspondiente al producto por cada 10,000 litros de combustible.

Diagrama de flujo (Proceso de vertimiento de aditivo a combustibles)

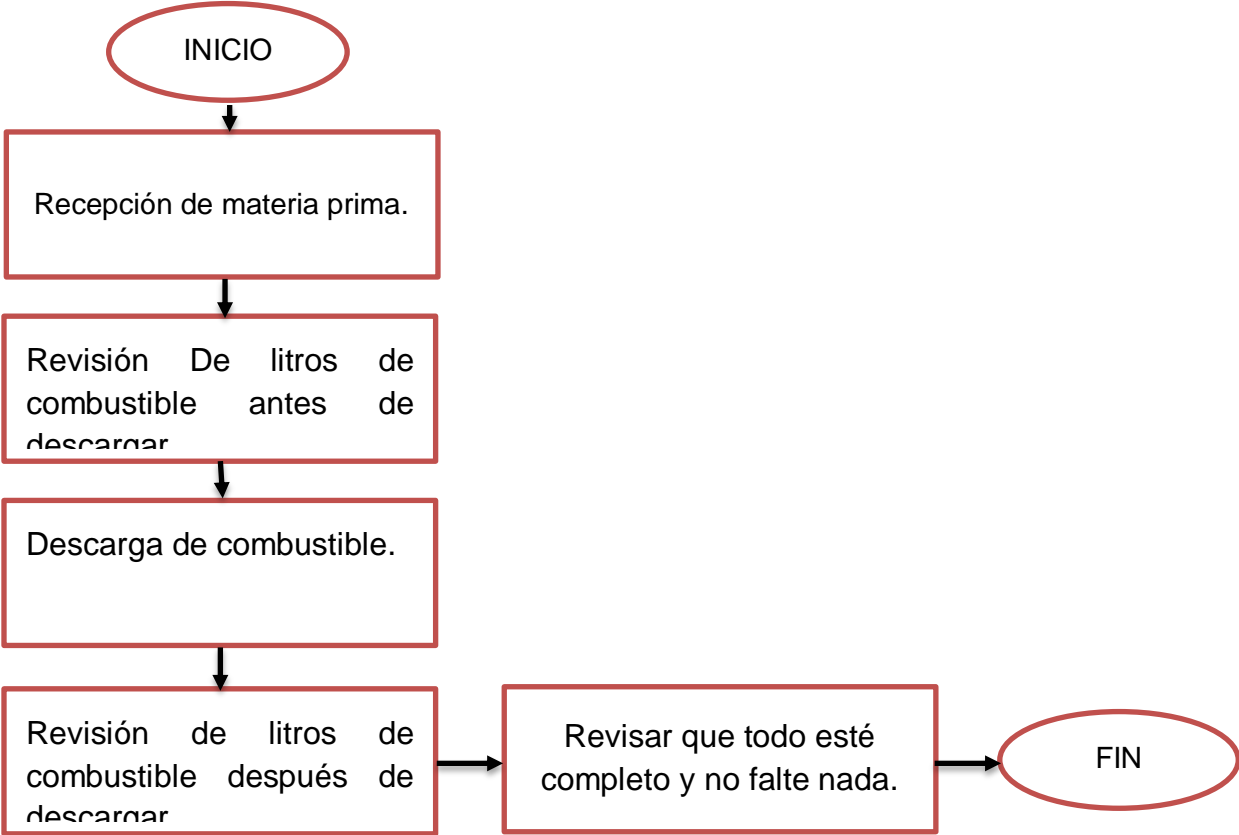


Apartado anexo 1.1

PROCESO REVISION DE DESCARGA.

NO.	ENCARGADO.	ACTIVIDAD.
1	<ul style="list-style-type: none">• Asesor de pista del lado oeste.	<ul style="list-style-type: none">• Recepción de materia prima.• Revisión De litros de combustible antes de descargar.• Descarga de combustible.• Revisión de litros de combustible después de descargar.• Revisar que todo esté completo y no falte nada.

Diagrama de flujo de proceso de descarga

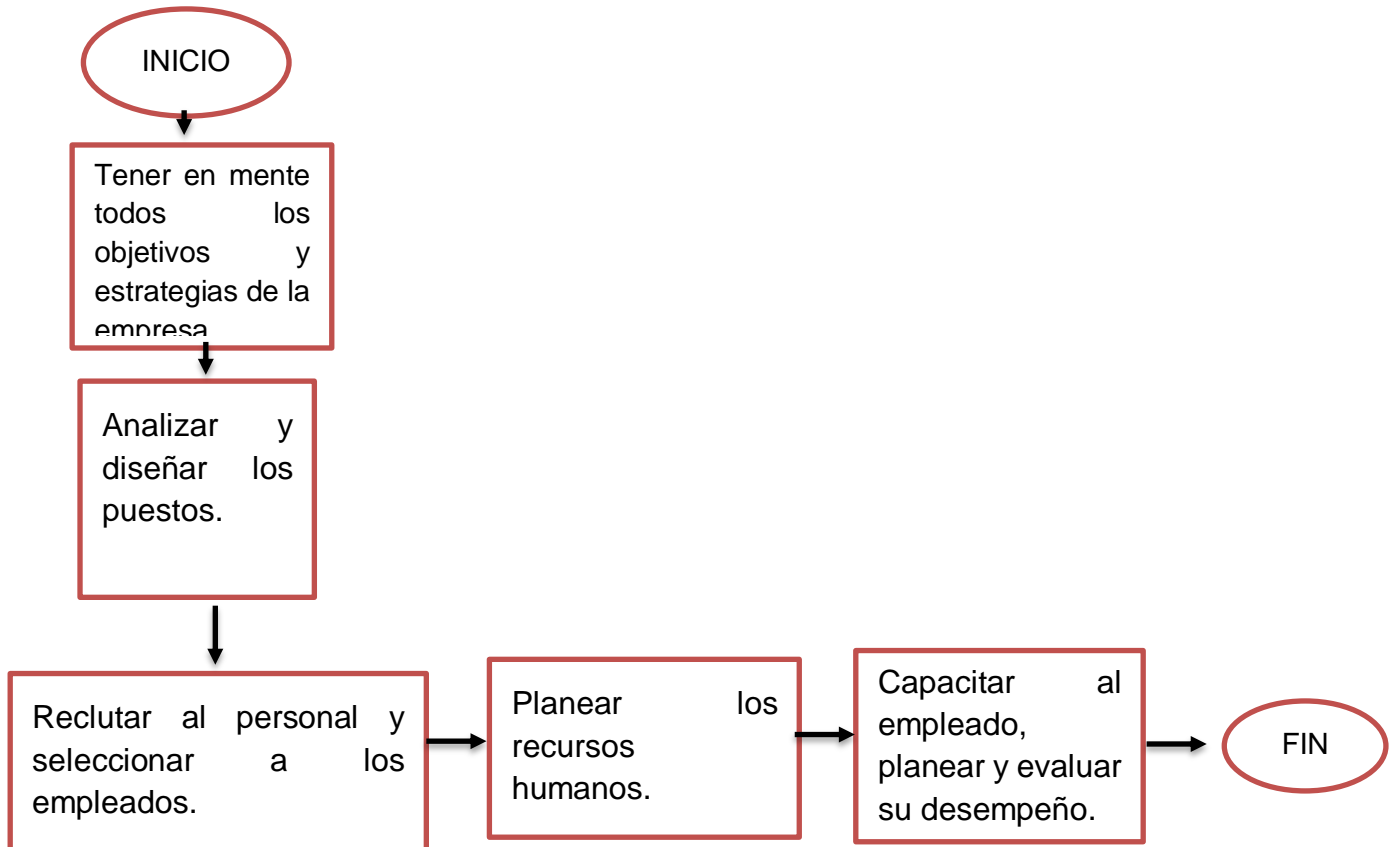


Apartado anexo 1.2 y 1.3

PROCESO DE RECURSOS HUMANOS.

NO.	ENCARGADO.	ACTIVIDAD.
1	Departamento de Administración, Área Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos y estrategias de la empresa. • Analizar y diseñar los puestos. • Reclutar al personal y seleccionar a los empleados. • Planear los recursos humanos. • Capacitar al empleado, planear y evaluar su desempeño.

Diagrama de flujo de recursos humanos.

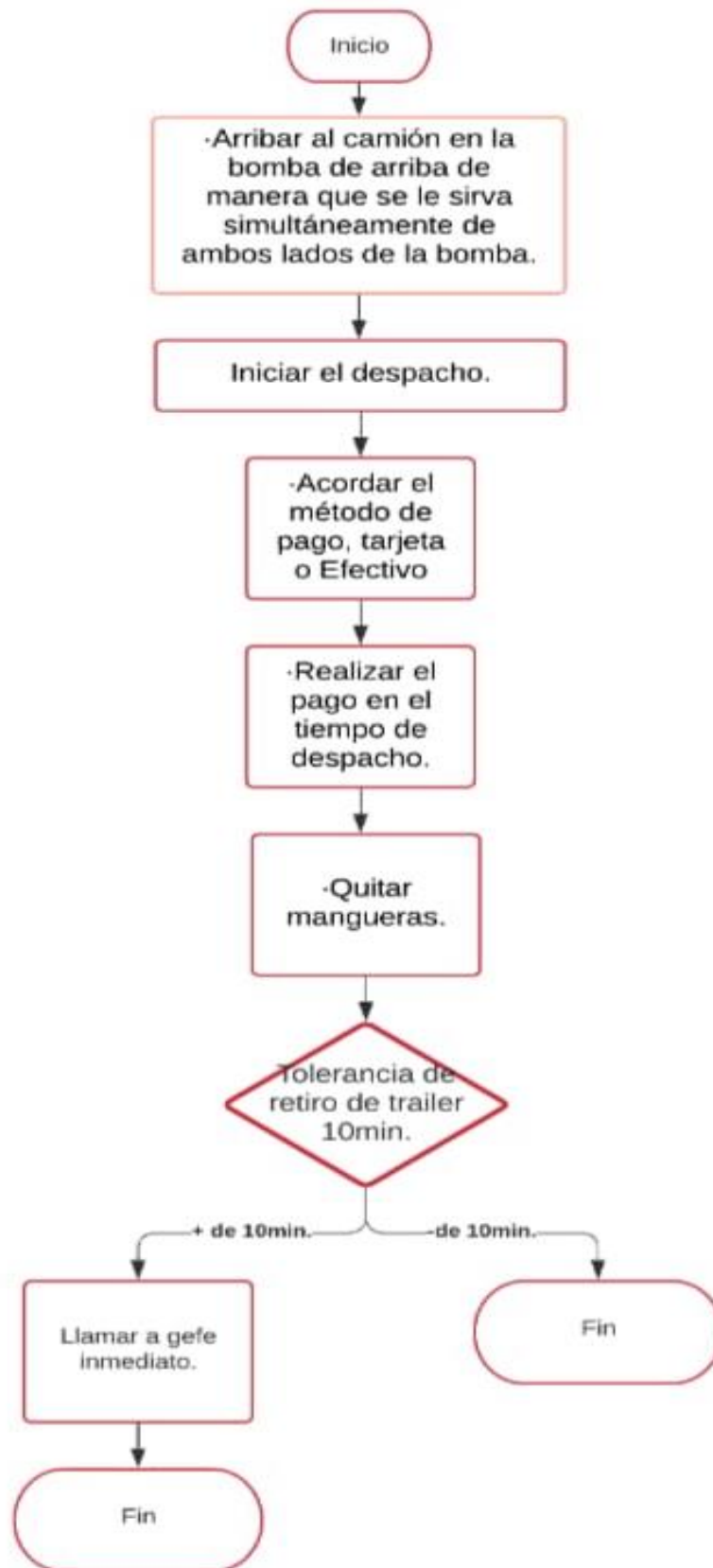


PROCESO DE DESPACHO A CAMIONES

Este manual fue requerido especialmente de parte de la jefa Administrativa ya que se les presenta un problema que los aqueja hace aproximadamente un año.

NO.	ENCARGADO.	ACTIVIDAD.
1	Asesor de pista del lado oeste.	<ul style="list-style-type: none">• Arribar al camión en la bomba de arriba de manera que se le sirva simultáneamente de ambos lados de la bomba.• Iniciar el despacho.• Acordar el método de pago, tarjeta o efectivo.• Realizar el pago en el tiempo de despacho.• Quitar mangueras.• Tolerancia de retiro de tráiler 10min. (En caso de demorarse más por alguna razón acudir al supervisor inmediato).

Diagrama de flujo (despacho a camiones).



PROCESO DE FINALIZACION DE TURNO

Los turnos son de 24 horas los asesores de pista inician labores a las 7:00 am correspondientes al día de trabajo 24 horas de trabajo por 48 horas de descanso, durante todo el día el asesor de pista tendrá que guardar el efectivo innecesario en bolsas y arrojarlas a una caja de seguridad que se les proporciona, el asesor de pista deberá llevar un control durante todo el día y al finalizar el turno todo lo deberá de arrojar a dicha caja siendo claro y preciso en sus cuentas de esta manera.

Ejemplo:

(1)Nombre: Francisco de Luna Rodríguez. (2)No. De Bomba: 1 (3)Números de venta de la bomba: <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-left: 100px;"> { <table style="border: none;"> <tr> <td style="padding-right: 10px;">0450444</td> <td style="padding-right: 20px;">0602870</td> </tr> <tr> <td style="padding-right: 10px;">5476890</td> <td style="padding-right: 20px;">3766552</td> </tr> <tr> <td style="padding-right: 10px;">1524869</td> <td style="padding-right: 20px;">1564527</td> </tr> </table> } 2 </div>		0450444	0602870	5476890	3766552	1524869	1564527
0450444	0602870						
5476890	3766552						
1524869	1564527						
(4)Bolsas:	7 de \$6000						
(5)Aceites	1 de 50 1 de 66 2 de 45 1 pino de 25 1 gel de 15						
(6)Efectivo(pico):	\$9625						
(7)Tickets:	BBVA: \$15,321 Santander: \$ 1,960 Efecticar: \$ 3,540						
(8)Monedas:	\$289						

(9)Aclaraciones:	

2. Nombre completo del asesor de pista.
3. Numero de bomba en la cual realizo el trabajo durante todo el turno.
4. Cuando decimos números de venta de la bomba nos referimos a la numeración de litros que se ha vendido la bomba desde su instalación estos se encuentran en la misma.
5. Cuantas bolsas se arrojaron a la caja y de que cantidad en pesos.
6. Cuantos aceites vendió en el turno
7. Cuánto dinero arrojó en su última bolsa llamado: "Pico"
8. Todos los tickets que se lograron reunir en el transcurso de la jornada, nota: Todos los tickets sin excepción alguna deben contener mínimo fecha, cantidad con número y letra y nombre y firma del benefactor.
9. Cantidad exacta de monedas que se entregan.
Las bolsas de monedas se agrupan de la siguiente manera:
 - 100 monedas de a 1 = \$100
 - 100 monedas de a 2 = \$200
 - 100 monedas de a 5 = \$500
 - 100 monedas de a 10 = \$1000
10. Cualquier tipo de aclaración.

Apartado anexo 1.4

MANUAL DE CALIDAD



SERVICIO NATILLAS S.A. DE C.V.

E .S. 12266

Av. Siglo XXI No. 114, Centro.

C.P. 20460 Cosío, Ags.

Cel: 458-102-50-61

servicionatillas@hotmail.com



La calidad significa aportar valor al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible. También, la calidad se refiere a minimizar las pérdidas que un producto pueda causar a la sociedad humana mostrando cierto interés por parte de la empresa a mantener la satisfacción del cliente.

Apartado anexo 1.6

Para el gerente la estación de servicio la calidad se fundamenta en entregar un servicio rápido, amable y en el momento que el cliente lo requiere.

La preocupación en la estación de servicio se basa en la proliferación de las estaciones de servicio en el municipio de Cosío, es así que conscientes de esto quieren implementar parámetros de calidad a sus servicios, para de esta manera optimizar recursos aumentando la calidad en el servicio.

Para la estación de servicio el tema del trato al cliente es de fundamental importancia es por eso que la misma hace capacitaciones mensuales para tratar de mejorar en distintos aspectos como lo son desde la forma de hablar, dirigirse ser claro preciso en las opiniones y servicios con los que lo son el lavado de vidrios, chequeo de libras pie de neumáticos, revisión de fluidos y engrasantes del motor como los son líquido de frenos, aceite para motor, anticongelante y limpiaparabrisas todos con nuestra marca.

COMO SE CONSTRUYE LA CALIDAD EN LA EMPRESA

La calidad dentro de todo tipo de empresa está orientada a la satisfacción del cliente y a la evolución de la empresa. Pueden existir varias maneras de construir calidad algunas de ellas pueden ser:

- Entrega inmediata del servicio
- Atención oportuna y amable
- Diversificación de servicios
- Calidad del producto ofrecido

Otra forma de construir calidad en una empresa de servicios está en la retención de clientes.

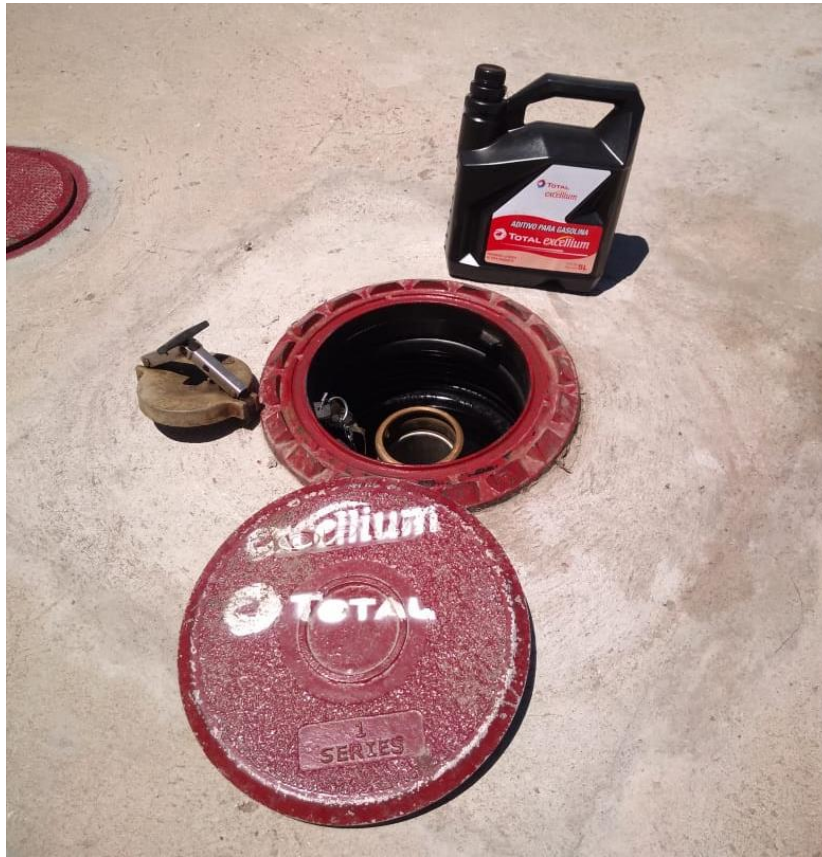
Para retener clientes la empresa debe mejorar constantemente, en especial en las empresas dedicadas a la entrega de servicios, por la naturaleza de estas empresas el mejoramiento se lo puede hacer en el día a día o simplemente en la atención de uno y otro cliente.

La mala calidad en el servicio tiene costo si tomamos en cuenta los ingresos que se obtendrán. La calidad no mejora a menos que se la mida, la calidad no es un vigoroso slogan sino también la forma más rentable de manejar un negocio.

1.1



1.2 y 1.3





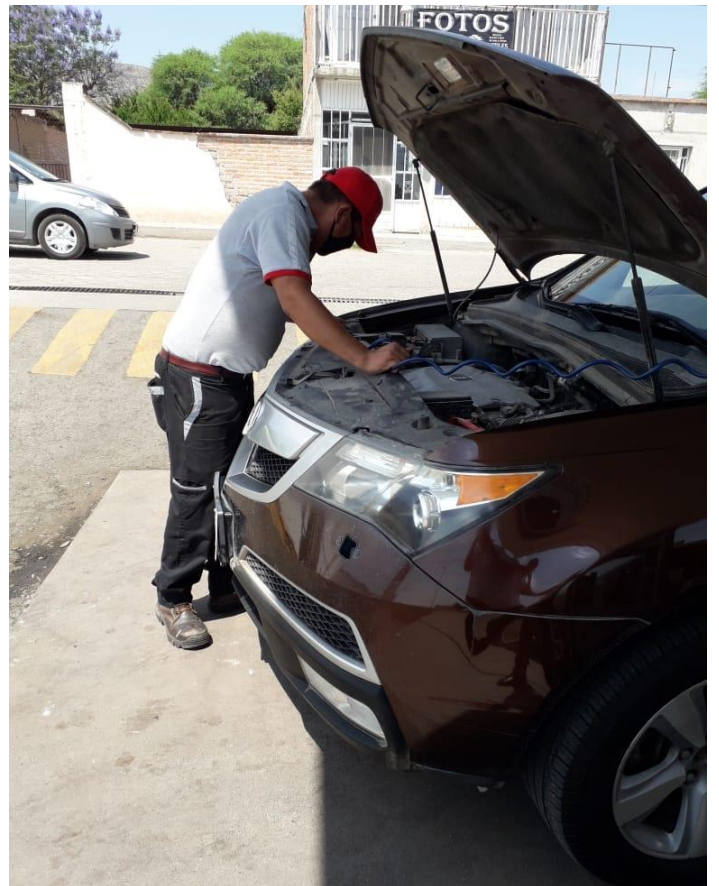
1.4



1.5



1.6





TOTAL PLAN DE CONTINGENCIA

QUE HACER CUANDO OCURRE UN SINIESTRO

- 1 **MANTEGER LA CALMA PARA PENSAR MEJOR**
- 2 **OPRIMIR EL BOTÓN PARA DE EMERGENCIA**
- 3 **DAR LA ALARMA A SERVICIOS DE EMERGENCIA**
- 4 **USAR EXTINGUIDORES PARA CUALQUIER COMATO DE INCENDIO**
- 5 **AISLAR EL ÁREA DEL SINIESTRO**
- 6 **REPARAR EL DISEPREFECTO A LA BREVEDAD POSIBLE**

TIPOS DE SINIESTROS COMO ACTUAR

- 1 **Cerrar la válvula de corte rápido en la base del dispensario.**
 2 Apurar el botón de abastecimiento con bombas a cese.
 3 Usar los extinguidores para cualquier comato de incendio.
- 1 **Verificar la velocidad automática de corte rápido (Auto Cut) luego cancelar abasteciendo el flujo de combustible hacia la emergencia.**
 2 Usar los extinguidores que están en la zona, así como los necesarios.
 3 Cerrar la tapa con bombas a cese.
- 1 **Usar extinguidores de polvo químico (Aquea) de 2 a 3 kg en la estación.**
 2 **Accidentalidad al interruptor de energía eléctrica de emergencia.**
 3 **Usarlo solo en caso de emergencia.**

AL DESCARGAR EL AUTOTANQUE, SIEMPRE ESTARÁ VIGILADO POR UN OPERADOR CUYA RESPONSABILIDAD ES:

MANIOBRA DE DESCARGA DEL AUTOTANQUE

VERIFICAR QUE SE HAYA VACIADO POR COMPLETO EL CONTENIDO DEL AUTOTANQUE.

EN CASO DE SER NECESARIO CERRAR LA DESCARGA:

CUANDO SE HAYA LLENADO EL TANQUE A SU BREVES CERRAR EL DISPENSARIO.

1) SI SE HAYA CERRADO CON EL DISPENSARIO.

2) SI OCURRIERA UN CHOQUE DE VOLTAJE, CERRAR LA INTERRUPTOR DE EMERGENCIA.

3) SI SE HAYA CERRADO CON EL MOTOR PERMANECER EN LA ZONA DEL ÁREA DE DESCARGA.

ANTE CUALQUIER SITUACIÓN DE RIESGO PARA LA ESTACIÓN O SERVICIO, NOTIFICAR AL PERSONAL DE SERVICIO DE LA ZONA DE TRABAJO.

CASOS FRECUENTES DE SINIESTROS EN GASOLINERAS

DERRAMES DE GASOLINA:

MEJORES:

1. ASESORAR EL DERRAME CON FIRMAS ADVERTENTES Y AREAS.
2. RECOGER LAS FIRMAS A AREAS OLEASAS Y COMPACTARLAS EN UN MANTENIMIENTO PROTECTOR EN EL MEDIO AMBIENTE.
3. AISLAR EL ÁREA CON BARRERAS Y CONEJOS.
4. VALORAR LA MANEJA DE LA VÁLVULA DE CIERRE PARA EVITAR DERRAMES EN LA SALIDA GASOLINA.
5. EN CASO CONTINUAR CERRAR LA ENERGÍA ELÉCTRICA.

4) SI SE HAYA CERRADO CON EL MOTOR PERMANECER EN LA ZONA DEL ÁREA DE DESCARGA.

5) SI OCURRIERA UN CHOQUE DE VOLTAJE, CERRAR LA INTERRUPTOR DE EMERGENCIA.

6) SI SE HAYA CERRADO CON EL MOTOR PERMANECER EN LA ZONA DEL ÁREA DE DESCARGA.

TORMENTA ELÉCTRICA

PREVENIR LA NECESIDAD DE DESCONECTAR LA CORRIENTE ELÉCTRICA.

EL EQUIPO CONTRA INCENDIO DEBE INSPECCIONARSE PERIÓDICAMENTE

TELÉFONOS DE EMERGENCIAS

911 EMERGENCIAS 	 CRUZ ROJA 4499165855	 DEPTO. DE BOMBEROS 46585 14336	 POLICIA MUNICIPAL 45 89871352	 PROTECCION CIVIL
-------------------------------	------------------------------------	--	---	-----------------------------



1.6



1.7

Seguridad.

