

MANUAL DE FUNCIÓN DE CARGOS, PROCEDIMIENTOS Y  
ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DEL ÁREA OPERATIVA  
ESTACION DE SERVICIO ISMAT CASANARE  
TAURAMENA CASANARE

GLADYS PLAZAS GUERRERO Código. 33.625.462

LYDA YANETH VARGAS ROA Código. 52.437.427

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD  
TECNOLOGÍA INDUSTRIAL  
YOPAL CASANARE

2017

MANUAL DE FUNCIÓN DE CARGOS, PROCEDIMIENTOS Y  
ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DEL ÁREA OPERATIVA  
ESTACION DE SERVICIO ISMAT CASANARE  
TAURAMENA CASANARE

GLADYS PLAZAS GUERRERO Cód. 33.625.462

LYDA YANETH VARGAS ROA Cód. 52.437.427

Presentado como requisito para optar al título de Tecnólogo Industrial

Director (a)

LUZ MERY ROZO GUTIERREZ

Ingeniera industrial

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD  
TECNOLOGÍA INDUSTRIAL  
YOPAL CASANARE

2017

Nota de aceptación:

---

---

---

---

---

Firma Presidente del Jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

Yopal, 2017.

# Contenido

pág.

<b>INTRODUCCIÓN...</b>	<b>11</b>
<b>1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>13</b>
1.1 Formulación del problema.....	14
1.2 Justificación del problema .....	14
<b>2.OBJETIVOS</b>	<b>16</b>
2.1 Objetivo general.....	16
2.2 Objetivos específicos.....	16
<b>3.MARCO REFERENCIAL</b>	<b>17</b>
3.1 Marco conceptual.....	19
3.1.1 Principios de la gestión de la calidad.....	19
3.1.2 Enfoque basado en los procesos.....	19
3.1.3 Documentación.....	20
3.1.4 Tipos de documentos utilizados en los sistemas de gestión de la calidad.....	20
3.1.5 Proceso.....	21
3.1.6 Procedimiento.....	22
3.1.7 Manual de Funciones (VILLA, 2013).....	22
3.1.8 Actividades de Control.....	22
3.1.9 Información y comunicación.....	23
3.1.10 Producto.....	23
3.1.11 Actividad.....	23
3.1.12 Condiciones de trabajo.....	23
3.2 Marco histórico .....	24

3.3 Marco legal.....	26
<b>4.ENFOQUE .....</b>	<b>29</b>
<b>5.METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>30</b>
5.1 Tipo de investigación.....	30
5.2 Hipótesis.....	30
<b>6.POBLACIÓN Y MUESTRA.....</b>	<b>31</b>
6.1 Población.....	31
6.2 Muestra.....	31
<b>7.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....</b>	<b>32</b>
<b>8.DIAGNOSTICO .....</b>	<b>33</b>
8.1 Debilidades.....	33
8.2 Oportunidades.....	33
8.3 Fortalezas.....	33
8.4 Amenaza.....	34
8.5 Estrategias .....	34
<b>9.IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA .....</b>	<b>35</b>
9.1 Misión.....	36
9.2 Visión.....	37
9.3 Definición de la estructura organizacional .....	38
<b>10.RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>39</b>
10.1 Etapa 1: Recolección de la información .....	39
10.2 Etapa 2: Interpretación y análisis de la información.....	40
10.3 Etapa 3: Presentación de análisis final.....	41
<b>11.PROCESOS.....</b>	<b>43</b>
11.1 Proceso suministro de combustible.....	43
11.2 Proceso servicio lavado de vehículos .....	44
11.3 Proceso servicio lubricación de vehículos .....	45
11.4 Proceso de cargue, descargue y trasporte combustible .....	46

<b>12.PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>47</b>
<b>12.1 Procedimiento metodológico.....</b>	<b>47</b>
<b>12.2 Procedimiento suministro de combustible .....</b>	<b>47</b>
12.2.1 Objetivo y alcance.....	47
12.2.2 Definiciones.....	48
12.2.3 Descripción del procedimiento. ....	48
12.2.4 Documentos relacionados.....	51
12.2.5 Registros relacionados.....	51
<b>12.3 Procedimiento servicio de lavado de vehículos.....</b>	<b>53</b>
12.3.1 Objetivo y alcance.....	53
12.3.2 Definiciones.....	53
12.3.3 Descripción del Procedimiento. ....	53
12.3.4 Documentos relacionados.....	58
12.3.5 Registros relacionados.....	58
<b>12.4 Procedimiento lubricación de vehículos.....</b>	<b>59</b>
12.4.1 Objetivo y alcance.....	59
12.4.2 Definiciones.....	59
12.4.3 Descripción del Procedimiento. ....	59
12.4.4 Documentos relacionados.....	63
12.4.5 Registros relacionados.....	63
<b>12.5 Procedimiento cargue, descargue y trasporte de combustible. ....</b>	<b>64</b>
12.5.1 Objetivo y alcance.....	64
12.5.2 Definiciones.....	64
12.5.3 Descripción del procedimiento. ....	66
12.5.4 Documentos relacionados.....	70
12.5.5 Registros relacionados.....	70
<b>13.MANUAL DE FUNCIONES .....</b>	<b>72</b>
<b>13.1 ¿Qué es un manual de funciones? .....</b>	<b>72</b>

13.1.1	Identificación del Cargo.....	72
13.1.2	Función General.....	73
13.1.3	Autonomía.....	73
13.1.4	Relaciones del cargo.....	73
13.1.5	Responsabilidades y Funciones del Cargo.....	73
13.1.6	Perfil de Competencias y Requerimientos.....	73
<b>13.2</b>	<b>Análisis ocupacional por cargos.....</b>	<b>74</b>
13.2.1	Prestador de servicios.....	74
13.2.2	Lavador de vehículos.....	80
13.2.3	Supervisor de patio.....	86
13.2.4	Lubricador de vehículos.....	88
13.2.5	Conductor.....	94
<b>13.3</b>	<b>Valoración de Cargos.....</b>	<b>99</b>
<b>13.4</b>	<b>Curva salarial cargo.....</b>	<b>100</b>
13.4.1	Progresión aritmética.....	101
13.4.2	Progresión Geométrica.....	102
<b>13.5</b>	<b>Manual de Funciones de Prestadores de servicio.....</b>	<b>103</b>
<b>13.6</b>	<b>Manual de Funciones de Lavador de vehículos.....</b>	<b>104</b>
<b>13.7</b>	<b>Manual de Funciones de Lubricador de vehículos.....</b>	<b>105</b>
<b>13.8</b>	<b>Manual de Funciones de Supervisor de patio.....</b>	<b>106</b>
<b>13.6</b>	<b>Manual de Funciones de Conductor.....</b>	<b>107</b>
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>108</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>109</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>111</b>
	<b>ANEXO A.....</b>	<b>111</b>
	<b>ANEXO B.....</b>	<b>114</b>
	<b>ANEXO C.....</b>	<b>116</b>

## Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Organigrama Estación De Servicio Ismat Casanare* _____	38
Figura 2. Proceso suministro combustible.* _____	43
Figura 3. Proceso servicio lavado de vehículos.* _____	44
Figura 4. Proceso servicio lubricación de vehículos.* _____	45
Figura 5. Proceso cargue, descargue y transporte combustible.* _____	46

## Lista de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Resumen Entrevistas _____	39
Cuadro 2. Formato Registro Ventas en Bahía o Isla por Turno.* _____	52
Cuadro 3. Formato Registro Suministro Crédito.* _____	52
Cuadro 4. Formato Servicios prestados _____	59
Cuadro 5. Formato Servicios prestados.* _____	63
Cuadro 6. Formato Inspección Diario de vehículos.* _____	71
Cuadro 7. Manual de funciones Prestadores de Servicios.* _____	103
Cuadro 8. Manual de funciones Lavador de Vehiculos.* _____	104
Cuadro 9. Manual de funciones Lubricador de vehiculos.* _____	105
Cuadro 10. Manual de funciones Supervisor de Patio.* _____	106
Cuadro 11. Manual de funciones Conductor.* _____	107

## Lista de Imágenes

	pág.
Imagen 1. Bahía o isla N.1 .....	114
Imagen 2. Bahía o isla N.2 .....	115
Imagen 3. Surtidores para suministro de combustible. ....	116
Imagen 4. Área lubricación parte 1. ....	116
Imagen 5. Área lubricación parte 2 .....	117
Imagen 6. Área lavado de vehículos parte 1. ....	117
Imagen 7. Área lavado de vehículos parte 2. ....	118
Imagen 8. Zona de almacenamiento y descargue de combustible. ....	119
Imagen 9. Almacén .....	120

## **Introducción**

El manual de funciones, los procedimientos y la estandarización de los procesos, son herramientas muy importantes y esenciales para el correcto desarrollo de todas y cada una de las actividades que realiza una empresa.

La estandarización de los procesos y el respectivo manual de funciones operativo, permiten a la empresa contar con una herramienta útil, puesto que proporciona mayor claridad y precisión al momento de desarrollar labores.

La Estación de Servicio ISMAT Casanare; es un empresa dedicada al comercio al por menor de combustible para automotores, venta de lubricantes, productos de limpieza, transporte de carga líquida por carretera, servicio de lavado, cambio de aceite, engrase y demás servicios de limpieza para los vehículos.

Al conocer el funcionamiento de la Estación de Servicio ISMAT CASANARE, se observa la necesidad de implementar herramientas que logren la mayor eficiencia y seguridad en el momento de desarrollar las actividades operativas. Por lo tanto se diseña un manual para el manejo de los procesos y procedimientos estandarizados que permitan que cada trabajador tenga claro los procesos que debe seguir en el momento de prestar un servicio a los clientes.

Cada empresa cuenta con un recurso humano que es de vital importancia para el mejor funcionamiento de la misma, por esta razón es vital que se estructure de una forma adecuada el desarrollo de la labor y se logre que el producto a comercializar y/o servicio a prestar sea óptimo.

Para identificar los procesos y procedimientos que se ejecutan en la Estación de Servicio ISMAT CASANARE, se realizan entrevistas a las personas involucradas en la actividad

## **1. Planteamiento del problema**

Actualmente las empresas tanto en Colombia como en el mundo se ven en la necesidad de implementar herramientas administrativas y mejorar las que ya tienen, esto con el fin de garantizar el mejor desempeño en las labores de cada uno de sus trabajadores para alcanzar las metas y objetivos propuestos.

En la Estación de Servicio ISMAT CASANARE, se identifican varios problemas en sus procesos y procedimientos, lo cual hace que el rendimiento en los re-procesos de ejecución en las tareas sea bajo y se tenga poco compromiso por parte de los empleados.

Al realizar una estandarización de procesos con su respectivo mapa, elaboración de procedimientos y realización del manual de función de cargos para el área operativa, se logrará una mejora en el servicio prestado por ende el alcance del proyecto es: la estandarización de procesos con su respectivo mapa, elaboración de procedimientos y realización del manual de función de cargos para el área operativa, todo esto con el fin de lograr una mejora en el servicio prestado por Estación de Servicio ISMAT CASANARE.

## **1.1 Formulación del problema**

¿Cuál es la incidencia de la falta de un manual de procesos y procedimientos estandarizados, en las diferentes funciones operativas que se realizan en la Estación de servicio ISMAT CASANARE?

## **1.2 Justificación del problema**

La implementación de estas herramientas administrativas, como son Manual de Funciones, estandarización de Procesos y Procedimientos para el área operativa, serán de gran utilidad para optimizar las tareas, minimizando el tiempo de ejecución y brindando calidad en el servicio al cliente, todo esto se verá reflejado en ventajas financieras y competitivas para la Estación de Servicio ISMAT Casanare, contribuyendo a la mejora continua y siempre encaminados hacia el cumplimiento de su misión y visión.

Se eligió el Método de investigación aplicada como proyecto de grado porque se vio la posibilidad de hacer un gran aporte a la Estación de Servicio ISMAT Casanare.

El proyecto beneficia a una empresa Tauramenera, que ofrece empleo constante a pobladores de la región, contribuyendo así a la economía del país.

Este proyecto no solo beneficiará a la Estación de Servicio Ismat Casanare, sino también a todos y cada uno de sus empleados operativos, actuales y/o futuros, quienes obteniendo mayor conocimiento sobre las actividades a realizar, se les facilitará ejecutarlas de forma adecuada y minimizando los re-procesos y finalmente se benefician los clientes al contar con un servicio acorde a sus necesidades

Una vez finalizado este proyecto se explicara cada uno de los aportes realizados y estará disponible para dar inicio a la implementación. Será entregado a la Gerente de la Estación de Servicio ISMAT Casanare, quien está comprometida con la implementación en un lapso aproximado de seis (6) meses, a partir del momento que sea aprobado y firmado, se dará soporte en caso de que sea requerido (el proyecto solamente lo enfocamos a la elaboración de los procesos, procedimientos y manual de funciones del área operativa). Todo cambio genera resistencia, lo que puede hacer un poco lento el proceso de implementación.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo general**

Diseñar un manual de funciones de cargos, procedimientos y estandarizar los procesos del área operativa de la Estación de Servicio Ismat Casanare.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Identificar los procesos y procedimientos del área operativa de la Estación de Servicio Ismat Casanare.
- Describir las funciones para cada cargo operativo, mediante un manual ordenado y claro que establezca obligaciones y responsabilidades de cada empleado.
- Elaborar un documento ordenado y sistemático de instrucciones que permita realizar las labores operativas, de manera efectiva.

### 3. Marco referencial

La estandarización de procesos, procedimientos operativos y manuales de cargo de una empresa de servicios es importante para definir las actividades que deben realizarse por cada uno de los empleados según su actividad, y la forma correcta para llevarla a cabo, ya sea de manera conjunta o separada. Un documento ordenado y sistemático de instrucciones, permitirá que cualquier labor se realice de manera efectiva, en menor tiempo y mejorando la calidad.

La Estructura Organizacional (BLANCO, 2013)

Según Strategor: (1988) Estructura organizacional es el conjunto de las funciones y de las relaciones que determinan formalmente las funciones que cada unidad deber cumplir y el modo de comunicación entre cada unidad.

Según Mintzberg: (1984) Estructura organizacional es el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de las mismas.

Sus Objetivos deben ser verificables, precisos y realizables. Para que sean precisos deben ser cuantitativos y para ser verificables deben ser cualitativos, Tiene que haber una clara definición de los deberes, derechos y actividad de cada persona, Se tiene que fijar el área de autoridad de cada persona, lo que cada uno debe hacer para alcanzar las metas, Saber cómo y dónde obtener la

información necesaria para cada actividad. Cada persona debe saber dónde conseguir la información y le debe ser facilitada.

La explicación detallada de los procedimientos en cualquier organización ayuda a disminuir la posibilidad de cometer errores, además nos permite detectar las fallas ayudando a ajustarlo a la necesidad de la organización.

#### “ORGANIZACIÓN” (PAPAKIS, 2008)

Los diferentes recursos y actividades o funciones de la empresa no pueden ser coordinados ni dirigidos de la forma que conviene a la consecución de sus objetivos sin una estructura organizativa, que es el método teórico o marco conceptual de referencia por el que se dispone: qué hacer, cómo hacerlo, quién ha de hacerlo y cuándo debe hacerse. La organización es consecuencia o resultado del proceso de planificación, por medio del cual a partir de unos objetivos que se configuran se identifican las funciones, actividades y trabajos a desarrollar para alcanzarlos, y se disponen los recursos materiales y humanos necesarios para efectuarlos. Organizar es el deliberado intento de adaptar medios para conseguir fines.

Conjunto de elementos (personas, medios, etc.) unidos bajo una misma estructura para la realización de una actividad común o para la consecución de un mismo objetivo.

### **3.1 Marco conceptual**

De acuerdo a las normas de Calidad:

#### **3.1.1 Principios de la gestión de la calidad.**

Para conducir y operar una organización en forma exitosa, se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño, mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión. Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

#### **3.1.2 Enfoque basado en los procesos.**

Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso. Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso, La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como: "enfoque basado en procesos".

### **3.1.3 Documentación.**

La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Su utilización contribuye a: a) lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad; b) proveer la formación apropiada; c) la repetitividad y la trazabilidad; d) proporcionar evidencia objetiva, y e) evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad. La elaboración de la documentación no debería ser un fin en sí mismo, sino que debería ser una actividad que aporte valor.

### **3.1.4 Tipos de documentos utilizados en los sistemas de gestión de la calidad.**

Los siguientes tipos de documentos son utilizados en los sistemas de gestión de la calidad:

- a. Documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del sistema de gestión de la calidad de la organización; tales documentos se denominan manuales de la calidad;
- b. documentos que describen cómo se aplica el sistema de gestión de la calidad a un producto, proyecto o contrato específico; tales documentos se denominan planes de la calidad;
- c. documentos que establecen requisitos; tales documentos se denominan especificaciones;
- d. documentos que establecen recomendaciones o sugerencias; tales documentos se denominan directrices;
- e. documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente; tales documentos pueden incluir procedimientos documentados, instrucciones de trabajo y planos;

- f. documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados obtenidos; tales documentos se denominan registros.

Cada organización determina la extensión de la documentación requerida y los medios a utilizar. Esto depende de factores tales como el tipo y el tamaño de la organización, la complejidad e interacción de los procesos, la complejidad de los productos, los requisitos de los clientes, los requisitos reglamentarios que sean aplicables, la competencia demostrada del personal y el grado en que sea necesario demostrar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

### **3.1.5 Proceso.**

Cadena productiva o proceso productivo es el conjunto de operaciones planificadas de transformación de unos determinados factores o insumos en bienes o servicios mediante la aplicación de un procedimiento tecnológico.

Una cadena productiva consta de etapas consecutivas a lo largo de las que diversos insumos sufren algún tipo de cambio o transformación, hasta la constitución de un producto final y su colocación en el mercado. Se trata, por tanto de una sucesión de operaciones de diseño, producción y de distribución integradas, realizadas por diversas unidades interconectadas como una corriente, involucrando una serie de recursos físicos, tecnológicos y humanos. La cadena productiva abarca desde la extracción y proceso de manufacturado de la materia prima hasta el consumo final.

### **3.1.6 Procedimiento.**

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso, Los procedimientos pueden estar documentados o no, Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”. El documento que contiene un procedimiento puede denominarse "documento de procedimiento", registro documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

### **3.1.7 Manual de Funciones (VILLA, 2013).**

El Manual de Organización y Funciones, más conocido como (MOF) por sus siglas, es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal. Contiene en esencialmente la estructura organizacional, comúnmente llamada Organigrama, y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa.

### **3.1.8 Actividades de Control.**

Estas actividades se deben establecer para verificar si los procedimientos son adecuados verificando su efectividad y que la aplicación de los mismos sea correcta, además permite evaluar el desempeño operacional y seguridad.

### **3.1.9 Información y comunicación.**

La información y la comunicación, son factores muy importantes al momento de dar a conocer los procedimientos adecuados. Esta debe ser eficiente y clara para que el receptor, en este caso los empleados del área operativa logren recibirla, procesarla y comprenderla correctamente, de tal manera que cada uno logre cumplir con sus obligaciones y responsabilidades de la mejor manera posible.

### **3.1.10 Producto.**

El producto es el resultado final que se logra luego de realizar los procedimientos adecuados siguiendo todas y cada una de las recomendaciones descritas en estos, con el fin de lograr la meta final que es conseguir que el cliente quede satisfecho con el servicio prestado con eficiencia, calidad y de una forma segura.

### **3.1.11 Actividad.**

La actividad es la ejecución de la labor a desempeñar llevada a la acción y desarrollo completa de la misma, esta es realizada por el ser humano en este caso el empleado destinado para el desempeño de la labor.

### **3.1.12 Condiciones de trabajo.**

Es el estado en que se encuentra un lugar, esto define la realización concreta, segura o insegura dependiendo de la adecuación que tenga, es necesario verificar que el área de trabajo este adecuada y analizar igualmente su entorno, esta debe encontrarse en completo orden, con

todas las medidas de seguridad, los equipos e instrumentos adecuados para trabajo seguro teniendo en cuenta la importancia de preservar la salud de los empleados y clientes.

### **3.2 Marco histórico**

Frederick Winston Taylor (ANONIMO, 2004)

(20 de marzo de 1856 - 21 de marzo de 1915), fue un ingeniero mecánico y economista estadounidense, promotor de la organización científica del trabajo y es considerado el padre de la Administración Científica. Principales aportes. Estudio del trabajo: Los administradores deben especializarse en la planeación del trabajo, los obreros en su ejecución. Debe organizarse una oficina de planeación para: a) Estudiar las tareas; b) Estudiar y estandarizar los métodos, tiempos, movimientos y herramientas de producción; c) Calcular costos de producción; d) Realizar sistemas de clasificación de información.

A finales del siglo XIX y principios de Siglo XX Frederick Winslow Taylor, nos mostró científicamente la importancia en la división del trabajo; y también Henry Fayol estableció la necesidad de estandarizar los procesos.

Estudio de Movimientos: Frank Gilbreth fue el fundador de la técnica moderna del estudio de movimientos, la cual se puede definir como el estudio de los movimientos del cuerpo, que se utilizan para ejecutar una operación, con la idea de mejorar la operación, eliminando y simplificando los movimientos necesarios y estableciendo después, la secuencia de movimientos más favorables para lograr una eficiencia máxima.

Henry Gantt (Calvert Country, 1861 - Pine Island, 1919) Ingeniero estadounidense que destacó por sus aportaciones a la organización científica del trabajo, especialmente con el diagrama que lleva su nombre. Trabajó para Frederick W. Taylor, con quien colaboró en la aplicación de su célebre doctrina para mejorar la productividad.

Henry Ford. (30 de julio de 1863 – 7 de abril de 1947) fue el fundador de la compañía Ford Motor Company y padre de las cadenas de producción modernas utilizadas para la producción en masa. A él se le atribuye el fordismo, sistema que se desarrolló entre fines de los años treinta y principios de los setenta y que creó mediante la fabricación de un gran número de automóviles de bajo coste mediante la producción en cadena.

Los estándares para el aseguramiento de la calidad fueron publicados por primera vez en 1987 por la ISO. Periódicamente la ISO, dentro de su esquema de mejoramiento, actualiza estas normas. Así pues, en 1994 emite una actualización de normas ISO 9000 (ISO 9001, 9002, 9003), las cuales tenían un enfoque netamente manufacturero, y su implementación en las Organizaciones de servicios (consultorías), no era un proceso lógico y adecuados de servicios; era muy exigente y con poco sentido común, por eso asumió como un sistema bastante burocrático. En el año 2000, la ISO emite una nueva edición de la familia de normas ISO 9000:

- ISO 9000:2000 Sistema de gestión de la calidad –Fundamentos y Vocabulario.
- ISO 9001:2000 Sistema de gestión de calidad –Requisitos.
- ISO 9004:2000 Sistema de gestión de la calidad -Directrices para la mejora continua del desempeño

Las Normas ISO, fueron conocidas en Colombia a mediados de la década de los ochenta. Actualmente existen en nuestro país Instituciones oficiales nacionales y extranjeras certificadoras de Calidad entre las que se destacan Bureau Veritas, SGS, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC.

Aun cuando en las organizaciones del siglo XXI, especialmente en las de gran tamaño, observamos como tendencia cambios en cuanto al desapego a los manuales de funciones, también es cierto que organizaciones en crecimiento como la Estación de Servicio ISMAT Casanare, requieren aún estos manuales para su correcto funcionamiento.

### **3.3 Marco legal**

La Estación de Servicio Ismat Casanare, fue registrada ante la cámara de comercio, como persona natural el día 25 de Octubre de 2004. Para su normal funcionamiento se rige por la RESOLUCIÓN 1170 DE 1997. Por medio de la cual se dictan normas sobre estaciones de servicio e instalaciones afines y se deroga la Resolución 245 del 15 abril de 1997. El Director del Departamento Técnico Administrativo del Medio Ambiente, DAMA en ejercicio de sus facultades legales y en especial de las conferidas por la Ley 99 de 1993, el Acuerdo 19 de 1996 y el numeral 4o. del artículo 2o. del Decreto Distrital 673 de 1995.

Además, debe tener en cuenta el DECRETO 1521:1998. Ministerio de minas y energía. Por el cual se reglamenta el almacenamiento, manejo, transporte y distribución de combustibles

líquidos derivados del petróleo, para estaciones de servicio. Esto teniendo en cuenta que también realiza su propio transporte de combustible, y como su objeto lo indica venta de combustibles para los cuales es primordial no dejar de lado este decreto.

En la parte legal también es importante no dejar de lado las siguientes normativas para su desempeño adecuado.

DECRETO 472 DE 2015. Por el cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales, se señalan normas para la aplicación de la orden de clausura del lugar de trabajo o cierre definitivo de la empresa y paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas y se dictan otras disposiciones.

ISO/TR 10013:2001. Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad. Esta segunda edición de la norma anual, reemplaza a la ISO 10013:1995. Esta norma establece directrices para elaborar, controlar y mejorar documentos en los sistemas ISO 9001 e ISO 14001, también proporciona directrices para el desarrollo y mantenimiento de los manuales de la calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo y formularios confeccionados a la medida de sus necesidades específicas. El uso de estas directrices ayudará a establecer un sistema documentado como el requerido por la norma de sistema de gestión de la calidad aplicable.

ISO 9001:2000. Quality management systems - Requirements (Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos).

La ISO 9001, especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, con el cual se pueda demostrar la capacidad de suministrar productos que cumplan los requisitos de los clientes, al igual que los requisitos aplicables; también busca incrementar la satisfacción de los clientes.

#### **4. Enfoque**

El enfoque con el cual se realiza el proyecto es cualitativo, ya que se levanta y documenta cada uno de los procesos operativos vigentes en la Estación de Servicio ISMAT Casanare, por tratarse de una empresa pequeña, la toma de datos será a pequeña escala, aplicando una entrevista a los empleados que realizan cada una de las actividades objeto de esta investigación, para lo cual se utilizara el método deductivo.

Al aplicar las entrevistas a cada uno de los empleados, se obtiene la información necesaria para la elaboración de los mapas de proceso, procedimientos y manuales de funciones, elaboración de mapas de procesos, procedimientos y manuales de funciones para las áreas operativas, buscando los mejores resultados de Calidad en el Servicio al cliente.

## **5. Metodología de investigación**

### **5.1 Tipo de investigación**

La investigación que se utiliza para la recolección de la información es la cualitativa, por medio de la técnica de entrevista. Métodos de evaluación cualitativa para el análisis de puestos de trabajo, ocupacional y curvas salariales.

### **5.2 Hipótesis**

Se parte de la hipótesis, de la forma inadecuada en que se realizan las actividades en el área operativa de la Estación de servicio Ismat Casanare, por parte de los empleados los cuales no realizan los procesos y procedimientos de una manera ordenada.

## **6. Población y muestra**

### **6.1 Población**

La población objeto de la investigación son los empleados y propietarios de la Estación de Servicio ISMAT Casanare, la cual está ubicada en el municipio de Tauramena, Casanare.

### **6.2 Muestra**

La muestra se toma de la población operativa de la Estación de Servicio ISMAT Casanare

## **7. Técnicas e instrumentos**

Para la investigación se utilizó como instrumento, la entrevista mediante formato desarrollado por el equipo de investigación (Ver anexo A), se aplica a las personas que realizan las actividades en las diferentes áreas operativas de la Estación de Servicio ISMAT Casanare.

Se realizan visitas de campo, con las cuales se observa la manera en que el personal realiza sus funciones y los procedimientos.

## **8. Diagnostico**

### **8.1 Debilidades**

Después de observar cada una de las actividades realizadas en el área operativa, de la Estación de servicio ISMAT Casanare, se encuentra que las tareas ejecutadas no tienen un orden y cada empleado ejecuta la misma tarea de diferente forma, en algunos casos aumentando el tiempo de ejecución y haciendo movimientos repetitivos innecesarios. También se evidencia que no se deja documentado las diferentes actividades que requieren seguimiento y que son necesarios, como lo son los contadores de los surtidores, las revisiones a equipos y herramientas, registrar actividades diarias, etc.

### **8.2 Oportunidades**

Brindar mejores herramientas administrativas al personal. Tener ahorros significativos en la realización de cada una de sus actividades.

### **8.3 Fortalezas**

Conocer de manera directa los procesos y procedimientos en el área operativa de la Estación de Servicio ISMAT Casanare.

#### **8.4 Amenaza**

Como amenaza puede ser que la competencia tenga fortalecida sus herramientas administrativas y pueda prestar un mejor servicio, haciendo perder clientes importantes a la Estación de Servicio ISMAT Casanare.

#### **8.5 Estrategias**

La implementación de nuevas herramientas administrativas como son el manual de funciones, mapas de proceso y estandarización de procedimientos para las áreas operativas. Documentar todas y cada una de sus actividades operativas. Aumentar la calidad de servicio al cliente.

## 9. Identificación de la empresa

La Estación de Servicio ISMAT CASANARE, es una empresa que inicio una pareja de esposos desde su casa, siendo un expendio de combustible en galones, esto por las condiciones de la población en su momento; a medida que fue incrementando la demanda del servicio, se fue ampliando el negocio implementando un surtidor para suministrar el combustible pero solo registraba galones, además se incluyó la venta de lubricantes y algunos accesorios para los vehículos. Con el pasar del tiempo se adquirió un nuevo terrero más amplio en el que se construyeron tanques subterráneos, oficina, almacén, cárcamo de lubricación, área de lavado y una isla o bahía con dos surtidores para suministro de combustible, uno de gasolina y uno de diésel cada una con dos mangueras, convirtiéndose en una Estación de Servicio, constituida según los requerimientos exigidos por las Leyes Colombianas. Inicia a la vez alianza con Terpel, como empresa distribuidora directa de sus productos, con todo esto y las exigencias del mercado se han ido fortaleciendo con el paso de los años, ahora cuenta con cuatro surtidores de suministro de combustible, más lubricantes y productos para limpieza y mantenimiento de los vehículos; Debido a esto se hace importante la identificación de los diferentes procesos y procedimientos que se desarrollan, ya que a pesar de no estar documentados; si se ejecutan de alguna manera, razón por la cual nace la idea de unificar los criterios y afianzar cada proceso con los procedimientos y registros que sean necesarios. Su estructura es Funcional.

Nombre comercial:	Estación de Servicio Ismat Casanare.
Razón Social:	Matilde Guerrero
Nit.:	23.740.224-1
Dirección:	Calle 2 N° 8 - 53
Teléfono:	624 72 84
Gerente:	Matilde Guerrero
Año fundación (tiempo):	25 de Octubre del 2004. (11 años)
Tipo de empresa:	Persona Natural
Número de empleados:	18
Sistema de Contratación:	Término fijo, indefinido y de servicios
Legalmente constituida:	Mediante matricula mercantil 45723
Actividad económica:	Comercio al por menor de combustible para automotores, lubricantes, productos de limpieza, transporte de carga por carretera.

## 9.1 Misión

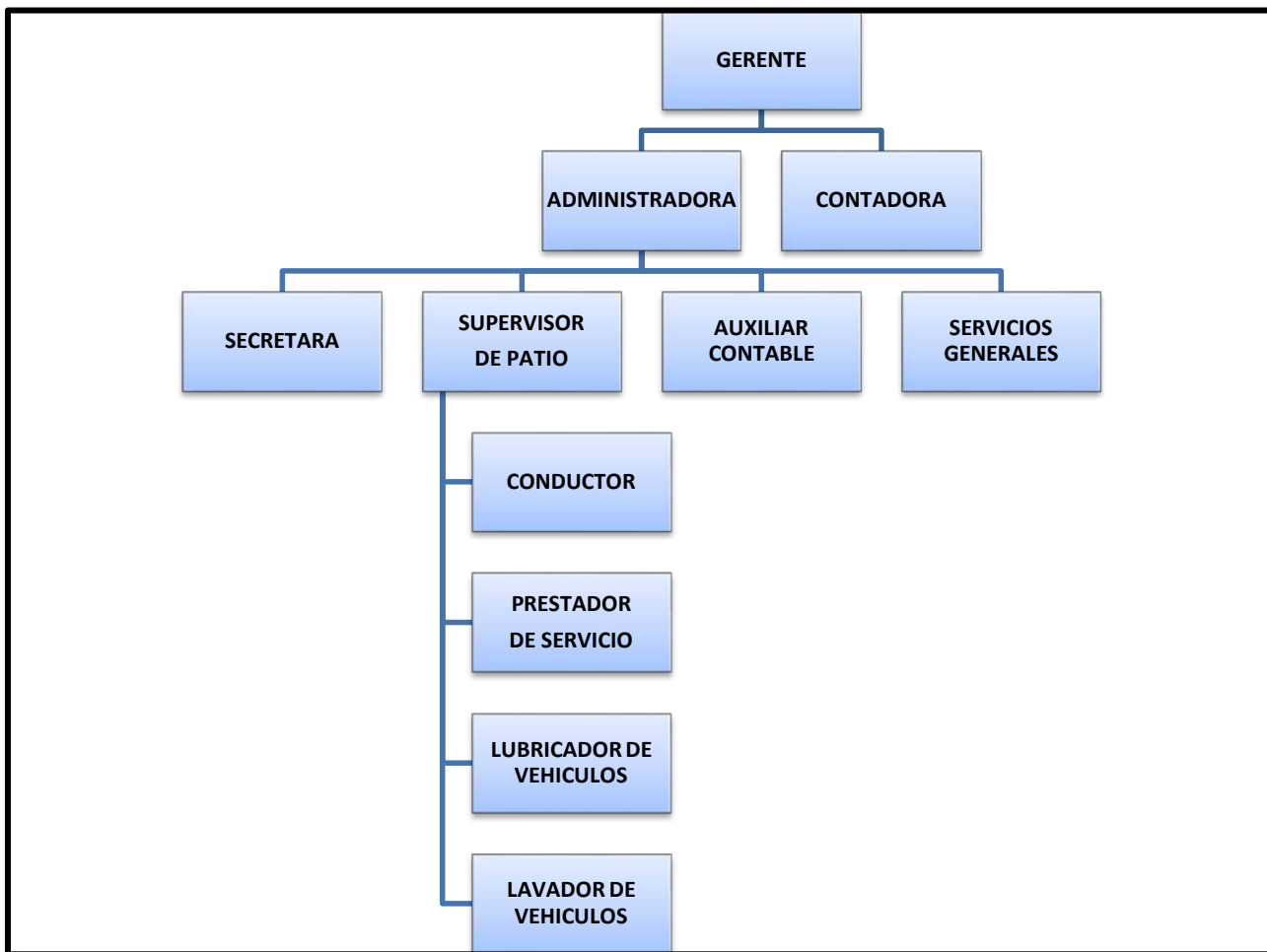
La Estación de Servicio Ismat Casanare, está dedicada y preparada para la prestación de servicios de calidad en el suministro de combustibles (Gasolina y Diesel), venta de lubricantes, filtros y prestación de servicios de engrase, cambio de aceite, lavado de vehículos y transporte de combustible; teniendo en cuenta las necesidades del cliente manteniendo una estructura organizacional que permite a nuestros colaboradores realizar su labor en condiciones de

seguridad y respeto al medio ambiente, con el constante crecimiento de todos para el logro de Objetivos personales y empresariales.

## **9.2 Visión**

La Estación de Servicio ISMAT Casanare, para el 2020 será la mejor empresa de Casanare en suministro de combustibles, lubricantes, filtros y prestando el mejor servicio de engrase, cambio de aceite, lavado de vehículos, dirigiendo sus esfuerzos hacia la implementación de seguridad y salud en el trabajo, buscando alianzas estratégicas en la comercialización regional y nacional, en aras de la protección Ambiental y el desarrollo de nuestra región.

### 9.3 Definición de la estructura organizacional



*Figura 1. Organigrama Estación De Servicio Ismat Casanare\**  
*\*Suministrado por EDS ISMAT*

## 10. Recolección y análisis de la información

### 10.1 Etapa 1: Recolección de la información

Para la obtención de datos e información durante el desarrollo de este proyecto, se utiliza el método de entrevista con preguntas abiertas, a cada uno de los empleados relacionados con los cargos operativos de la Estación de servicio ISMAT Casanare, realizando un análisis detallado y general de cada una de ellas.

Se realizó entrevista a las personas según su cargo, siendo los siguientes:

<b>Entrevistas</b>		
<b>No</b>	<b>Cargo</b>	<b>No. Entrevistados</b>
1	Prestadores de Servicio	6
2	Lavador de Vehículos	3
3	Lubricador de Vehículos	1
4	Supervisor de Patio	1
5	Conductor	1

*Cuadro 1. Resumen Entrevistas*

Una vez finalizada la revisión de los aportes, se dio inicio a la construcción de los mapas de proceso, Procedimientos, análisis puestos de trabajo, valoración puestos de trabajo, curva salarial, Manuales de Funciones y Registros.

## **10.2 Etapa 2: Interpretación y análisis de la información.**

De acuerdo a cada información recolectada en las entrevistas realizadas al personal operativo de la Estación de Servicio Ismat Casanare, se le dio la siguiente interpretación:

Supervisor de Patio: Conoce con claridad las actividades a supervisar, función que realiza adecuadamente, mas no queda documentado el proceso que él realiza, esto es importante, pues cuando se presenta una falla es importante que quede el histórico para hacer seguimiento y aplicar los respectivos correctivos.

Prestador de Servicio: Al iniciar las labores diarias, se debe tomar el número consecutivo del voucher de los surtidores, actualmente se toman los valores para realizar las cuentas del turno y luego se arroja a la basura, no queda el histórico documentado.

Lavador de vehículos: Algunos de los operarios, cuando inician sus labores, hacen visitas repetitivas al almacén solicitando diferentes implementos.

Lubricador de Vehículos: Se observa que durante la ejecución de las actividades, hay un poco de desorden, en ocasiones desperdicio de productos.

Conductor de Carro Tanque: Al iniciar sus labores, hace la revisión visual al estado del vehículo, ésta revisión tampoco se está documentando, en caso de alguna falla persistente no hay

forma de hacer seguimiento histórico. No se hay registro de revisión periódica a los accesorios de cargue y descargue de combustible, como son mangueras y acoples.

En cada una de las áreas operativas, los empleados conocen la finalidad de las actividades, más cada uno aplica un procedimiento diferente, según su criterio.

### **10.3 Etapa 3: Presentación de análisis final**

De acuerdo a la recolección y análisis de la información se presenta el análisis final con las respectivas recomendaciones y sugerencias para las mismas.

Supervisor de Patio: Se realizó un Manual de funciones para Supervisor de Patio, donde se recomienda la utilización de algunos registros para documentar las actividades realizadas.

Prestadores de Servicio: Se realizó un Manual de funciones para Prestadores de servicio, un mapa de procesos y se estandarizó un procedimiento para Suministro de Combustible. Se sugiere diligenciar el formato sugerido e incluido en el Procedimiento (*Ventas en Bahía o Isla por Turno*).

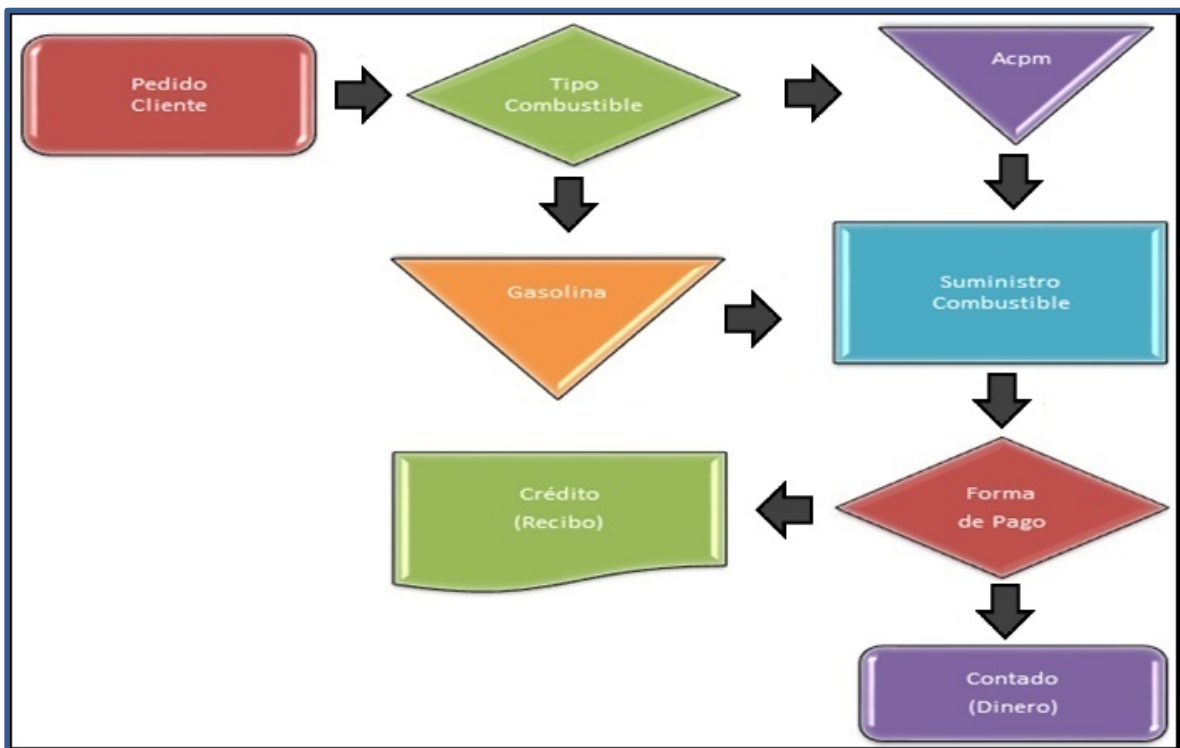
Lavadores de vehículo: Se realizó un manual de funciones para Lavadores de vehículos, un mapa de procesos y estandarizó un procedimiento para servicio de lavado de vehículos, se sugiere hacer lista de chequeo para implementos de aseo necesarios durante la actividad.

Lubricador de Vehículos: Se realizó un manual de funciones para lubricador de vehículos, un mapa de procesos y estandarizó un procedimiento para servicio de lubricación de vehículos, Se recomienda hacer uso adecuado de los implementos y productos utilizados y mantener en orden y aseo su área de trabajo.

Conductor de Carro Tanque: Se realizó un manual de funciones para Conductor, un mapa de procesos y se estandarizó un procedimiento para Cargue y descargue de combustible donde se recomienda la utilización de algunos registros para documentar las actividades realizadas, como son inspección al vehículo, proceso de cargue y descargue.

## 11. Procesos

### 11.1 Proceso suministro de combustible



*Figura 2. Proceso suministro combustible.\*  
\*Realizado por Autoras del proyecto de grado*

## 11.2 Proceso servicio lavado de vehículos

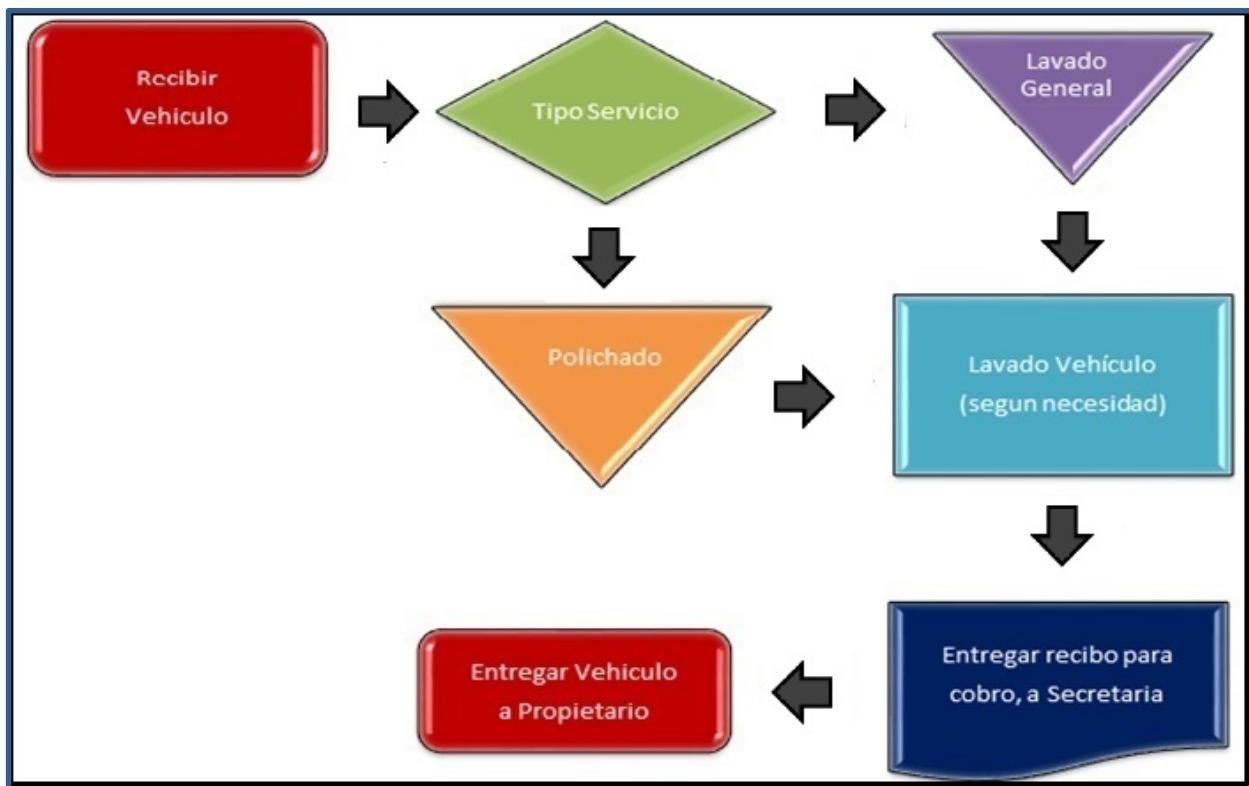
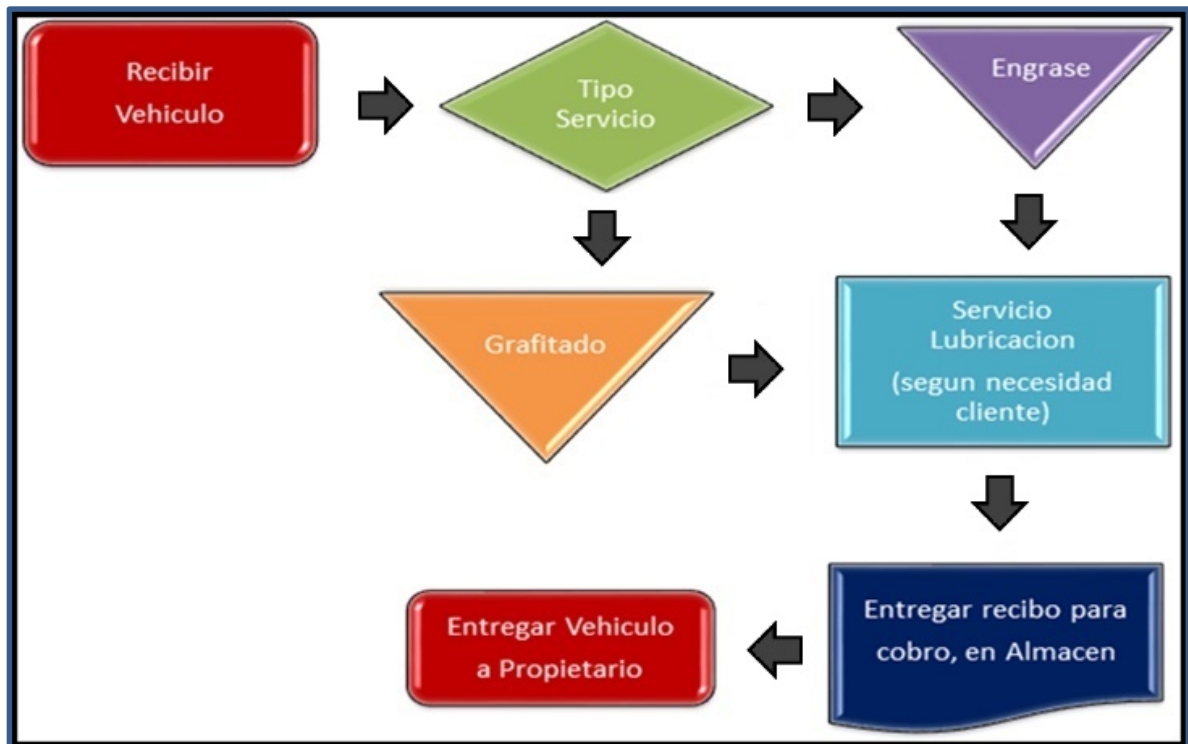


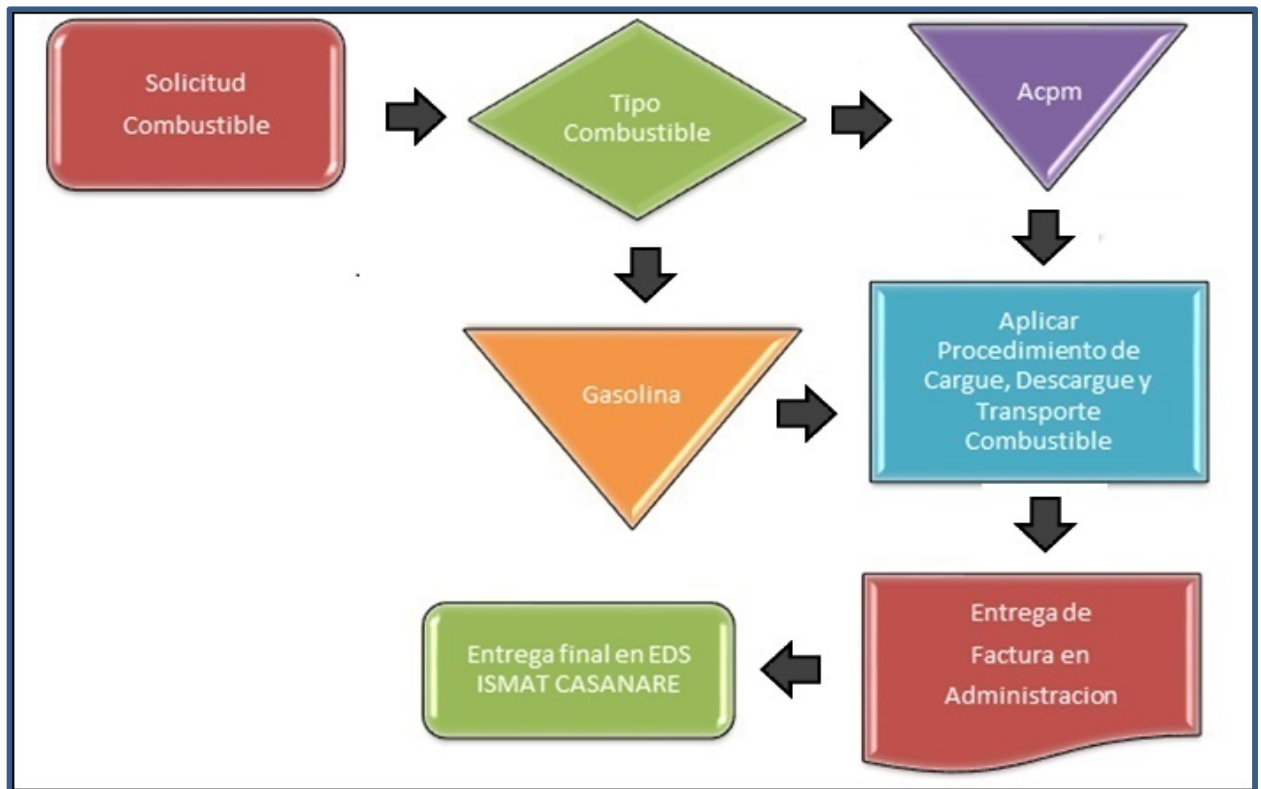
Figura 3. Proceso servicio lavado de vehículos.\*  
\*Realizado por Autoras del proyecto de grado

### 11.3 Proceso servicio lubricación de vehículos



*Figura 4. Proceso servicio lubricación de vehículos.\*  
\*Realizado por Autoras del proyecto de grado*

#### 11.4 Proceso de cargue, descargue y transporte combustible



*Figura 5. Proceso cargue, descargue y transporte combustible.\*  
\*Realizado por Autoras del proyecto de grado.*

## **12. Procedimientos**

### **12.1 Procedimiento metodológico**

Para el logro de los objetivos específicos pautados, se llevó a cabo el siguiente procedimiento: Una Inspección de las instalaciones de la Estación de Servicio Ismat Casanare, mediante la observación directa para identificar los espacios en donde se desarrolla parte del proceso de expendio de Combustible, Mantenimiento a los vehículos. Revisión y análisis de la documentación relacionada a los procesos desarrollados encada puesto de trabajo. Identificar las actividades realizadas por el personal dentro del proceso de Ventas en pro de elaborar la Cadena “Proveedor – Cliente”.

Realizar entrevistas para el diagnóstico de la situación actual, con el fin de complementar la información para la mejora de los procesos y procedimientos.

### **12.2 Procedimiento suministro de combustible**

#### **12.2.1 Objetivo y alcance.**

Suministro de combustible al por menor a vehículos en el municipio de Tauramena, ofreciendo productos y servicios adicionales que presta la Estación de servicio Ismat

Casanare. El procedimiento debe aplicarse cada vez que se realice esta actividad en cada turno.

### **12.2.2 Definiciones.**

Bahía o Isla: punto de distribución de combustible dentro del hangar.

Prestador de Servicio: persona encargada de la atención directa al cliente en el suministro de combustible y/o lubricantes.

### **12.2.3 Descripción del procedimiento.**

Al iniciar la jornada laboral, el prestador de servicio saliente hace corte de venta en los surtidores imprimiendo el voucher de cada uno de los surtidores. El prestador de servicio saliente como el entrante registra en el formato **Ventas en Bahía o Isla por Turno**, verifica inventario de lubricantes, se informa sobre sucesos importantes durante el turno finalizado, se recibe y verifica la base de dinero con la que se inicia.

A la llegada del cliente, se indica lugar donde debe parquear el vehículo, se da la bienvenida a la Estación de servicio Ismat Casanare, se pregunta si es cliente crédito o contado, si es crédito, se solicita el recibo debidamente diligenciado, que esté vigente y en buen estado, se verifica que tenga las firmas pertinentes y no tenga tachones, luego se

pregunta qué tipo de combustible requiere si Diésel o Gasolina, se solicita indicar el valor que requiere sea suministrado, se indica amablemente al conductor apagar el vehículo y descender del mismo, de igual forma se le recuerda que en esa área está prohibido el uso de celulares y el consumo de cigarrillo, se cerciora que el cliente vea el contador en ceros antes de iniciar el suministro de combustible al vehículo, al finalizar el suministro se tapa el tanque del vehículo, verificando que quede correctamente cerrado, se recibe el dinero o recibo si es crédito, este proceso se repite con cada uno de los clientes.

Se ofrece productos y servicios adicionales que presta la Estación de Servicio Ismat Casanare. Durante cada turno se debe mantener en perfecto Orden y Aseo el puesto de trabajo. Se recibe instrucciones del Supervisor de Patio, en caso de abastecimiento de los tanques Subterráneos, ya que para esa tarea, se debe suspender el servicio de despacho de combustible. En caso de presentarse alguna falla en los surtidores, se informará al Supervisor de Patio, para las acciones correspondientes. Al finalizar la jornada se debe tomar el número del contador, se hace inventario de los lubricantes, reponiendo los productos vendidos, se cuenta el dinero en efectivo, se relaciona los recibos de crédito, todo esto se registra en el formato **Ventas en Bahía o Isla por Turno**. El formato y el dinero se introducen en bolsa y se deposita en el buzón correspondiente.

Paso a paso y precauciones:

- a) Recibir lugar de trabajo.

**PRECAUCIÓN:** al iniciar el turno debe verificar la ubicación adecuada y estado de los extintores los cuales deben ser multipropósito de 20lb, kit de derrames, portar dotación completa y EPP como son: Camisa manga larga, pantalón, cachucha, botas de seguridad dieléctricas, guantes para manipulación de sustancias peligrosas, mono gafas y mascarilla de vapores orgánicos.

b) Recibir el vehículo para tanqueo.

**PRECAUCION:** Ubicación adecuada del vehículo, solicitar amablemente a sus ocupantes descender de este e informales la prohibición del uso de elementos electrónicos o cualquier fuente que genere chispa, mostrando la señalización previamente instalada en el lugar del suministro para sensibilización.

c) Verificar que tipo de combustible requiere.

**PRECAUCION:** Es importante asegurarse de no suministrar el combustible equivocado a un vehículo ya que esto ocasionaría daños graves en este.

d) Realizar suministro de combustible al vehículo.

**PRECAUCION:** Utilizar los EPP mencionados inicialmente y evitar reguero de combustible, en caso de que esto suceda hacer uso de la arena destinada para estos casos o

tela oleofílica, utilizando recogedor plástico y bolsas rojas para almacenar este residuo contaminado.

e) Entregar el vehículo al cliente.

PRECAUCION: Asegurarse que al momento de terminar el suministro la manguera del surtidor este en su lugar y el tanque del vehículo esté debidamente tapado.

#### 12.2.4 Documentos relacionados.

Se encuentra en el Manual de función de cargos.

#### 12.2.5 Registros relacionados.

- Ventas en Bahía o Isla por Turno. ( Ver Cuadro 2)
- Recibo para Suministro Créditos. (Ver Cuadro 3)

<b>ESTACION DE SERVICIO ISMAT CASANARE</b>						
<b>Ventas en Bahía o Isla por Turno</b>						
<i>Fecha</i> _____			<i>Día</i>			
<i>Turno</i> _____			<i>Semana</i> _____			
<i>Prestador Servicio</i> _____						
<i>No. Bahía o Isla</i> _____						
<i>Manguera</i>		<i>Surtidor</i>		<i>Liquidación Galones</i>	<i>Valor Unitario</i>	<i>Valor Total</i>
<i>No.</i>	<i>Producto</i>	<i>Inicial</i>	<i>Final</i>			
1	ACPM				\$ -	\$ -
2	ACPM				\$ -	\$ -
3	Gasolina				\$ -	\$ -
4	Gasolina				\$ -	\$ -
<b>Total Combustible</b>						<b>\$ -</b>

<b>Recibos Crédito</b>						
<i>No Recibo</i>	<i>Cliente</i>	<i>Gasolina</i>	<i>ACPM</i>	<i>Lubricantes</i>	<i>Otros</i>	<i>Valor total</i>
<b>Totales Crédito</b>		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

<b>Venta Lubricantes Contado</b>					
<i>No.</i>	<i>Producto</i>	<i>UM</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Valor Unitario</i>	<i>Valor Total</i>
1				\$ -	\$ -
<b>Total Ventas Lubricantes Contado</b>					\$ -
<b>Dinero en Efectivo</b>					\$ -
<b>Total Ventas día</b>					\$ -

<b>Inventario Lubricantes</b>					
<i>No.</i>	<i>Producto</i>	<i>Unidad de Medida</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Saldo Inicial</i>	<i>Saldo Final</i>
1					
2					

*Cuadro 2. Formato Registro Ventas en Bahía o Isla por Turno.\*  
\*Realizado por Autoras del proyecto de grado*

<b>Estación de Servicio ISMAT Casanare</b>		<b>Matilde Guerrero Nit. 23.740.224-1 Calle 2 No. 8-53. Tel. 6247284. Tauramena Casanare Email: estacion284@hotmail.com</b>			
		<b>Fecha:</b>	<b>Suministro Crédito No. 0000</b>		
<b>Cliente:</b>					
<b>Vehículo Placa No.</b>			<b>Km:</b>		
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>		<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>	
	GASOLINA				
	DIESEL				
			<b>TOTAL \$</b>		
<b>Nombre Despachador</b>			<b>Nombre Cliente</b>		

*Cuadro 3. Formato Registro Suministro Crédito.\*  
\*Formato Suministrado por EDS ISMAT.*

## **12.3 Procedimiento servicio de lavado de vehículos**

### **12.3.1 Objetivo y alcance.**

Prestar el servicio de Lavado a vehículos, con la mejor calidad y atención posible, satisfaciendo cada uno y a todos los clientes de la EDS Ismat Casanare.

### **12.3.2 Definiciones.**

**Aspirado:** Proceso de extraer el polvo de la parte interna del vehículo.

**Desmanchado:** Proceso realizado internamente al techo cuando se está percutido

**Enjuague:** Lavado superficial al vehículo.

**Lavado General:** Lavado completo al vehículo.

**Polichado:** Es el nombre que se le da, a la aplicación de cera en la cabina y latas de los vehículos.

### **12.3.3 Descripción del Procedimiento.**

Al iniciar labores diarias, el personal de Lavado de Vehículos debe hacer revisión de sus elementos de trabajo, utilizando el formato ***Lista de Chequeo implementos de Lavado Vehículos.***

El Lavador de vehículos, será responsable de la solicitud, custodia y control de stock de cada uno de los implementos de aseo necesarios para desarrollar su función adecuada y oportunamente. Para esto se debe diligenciar el formato ***Solicitud Implementos para Lavado de Vehículos.*** Se recibe el cliente, se pregunta qué servicio requiere, una vez definido, se recibe el vehículo, diligenciando el formato ***Lista de Chequeo Vehicular,*** para verificar el estado en que se recibe el vehículo, este formato será firmado por el Cliente y la persona encargada de realizar el mantenimiento al vehículo, finalizada la verificación, se procede a iniciar la limpieza según sea solicitada por el cliente.

Enjuague: Lavado superficial al vehículo, no se tiene en cuenta la parte baja externa ni el motor, solamente la parte de latas y aspirado parte interna.

Lavado General: En este mantenimiento se lava totalmente por debajo y por fuera toda la carrocería del vehículo, utilizando jabón y agua a presión, retirando totalmente cualquier tipo de mugre presente. Polichado: Consiste en aplicar cera a las latas del vehículo, con estopa o trapo tipo bayetilla para evitar rallones, esta actividad se realiza una vez finalizado el proceso de lavador general.

Aspirado: Este proceso se realiza dentro del vehículo, en sillas y piso, utilizando aspiradora, trapos, silicona y aromatizantes.

Desmanchado: Esta actividad se realiza en la parte interna cuando el techo del vehículo se encuentra percutido, y en la parte externa cuando las latas están con manchas, para este proceso se utiliza productos para desmanchar como Rubbing u otro producto según el tipo de mancha, esparciéndolo sobre esta con trapo o estopa. Cada uno de estos procesos, se debe hacer con agilidad, evitando se generen manchas en la carrocería de los vehículos, por dejar secar el jabón o dejar mucho tiempo el producto desmanchador.

Cuando se lleva el vehículo a zona de lavado, primero se retira el polvo y mugre con agua a presión, luego se procede a aplicar agua jabonosa refregando con escoba en llantas y por debajo del vehículo, luego se retira el agua jabonosa con abundante agua a presión, finalizado este proceso, se lleva el vehículo a zona de secado, allí mismo se hace la limpieza interior, retirando tapetes, aspirando y limpiando o lavando forros de sillas, según sea el caso. Cada una de estas actividades será revisada y supervisada por el Supervisor de Patio.

Paso a paso y precauciones.

a. Preparar el lugar de trabajo.

PRECAUCION: Al iniciar el turno se debe verificar que el área de trabajo se encuentre aseada, los equipos funcionando correctamente y contar con los EPP necesarios como: Casco con barbuquejo, guantes de nitrilo largos, botas de seguridad caña alta y mono gafas.

b. Recibir el vehículo para realizarle el servicio de lavado.

PRECAUCION: Asegurarse que tipo de servicio requiere el cliente, verificar estado en que llega el vehículo y ubicarlo adecuadamente en el cárcamo para lavado asegurando que se encuentre con el freno de mano.

c. Dar inicio con el proceso del servicio solicitado.

Enjuague: En este caso se lava únicamente latas y aspirado por dentro. Se quita el polvo o barro solo con el agua a presión. Se aplica el agua jabón previa mente preparada para lavar la parte exterior, en este caso solo latas. Con una escoba limpia se dispersa el jabón suavemente para quitar la suciedad. Se aplica nuevamente agua a

presión para quitar el jabón. Se baja el vehículo del cárcamo de lavado para ubicarlo en el área de secado. Con una bayetilla o toalla limpia se procede a secar la parte exterior. Se procede a la limpieza interna aspirado de tapicería, limpieza de tapetes y en general toda la parte interna. Realizar limpieza de vidrios. Aplicar siliconas y brillador de llantas.

d. Entregar al cliente habiendo verificado el buen servicio prestado.

PRECAUCION: Utilizar los EPP requeridos para esta actividad mencionados al iniciar el proceso. Adicionalmente en el proceso de aspirado es necesario usar mascarilla. Lavado General: Es lavado total del vehículo. Se realiza el procedimiento anterior más lavado de motor y por debajo del vehículo. PRECAUCION: Utilizar los EPP requeridos y tener en cuenta al lavar el motor que no a todos los vehículos se les puede aplicar agua en esta área, teniendo en cuenta que los que tienen sistema electrónico al caerles agua se bloquean, en este caso se realiza limpieza únicamente con un trapo húmedo pero sin aplicar agua a presión. Polichado: Es el brillo adicional que se le da al vehículo. Se realiza el procedimiento de lavado general completo. Se adiciona crema o cera para polichar a las latas del vehículo. Luego con estopa o bayetilla se realizan movimientos en forma circular haciendo presión para remover la crema aplicada y dar brillo. Esta actividad también se puede realizar con una maquina polichadora. PRECAUCION: Es importante no dejar pasar mucho tiempo luego de

aplicada la crema para iniciar a brillar porque puede quedar manchada el área donde ocurra esto.

e. Entregar el vehículo al cliente.

**PRECAUCION:** El importante verificar que el servicio se haya presentado adecuadamente para que el cliente quede satisfecho y que todas sus pertenencias se encuentren dentro del vehículo.

#### 12.3.4 Documentos relacionados.

Manual de Funciones Lavador de Vehículos y Manual de Funciones Supervisor de Patio.

#### 12.3.5 Registros relacionados.

Formato Servicios Prestados. (Ver Cuadro 3)

<b>Estación de Servicio ISMAT Casanare</b>		<b>Matilde Guerrero Nit. 23.740.224-1 Calle 2 No. 8-53. Tel. 6247284. Tauramena Casanare Email: estacion284@hotmail.com</b>		
<b>Fecha</b>	<b>Servicios Prestados No.           0000</b>			
<b>Client e:</b>				
<b>Conductor:</b>	<b>Celular:</b>	<b>Km:</b>		
<b>Vehículo Placa No.</b>	<b>Forma de Pago:</b>			
<b>Servicios Prestados Lavadero</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	Enjuague			
2	Lavado General			
3	Polichado			
4	Aspirado			
5	Desmanchado			
6	Otros			
<b>Servicios Prestados Lubricación</b>				
1	Cambio Aceite			

2	Engrase		
3	Grafitado		
4	Cambio Valvulina		
5	Otros		
Nombre Lavador		Nombre Lubricador	

*Cuadro 4. Formato Servicios prestados*

## 12.4 Procedimiento lubricación de vehículos

### 12.4.1 Objetivo y alcance.

Prestar el servicio de Cambio de Aceite, Engrase, Grafitado y Cambio de Valvulina a los vehículos que así lo requieran, siempre con la mejor disposición para prestar el servicio de forma ágil y con calidad.

### 12.4.2 Definiciones.

**Cárcamo:** Lugar elevado, en concreto, donde se suben los vehículos para tener acceso a su parte posterior, con facilidad.

**Lubricador:** Persona designada para realizar esta labor.

### 12.4.3 Descripción del Procedimiento.

**Cambio de Aceite:** Se ingresa el vehículo al cárcamo, se levanta el capó, se retira la tapa del motor, luego el lubricador ingresa al cárcamo por debajo del carro, retirando el tapón, para permitir la salida del aceite quemado, este caerá al recipiente de recolección, se hace cambio de filtros de Aceite, combustible y aire en caso que lo requiera, luego se instala el tapón nuevamente y se suministra el aceite nuevo, teniendo en cuenta el nivel, se retira el vehículo del cárcamo y se entrega al cliente.

**Engrase:** Se lleva el vehículo al cárcamo, el Lubricador ingresa al cárcamo por debajo del vehículo se inicia a engrasar los cardanes, las crucetas, los terminales, splinters, aplicando grasa que lubrica los rodamientos evitando se partan.

**Grafitado:** Se ingresa el vehículo al sitio asignado para esta labor, se llena de grafito la pistola atomizadora, se conecta a la manguera de aire, y se aplica al motor y por debajo del vehículo.

**Cambio Valvulina:** Se ingresa el vehículo al sitio destinado para este proceso, se revisa el estado de la valvulina actual, si se ve de color gris, esto indica que es momento de reemplazarla. Se quita el tapón permitiendo la salida de la valvulina quemada, una vez finalizada la salida, se instala nuevamente el tapón y se procede a suministrar la valvulina nueva, con este paso se da por finalizado el proceso. Cada una de estas actividades será revisada por el Supervisor de Patio.

Paso a paso y precauciones.

- a. Preparación del lugar de trabajo.

PRECAUCION: Al iniciar la jornada laboral es importante revisar el estado del área para realizar un trabajo seguro, además verificar que la dotación este completa, como: Overol manga larga, botas de seguridad, guantes para manejo de sustancias calientes, Gafas de seguridad y casco, contar con aserrín o material oleofilico para usar en caso de reguero.

- b. Recibir el vehículo para prestarle el servicio de lubricación.

PRECAUCION: Ubicar el vehículo de forma segura, revisar los niveles de aceite, líquido de frenos y refrigerante, verificar con qué tipo de combustible funciona y especificaciones del motor, para saber qué tipo de lubricante requiere.

- c. Realizar cambio de aceite al vehículo.

PRECAUCION: Usar todos los elementos de protección personal, utilizar las herramientas adecuadas para soltar el tapón y filtros evitando regueros de aceite quemado, verificar que no queden fugas de aceite en el vehículo, verificar que el nivel de aceite sea el adecuado colocando el motor a funcionar y luego midiendo con la varilla.

d. Completar niveles de líquido de frenos, refrigerante, agua de batería y agua del parabrisas.

PRECAUCION: Antes de completar los niveles es importante informarle al cliente cuales requieren relleno, luego con el uso de Guantes y EPP proceder a realizarlos.

e. Realizar engrase.

PRECAUCION: Utilizar los EPP y verificar que haya sido engrasado completo y correctamente.

f. Grafitar el vehículo.

PRECAUCION: Utilizar los EPP mencionados inicialmente y asegurarse que el vehículo haya sido lavado antes de prestar el servicio.

g. Realizar cambio de valvulina.

PRECAUCION: Utilizar los EPP, verificar niveles y que no haya fugas.

h. Sacar el vehículo del cárcamo para ser entregado al cliente.

PRECAUCION: Manejar con cuidado teniendo en cuenta los parámetros de manejo defensivo para evitar que el vehículo caiga al cárcamo, y terminado el servicio recoger el material contaminado con los residuos y depositarlo en bolsas rojas.

#### 12.4.4 Documentos relacionados.

Manual de Funciones de Lubricador y Manual de Funciones de Supervisor de Patio

#### 12.4.5 Registros relacionados.

<b>Estación de Servicio ISMAT Casanare</b>		<b>Matilde Guerrero Nit. 23.740.224-1 Calle 2 No. 8-53. Tel. 6247284. Tauramena Casanare Email: estacion284@hotmail.com</b>		
				<b>Fecha:</b>
<b>Cliente:</b>		<b>Celular:</b>	<b>Km:</b>	
<b>Conductor:</b>		<b>Forma de Pago:</b>		
<b>Vehículo Placa No.</b>		<b>Forma de Pago:</b>		
<b>Servicios Prestados Lavadero</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	Enjuague			
2	Lavado General			
3	Polichado			
4	Aspirado			
5	Desmanchado			
6	Otros			
<b>Servicios Prestados Lubricación</b>				
1	Cambio Aceite			
2	Engrase			
3	Grafitado			
4	Cambio Valvulina			
5	Otros			
<b>Nombre Lavador</b>		<b>Nombre Lubricador</b>		

*Cuadro 5. Formato Servicios prestados.\**

*\*Sugerencia autoras del proyecto de grado*

## **12.5 Procedimiento cargue, descargue y transporte de combustible.**

### **12.5.1 Objetivo y alcance.**

Establecer disposiciones para garantizar la correcta ejecución durante cada operación de cargue, transporte y descargue de combustible. El procedimiento debe aplicarse cada vez que se realice esta actividad.

### **12.5.2 Definiciones.**

**Contenedor:** Elemento de transporte destinado a facilitar el transporte de mercancías embaladas o no, por una o más modalidades de transporte, sin necesidad de proceder a operaciones intermedias de recarga. Debe poseer una estructura permanentemente cerrada, rígida y suficientemente resistente para ser usada repetidamente, y estar provisto de dispositivos que faciliten su manejo, ya sea al ser transportado de un medio de transporte a otro o al pasar de una a otra modalidad de transporte.

**Etiqueta:** Información impresa que advierte sobre un riesgo de una mercancía peligrosa, por medio de colores o símbolos, el cual debe medir por lo menos 10 cm. X 10 cm., salvo en caso de bultos, que debido a su tamaño solo puedan llevar etiquetas más pequeñas, se ubica sobre los diferentes empaques o embalajes de las mercancías.

**Hoja de seguridad:** Documento que describe los riesgos de un material peligroso y suministra información sobre cómo se puede manipular, usar y almacenar el material con seguridad, que se elabora de acuerdo con lo estipulado en la Norma Técnica Colombiana NTC 4435, emitida el 22 de julio de 1998, (Anexo No 2).

**Líquido inflamable:** Líquidos, o mezclas de ellos, o líquidos que contienen sólidos en solución o en suspensión (por ejemplo: pinturas, barnices, lacas, etc., pero sin incluir sustancias que se clasifican de otra parte por sus características de peligro), que emiten vapores inflamables a temperaturas máximas de 60,5 °C, en ensayos en copa cerrada, o máximo 65,6 °C en ensayos de copa abierta, denominadas comúnmente como punto de inflamación. Sin embargo, los líquidos con un punto de inflamación superior a 35 °C, que no mantienen la combustión, no es necesario considerarlos como inflamables para el propósito de esta norma. Los líquidos presentados para transporte a temperaturas que se encuentran en su punto de inflamación o por debajo de él se consideran en cualquier caso como líquidos inflamables. Los líquidos inflamables también incluyen sustancias que son transportadas o presentadas para transporte a temperaturas elevadas en estado líquido, y que emanan vapores inflamables a la máxima temperatura de transporte o por debajo de ella.

**Número UN:** Es un código específico o número de serie para cada mercancía peligrosa, asignado por el sistema de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), y que permite identificar el producto sin importar el país del cual provenga. A través de este número se

puede identificar una mercancía peligrosa que tenga etiqueta en un idioma diferente al español. Esta lista se publica en el Libro Naranja de las Naciones Unidas "Recomendaciones relativas al transporte de mercancías peligrosas" elaboradas por el comité de expertos en transporte de mercancías peligrosas, del Consejo Económico y Social, versión vigente.

**Trasiego:** Es la operación de llenado y vaciado de recipientes, por diferencia de presión, que se efectúa por gravedad, bombeo o por presión.

### 12.5.3 Descripción del procedimiento.

Actividad: Inspección Pre operacional Vehículo. Esta Actividad se debe realizar diariamente antes de encender el vehículo al iniciar labores diarias. Se realiza inspección pre operacional al vehículo, Documentación Vigente tanto del vehículo como del Conductor y Accesorios de cargue y descargue, en el formato Inspección Vehículo.

Actividades: Movilización del vehículo. Se da inicio a la movilización del vehículo, desde Tauramena hasta Aguazul a la Planta de Distribución de Combustible Terpel, teniendo en cuenta todas las normas de seguridad vial. Cargue de Combustible en Vehículo. Al llegar a la planta Terpel ubicada en aguazul, anunciarse en la portería para autorización de ingreso al área de Cargue del Combustible, solicitar la Orden en administración y luego esperar el turno para Cargue de Combustible. Una vez llegado el turno, se ubica el vehículo

en la zona de cargue, verificar el estado del Contenedor, Hacer conexión de mangueras, Cerrar las Cortinas de los compartimentos, Dar instrucción de inicio de trasiego, al finalizar el cargue se debe cerrar las compuertas del Contenedor y desconectar las mangueras, Se dirige el vehículo a la zona de parqueo, Se firman la guía de cargue del combustible, se solicita Factura, al Salir en la portería dan el sello de Autorización de salida. Se inicia la movilización del vehículo hacia la Estación de Servicio Ismat Casanare, ubicada en Tauramena, siguiendo todas las normas de seguridad vial, es importante llevar en el vehículo los documentos como Ficha técnica del tipo de combustibles transportados, kit de contingencia, para ser utilizados en caso de derrame por fuga o accidente durante la movilización.

Es importante recalcar, que el contenedor debe estar debidamente etiquetado con Numero UN, Hoja de Seguridad y guía de autorización para el transporte por vía Nacional. Descargue de Combustible en Tanques de Almacenamiento.

Al llegar a la Estación de Servicio Ismat Casanare, se ubica el vehículo en la zona de parqueo, se Informa al Supervisor de Patio, para que este a su vez solicite al personal Prestador de Servicio, para que suspendan el suministro de combustible mientras se realiza el descargue de combustible, se hace análisis de riesgos, verificando que no haya posibilidad de ignición de fuego por presencia de algún tipo de chispa, se ubica el vehículo en Dique de descargue, es importante tener en cuenta que para estas actividades, siempre se debe utilizar los elementos de protección Personal, ubicar Extintores donde se tenga acceso

rápido en caso de ser necesario, ubicar conos de señalización demarcando la zona de riesgo, manteniendo aislada el área, se instala polo a tierra, se instala mangueras de descargue, verificando que queden ensambladas adecuadamente.

El Supervisor de Patio verifica los Aforos de combustible en los tanques subterráneos antes y después del descargue, registrando la información en el Formato Aforo de Tanques.

Al finalizar el descargue, el Conductor desconecta mangueras, cierra compuertas y lleva el vehículo a la Zona de parqueo.

Una Vez finalizada la labor del descargue, se tiene en cuenta alrededor de 10 minutos para que el Supervisor de Patio informe al Personal Prestador de Servicio que pueden reanudar el suministro de combustible.

Paso a paso y precauciones.

- a. Inspección Pre operacional Vehículo.

**PRECAUCION:** Contar con la dotación completa y EPP: camisa manga larga, pantalón, botas de seguridad dieléctricas, casco con barbuquejo, mascarilla para vapores orgánicos, gafas de seguridad, guantes para manipulación de sustancias peligrosas, arnés en Y con eslinga. Es importante además verificar que todos los

elementos del vehículo se encuentren vigentes como: documentos, botiquín, kit de derrames, extintores, y el vehículo funcionando correctamente.

b. Movilización del vehículo.

PRECAUCION: Durante el desplazamiento tener en cuenta las precauciones de manejo defensivo, plan de emergencias y contingencia.

c. Cargue de combustible.

PRECAUCION: Ubicar el vehículo en el lugar destinado teniendo en cuenta las medidas de seguridad como: uso adecuado y completo de dotación y EPP, evitar el uso de elementos electrónicos y verificar que en los alrededores no haya ningún elemento que pueda generar chispa.

d. Descargue de combustible.

PRECAUCION: Tener en cuenta las mismas recomendaciones del cargue adicionando que es necesario demarcar el lugar con la señalización adecuada, tener los extintores y kit de derrames cerca al lugar de descargue, evitar el suministro durante este proceso y estar pendiente junto al vehículo hasta que sea descargado completamente, todo con el uso de EPP requeridos.

#### 12.5.4 Documentos relacionados

- Manual de Funciones Conductor
- Manual de Funciones Supervisor de Patio

#### 12.5.5 Registros relacionados

Formato Inspección Vehículo. (Ver Cuadro 5)

### Inspección Diaria de Vehículo

Tipo :	Placas :	Modelo :	Asignado a :	Mes :
				Semana del:
Próximo Kilometraje Cambio de Aceite:				Fecha Última Inspección Bimestral:
Fecha de Última Revisión Técnico mecánica y de Gases:				Fecha Vencimiento SOAT:

	LUCES	CABINA	MOTOR	VARIOS	VEHICULO APTO:	
					SI	No
	Día en que se realiza la Inspección Altas y bajas Direccionales derecha e izquierda De parqueo De Freno De Reversa y Alarma de retroceso Monitor de Vigías Espejo central y Espejos Laterales Presentación de Orden y Aseo Pito Frenos Freno de emergencia o de mano Cinturones de seguridad Puertas en buen estado Vidrios en buen estado Limpia brisas Extintor de incendios apropiado y vigente. Botiquín / Inmovilizador de cuello Estado general de Tapicería Indicadores (Nivel combustible, Temperatura, Velocímetro y Aceite) Verificar la ausencia de objetos sueltos en la cabina que pudieran distraer al Conductor	M F D R E L B	Niveles de fluidos (Aceite Motor, Frenos, Dirección Hidráulica, Refrigerante, Nivel de Embrague, Limpia brisas - Nivel Agua Batería) Cadena del Cardán Estado de correas Estado de Batería, cables, conexiones Llantas sin contaduras profundas y abultamientos Llanta de repuesto Presión de aire de las llantas, mínimo 30 Psi. Copas o pernos de sujeción de las llantas No existen olores o ruidos extraños Tanque de combustible en buen estado Equipo de carretera: Gato, llave de pernos, herramienta básica, triángulos o conos, bloques y chaleco. Exhausto en buen estado Si el vehículo cuenta con tira revisar: (El enganche para hablar los estadíos está firmemente asegurado al chasis de la camioneta). Porte de Documentos: Revisión técnico-mecánica y de gases, Tarjeta de Propiedad, Seguro Obligatorio, Licencia y Carné de conducción.	KILOMETRAJE  INSPECCIONADO POR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LUN						
MAR						
MIÉ						
JUE						
VIE						
SÁB						
DOM						

OBSERVACIONES:				
Fecha	Hallazgo	Acción Correctiva	Fecha Corrección	Firma

- Si el vehículo <b>SI</b> cuenta con el equipo, y <b>ES</b> operable, marque - Si el vehículo <b>SI</b> cuenta con el equipo, pero <b>NO</b> es operable, marque - Si el vehículo <b>NO</b> cuenta con el equipo, marque	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	* La inspección diaria debe realizarla UNICAMENTE el CONDUCTOR del vehículo. NOTA: Si la inspección contiene alguna (X) o una (N) consulte con el Jefe de Patio para tomar las acciones correctivas.	Firma Jefe de Patio
---	---	---	---------------------

*Cuadro 6. Formato Inspección Diario de vehículos.\*  
\*Sugerencia autoras del proyecto de grado*

## 13. Manual de funciones

### 13.1 ¿Qué es un manual de funciones?

El Manual de Organización y Funciones, más conocido como (MOF) por sus siglas, es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal. Contiene en esencialmente la estructura organizacional, comúnmente llamada Organigrama, y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa.

#### 13.1.1 Identificación del Cargo.

Una Identificación del cargo es una descripción escrita y los tipos de tarea que incluyen.

El título del puesto; Es importante la selección del título del puesto, en primer lugar, el título del cargo le da importancia psicológica y de estatus al empleado, también debe indicar el nivel relativo que ocupa quien lo tiene en la jerarquía de la empresa.

Sección de identificación del cargo; Incluye temas como la ubicación departamental del puesto, la persona con la que reporta quien lo ocupa y la fecha en que se revisó por última vez su descripción.

### 13.1.2 Función General.

Descripción general de las actividades a realizar de acuerdo a su cargo.

### 13.1.3 Autonomía.

Describe el alcance que tiene según la función asignada.

### 13.1.4 Relaciones del cargo.

Identifica las áreas con las que interactúa en el desarrollo de sus actividades.

### 13.1.5 Responsabilidades y Funciones del Cargo.

Contiene las funciones y las responsabilidades que cada trabajador tiene. Permite medir los límites del trabajador, constituye la esencia del cargo.

### 13.1.6 Perfil de Competencias y Requerimientos.

También llamado perfil ocupacional de puesto vacante, es un método de recopilación de los requisitos y cualificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una institución: nivel de estudios, experiencia, requisitos de instrucción y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas. Además, El perfil de puesto se ha convertido en una herramienta sumamente útil en la administración y plantación exitosa de los Recursos Humanos de la Instituciones de cualquier nivel.

## **13.2 Análisis ocupacional por cargos**

Se realiza el análisis ocupacional a través de la entrevista, el estudio de las actividades, los requisitos del trabajador y los factores técnicos y ambientales de la ocupación.

Comprende la identificación de las tareas de la ocupación y de las habilidades, conocimientos, aptitudes y responsabilidades que se requieren del trabajador para la ejecución satisfactoria de la ocupación.

### **13.2.1 Prestador de servicios**

El prestador de servicio al llegar a la estación de servicio debe dirigirse a la bahía o isla correspondiente para desempeñar su labor. En un horario comprendido entre 5:00 a.m. a 1:00pm, 1:00pm a 9:00pm, o 9:00pm a 5:00 a.m. Al llegar a su lugar de trabajo debe realizar suministro de combustible ya sea Gasolina o A.c.p.m. Y realizar venta de lubricantes a los clientes que llegan a la Estación a solicitar el servicio.

Una vez iniciada su labor debe realizar actividades de orden físico haciendo uso de su herramienta de trabajo como son los surtidores para el suministro de combustible, manipulando las mangueras para dicho suministro según sea requerido. Además debe estar atento a surtir los lubricantes y demás productos del mostrador que se encuentra ubicado en el área de la isla, manteniendo en orden y aseo su área de trabajo.

Dentro de las funciones que se realizan en este puesto de trabajo se encuentra:

- Recibir lugar de trabajo, porque es su inicio de jornada laboral. Para esto tanto el Prestador de servicio Saliente como el entrante, Verifica inventario de lubricantes, se informa sobre sucesos importantes durante el turno finalizado, se recibe y verifica la base de dinero con la que se inicia.
- Recibir el vehículo para tanqueo. Para esto es necesario indicar el lugar donde debe parquear el vehículo, dar la bienvenida a la Estación de Servicio ISMAT CASANARE, verificar que tipo de combustible requiere, realizar el suministro y finalmente entregar el vehículo al cliente.
- Verificar fecha, vigencia, firmas y estado de los recibos en caso de un cliente que tiene crédito, porque hay que tener en cuenta que no se puede recibir, ni elaborarlos con tachones ni enmendaduras, también se requiere imprimir tiras de combustible a los clientes que lo requieran. Además se debe firmar los recibos entregados en su turno.
- Realizar venta de lubricantes para vehículos y motos, para esto es necesario tener en cuenta su clasificación y especificación.
- Realizar entregas periódicas de dinero en efectivo recibido por ventas durante el turno. Teniendo en cuenta que no se puede mantener mucha cantidad de dinero por seguridad. Para esto se debe hacer el conteo del dinero registrando el valor entregado y posteriormente siendo depositado en el buzón destinado para este fin.

- Mantener el área de trabajo limpia (surtidor de lubricantes y trampas) y libre de obstáculos. Porque la buena imagen es la carta de presentación de cualquier lugar, para esto es necesario contar con los elementos de aseo requeridos y realizarlo adecuadamente.
- Revisar periódicamente el estado de extintores y filtros de surtidores, porque en caso de ser requerido se debe informar al supervisor de patio los cambios oportunos o mantenimientos necesarios.

Este puesto de trabajo no ejerce supervisión sobre otros puestos de trabajo pero si debe acatar órdenes y recomendaciones del supervisor de patio.

Los cargos con los que tiene relación interna son: Secretaria al momento de dar información, sobre recibos, dineros depositados o alguna información relevante para el desarrollo de sus funciones, Gerente y Administradora, al momento de atender solicitudes e instrucciones, y relación externa con el cliente, siendo la representación de la Estación de Servicio.

Según las condiciones de trabajo a las que se encuentra expuesto, están los siguientes factores:

Físicos: Ruido, iluminación.

Químicos: Gases y vapores

Biológicos: Virus, hongos, bacterias

Ergonómicos: Malas posturas.

Psicosociales: Carga mental, perfil psicológico del trabajador, desgaste por tipo de trabajo.

Inseguridad: Orden público, atropellamiento vehicular.

Mecánicos: Equipos eléctricos.

Instalaciones locativas: Techos y pisos

Eléctricos: Corto circuito.

Incendio y explosión: Acumulación de gases, derrame de combustibles

Para el correcto desarrollo de las actividades de este cargo se requieren las siguientes competencias.

**Experiencia:** 1 año como prestador de servicios y atención al cliente.

**Educación:** Estudios básicos como Bachiller o al menos tener capacidad para leer, escribir y manejo de operaciones matemáticas.

**Habilidades y competencias:**

*Actitud de servicio:* basada en el respeto por las personas atendiendo con cordialidad, calidez y oportunidad sus necesidades, y más allá, sus expectativas.

*Trabajo en equipo:* Capacidad de hacer la tarea con otros, agregando valor al resultado requerido por la empresa.

*Orientación a la calidad:* Planificar y poner en práctica sistemas de gestión de calidad que contribuyan al mejoramiento de los procesos y satisfacción del cliente.

*Confidencialidad:* Conocer la información de la organización y comunicarla a las personas adecuadas. Proteger estratégicamente y mantener en reserva la información privilegiada de la compañía hasta cuando se autorice su divulgación. Mantiene en reserva la información relativa a los procesos, procedimientos y demás información de propiedad de la compañía.

*Responsabilidad:* Obrar con conocimiento, precaución, análisis, objetividad y coherencia para asegurar los resultados requeridos por la empresa y el cliente.

*Recursividad:* Utilizar óptimamente los recursos disponibles y superar creativamente las limitaciones y dificultades, para alcanzar los resultados y los objetivos organizacionales con la mejor relación costo - beneficio.

*Motivación a la acción:* Realizar el trabajo con satisfacción, compromiso, empuje, sentido de pertenencia y tenacidad. Influir positivamente a las personas, convertirse en el motor emocional de los grupos.

*Autocontrol:* Mantener el control y la calma ante situaciones difíciles, inesperadas e inoportunas para lograr objetivos personales y organizacionales. Resistir con vitalidad condiciones adversas de presión constante. Tomar decisiones acertadas a pesar de la alteración de las condiciones de trabajo y del entorno.

Este cargo requiere un alto esfuerzo físico, capacidad visual, destreza para atender al público y esfuerzo mental, pues deben estar atentos de suministrar el combustible correcto según sea el requerimiento, diligenciar de forma adecuada los formatos asignados al área.

Es responsable de cuidar y reportar el funcionamiento de cada uno de los surtidores de combustible, estado de las mangueras y pistolas dosificadoras, mantener inventario de lubricantes completo.

Las consecuencias de una actuación defectuosa en el puesto de trabajo pueden ser ocasionadas por descuido o distracción. Por ejemplo en caso de suministrar combustible equivocado a algún vehículo, se corre el riesgo de un daño al mismo y poner en tela de juicio el buen nombre de la empresa. Si llegase a suceder es necesario informar inmediatamente a la administración para tomar las medidas pertinentes para tal caso.

El prestador de servicio debe tener los conocimientos teóricos y prácticos necesarios, no se requiere que sea profesional pero si debe tener al menos bachiller, conocimiento en manejo de sustancias peligrosas, manejo de extintores y atención al cliente. También debe tener buena comunicación verbal y escrita

El empleado debe cumplir con los estándares de calidad requeridos, para esto debe ser eficaz y eficiente en el desempeño de su cargo, ya que cuenta con los recursos necesarios para su ejecución.

Además se requiere que el empleado mantenga buena presentación personal y Actitud positiva.

### **13.2.2 Lavador de vehículos**

El Lavador de vehículos al llegar a la estación de servicio debe dirigirse al área de lavado donde desempeñara su labor. En un horario comprendido entre 7:00 a.m. a 12:00m, y de 2:00pm a 5:00pm. Al llegar a su lugar de trabajo debe prestar un buen servicio de Lavado a vehículos que llegan a la estación, con la mejor calidad y atención posible, satisfaciendo a cada uno y todos los clientes que llegan a la EDS Ismat Casanare.

Una vez iniciada su labor debe realizar actividades de orden físico haciendo uso de su herramienta de trabajo como son: Hidrolavadora, aspiradora para realizar lavado con agua a presión y limpieza manual de los vehículos automotores. Además realiza actividades de limpieza interna aspirando y Polichando. Una vez terminada su labor debe mantener en orden y aseo su área de trabajo.

Dentro de las funciones que se realizan en este puesto de trabajo se encuentra:

- Preparar el lugar de trabajo. Para esto el lavador de vehículos debe preparar el lugar de trabajo, verificar el correcto funcionamiento de los equipos y el adecuado espacio libre de obstáculos.
- Recibir el vehículo para realizarle el servicio de lavado. Para esto es necesario dar la bienvenida a la Estación de Servicio ISMAT CASANARE, indicar el lugar donde debe parquear el vehículo, verificar que tipo de servicio requiere.
- Dar inicio con el proceso del servicio solicitado. Recibir el vehículo para realizarle el servicio, dar inicio con el proceso del servicio solicitado, utilizando máquinas, utensilios de limpieza, para lo que se necesitara el uso de hidrolavadoras, mangueras, aspiradoras, maquina polichadora, gato hidráulico, cárcamos, escobas.
- Entregar vehículo al cliente. Para esto se hace revisión general del vehículo verificando un buen servicio.
- Mantener el área de trabajo limpia (área de lavado, trampas, cuartos de equipos) y libre de obstáculos. Porque la buena imagen es la carta de presentación de cualquier

lugar, para esto es necesario contar con los elementos de aseo requeridos y realizarlo adecuadamente.

- Revisar periódicamente el estado de extintores de su área, porque en caso de ser requerido se debe informar al supervisor de patio los cambios oportunos o mantenimientos necesarios.

Este puesto de trabajo no ejerce supervisión sobre otros puestos de trabajo pero si debe acatar órdenes y recomendaciones del supervisor de patio.

Los cargos con los que tiene relación interna son: Secretaria al momento de dar información de servicios adicionales, recibos en caso de ser clientes de crédito o alguna información relevante para el desarrollo de sus funciones, Gerente y Administradora, al momento de atender solicitudes e instrucciones, y relación externa con el cliente, siendo la representación de la Estación de Servicio.

Según las condiciones de trabajo a las que se encuentra expuesto, están los siguientes factores:

Físicos: Ruido, iluminación.

Químicos: Gases y vapores

Biológicos: Virus, hongos, bacterias

Ergonómicos: Malas posturas.

Psicosociales: Carga mental, perfil psicológico del trabajador, desgaste por tipo de trabajo.

Inseguridad: Orden público, atropellamiento vehicular.

Mecánicos: Equipos eléctricos.

Instalaciones locativas: Techos y pisos

Eléctricos: Corto circuito.

Para el correcto desarrollo de las actividades de este cargo se requieren las siguientes competencias.

**Experiencia:** 1 año como lavador de vehículos y atención al cliente.

**Educación:** Estudios básicos, como mínimo saber leer y escribir. El criterio de Educación puede sustituirse por una mayor experiencia en cargos similares; quien no cumpla con el criterio mínimo de educación, pero su experiencia en cargos similares es igual o mayor a 1 año se considera competente.

**Habilidades y competencias:**

*Actitud de servicio:* basada en el respeto por las personas atendiendo con cordialidad, calidez y oportunidad sus necesidades, y más allá, sus expectativas.

*Trabajo en equipo:* Capacidad de hacer la tarea con otros, agregando valor al resultado requerido por la empresa.

*Orientación a la calidad:* Planificar y poner en práctica sistemas de gestión de calidad que contribuyan al mejoramiento de los procesos y satisfacción del cliente.

*Confidencialidad:* Conocer la información de la organización y comunicarla a las personas adecuadas. Proteger estratégicamente y mantener en reserva la información privilegiada de la compañía hasta cuando se autorice su divulgación. Mantiene en reserva la información relativa a los procesos, procedimientos y demás información de propiedad de la compañía.

*Responsabilidad:* Obrar con conocimiento, precaución, análisis, objetividad y coherencia para asegurar los resultados requeridos por la empresa y el cliente.

*Recursividad:* Utilizar óptimamente los recursos disponibles y superar creativamente las limitaciones y dificultades, para alcanzar los resultados y los objetivos organizacionales con la mejor relación costo - beneficio.

*Motivación a la acción:* Realizar el trabajo con satisfacción, compromiso, empuje, sentido de pertenencia y tenacidad. Influir positivamente a las personas, convertirse en el motor emocional de los grupos.

*Autocontrol:* Mantener el control y la calma ante situaciones difíciles, inesperadas e inoportunas para lograr objetivos personales y organizacionales. Resistir con vitalidad condiciones adversas de presión constante. Tomar decisiones acertadas a pesar de la alteración de las condiciones de trabajo y del entorno.

Este cargo requiere un alto esfuerzo físico, capacidad visual, destreza para atender al público y esfuerzo mental, pues debe estar atento en el momento del desarrollo de su función ya que debe manipular equipos eléctricos.

Es responsable de cuidar y reportar el funcionamiento de cada uno de los equipos bajo su responsabilidad, utilizados para el desarrollo de sus funciones, para esto debe informar estado de las mangueras y equipos de lavado.

Las consecuencias de una actuación defectuosa en el puesto de trabajo pueden ser ocasionadas por descuido o distracción. Si se aplica un producto no apto para la limpieza del vehículo, se corre el riesgo de un daño al mismo y poner en tela de juicio el buen nombre de la empresa. Si llegase a suceder es necesario informar inmediatamente a la administración para tomar las medidas pertinentes para tal caso.

El Lavador de vehículos debe tener conocimiento en manejo de sustancias peligrosas, manejo de extintores y atención al cliente. También debe tener buena comunicación verbal y escrita

El empleado debe cumplir con los estándares de calidad requeridos, para esto debe ser eficaz y eficiente en el desempeño de su cargo, ya que cuenta con los recursos necesarios para su ejecución.

Además se requiere que el empleado mantenga buena presentación personal y Actitud positiva.

### **13.2.3 Supervisor de patio.**

El supervisor de patio al llegar a la estación de servicio debe dirigirse a cada una de las áreas de trabajo operativo para desempeñar su labor. En un horario comprendido entre 7:00am a 6:00 a.m. Al llegar a su lugar de trabajo debe realizar supervisión del normal funcionamiento de todas y cada una de las áreas operativas, verificando el correcto desarrollo de los procesos y procedimientos.

Una vez iniciada su labor debe realizar actividades de orden físico haciendo el recorrido a cada área operativa revisando que los equipos y herramientas de trabajo estén funcionando normalmente, en caso de lo contrario realizara las correcciones o

mantenimientos necesarios. Además debe estar atento de que los prestadores de servicio surtan los lubricantes y demás productos del mostrador que se encuentra ubicado en el área de la isla, así como debe estar pendiente de suministrar los insumos que se requieran para el funcionamiento de los equipos.

Dentro de las funciones que se realizan en este puesto de trabajo se encuentra:

- Supervisar el correcto funcionamiento de las áreas operativas. Para esto es necesario revisar equipos y herramienta de trabajo que se encuentren en buen estado.
- Supervisar el servicio prestado de lavado, cambio de aceite y suministro de combustible. Se debe verificar que se esté cumpliendo con los procesos y procedimientos adecuados para cada labor.
- Supervisar que las actividades en cada área de trabajo garanticen una operación segura. Para esto debe verificar el desarrollo de actividades seguras haciendo uso de los elementos de protección personal requeridos para cada área de trabajo.
- Inspeccionar las instalaciones locativas, verificar que se encuentren en buen estado. En caso que se encuentren condiciones inseguras debe buscar solución inmediata para corregir las anomalías y minimizar el riesgo.
- Realizar verificación y descargue del viaje de combustible. Una vez llega el conductor con el combustible debe realizar el proceso y procedimiento adecuado para este fin teniendo en cuenta las medidas de seguridad requeridas.

- Revisar constantemente las medidas o niveles de combustible almacenado en tanques subterráneos. Esto con el fin de abastecer continuamente combustible, evitando que los niveles se bajen y se agoten los productos.
- Inspeccionar estado de equipos del área operativa y realizar mantenimientos preventivos. Una vez hecha la revisión y se encuentren deficiencias en el funcionamiento de los equipos se debe realizar el mantenimiento requerido para cada caso.
- Verificar el orden y aseo de cada área operativa de trabajo.
- Revisar periódicamente el estado de extintores y filtros de surtidores, porque en caso de ser requerido se debe realizar el mantenimiento o cambio de los equipos necesarios.

Este puesto de trabajo ejerce supervisión sobre otros puestos de trabajo como son: prestadores de servicio, lavadores de vehículos, lubricador de vehículos y conductor.

#### **13.2.4 Lubricador de vehículos**

El Lubricador de vehículos al llegar a la estación de servicio debe dirigirse al lugar correspondiente para desempeñar su labor. En un horario comprendido entre 7:00 a.m. a 12:00m, y de 2:00pm a 6:00pm. Al llegar a su lugar de trabajo debe prestar el servicio de cambio de aceite, valvulina y engrase de vehículos de los clientes que lo requieran.

Una vez iniciada su labor debe realizar actividades de orden físico haciendo uso de su herramienta de trabajo para realizar cambio de aceite, valvulina, filtros, y los equipos de engrase y dispensadores de aceite para los vehículos automotores. Además realiza actividades de limpieza para mantener en orden y aseo su área de trabajo.

Dentro de las funciones que se realizan en este puesto de trabajo se encuentra:

- Preparar el lugar de trabajo. El lubricador de vehículos debe preparar el lugar de trabajo con anticipación al inicio de su labor, verificando el correcto funcionamiento de los equipos y que la herramienta para el desarrollo de su labor este completa y en buen estado.
- Recibir el vehículo para realizarle el servicio de lubricación, cambio de valvulina, engrase, grafitado. Para esto es necesario darle la bienvenida a la Estación de Servicio, indicar el lugar donde debe parquear el vehículo y verificar que tipo de servicio requiere.
- Completar niveles que requiera. Como servicio adicional se revisan los demás niveles, recomendándole al cliente que le falta a su vehículo.
- Sacar el vehículo del cárcamo. Una vez prestado el servicio se procede a retirar el vehículo tomando las medidas de seguridad pertinentes, para posteriormente ser entregado al cliente.
- Entregar el vehículo al cliente. para esto se detalla el servicio prestado y se le dan recomendaciones para su próximo mantenimiento preventivo.

- Mantener el área de trabajo limpia (cuarto de lubricación, herramientas, cárcamo y alrededores) y libre de obstáculos. Porque la buena imagen es la carta de presentación de cualquier lugar, para esto es necesario contar con los elementos de aseo requeridos y realizarlo adecuadamente.
- Revisar periódicamente el estado de extintores de su área, porque en caso de ser requerido se debe informar al supervisor de patio los cambios oportunos o mantenimientos necesarios.

Este puesto de trabajo no ejerce supervisión sobre otros puestos de trabajo pero si debe acatar órdenes y recomendaciones del supervisor de patio.

Los cargos con los que tiene relación interna son: Secretaria al momento de dar alguna información relevante para el desarrollo de sus funciones, Gerente y Administradora, al momento de atender solicitudes e instrucciones, y relación externa con el cliente, siendo la representación de la Estación de Servicio.

Según las condiciones de trabajo a las que se encuentra expuesto, están los siguientes factores:

Físicos: Ruido, iluminación.

Químicos: Gases y vapores

Biológicos: Virus, hongos, bacterias

Ergonómicos: Malas posturas.

Psicosociales: Carga mental, perfil psicológico del trabajador, desgaste por tipo de trabajo.

Mecánicos: Equipos eléctricos.

Instalaciones locativas: Techos y pisos

Eléctricos: Corto circuito.

Incendio y explosión: Acumulación de gases, derrame de combustibles

Para el correcto desarrollo de las actividades de este cargo se requieren las siguientes competencias.

**Experiencia:** 2 años de experiencia en este tipo de cargo y atención al cliente.

**Educación:** Estudios básicos como Bachiller.

**Habilidades y competencias:**

*Actitud de servicio:* basada en el respeto por las personas atendiendo con cordialidad, calidez y oportunidad sus necesidades, y más allá, sus expectativas.

*Trabajo en equipo:* Capacidad de hacer la tarea con otros, agregando valor al resultado requerido por la empresa.

*Orientación a la calidad:* Planificar y poner en práctica sistemas de gestión de calidad que contribuyan al mejoramiento de los procesos y satisfacción del cliente.

*Confidencialidad:* Conocer la información de la organización y comunicarla a las personas adecuadas. Proteger estratégicamente y mantener en reserva la información privilegiada de la compañía hasta cuando se autorice su divulgación. Mantiene en reserva la información relativa a los procesos, procedimientos y demás información de propiedad de la compañía.

*Responsabilidad:* Obrar con conocimiento, precaución, análisis, objetividad y coherencia para asegurar los resultados requeridos por la empresa y el cliente.

*Recursividad:* Utilizar óptimamente los recursos disponibles y superar creativamente las limitaciones y dificultades, para alcanzar los resultados y los objetivos organizacionales con la mejor relación costo - beneficio.

*Motivación a la acción:* Realizar el trabajo con satisfacción, compromiso, empuje, sentido de pertenencia y tenacidad. Influir positivamente a las personas, convertirse en el motor emocional de los grupos.

*Autocontrol:* Mantener el control y la calma ante situaciones difíciles, inesperadas e inoportunas para lograr objetivos personales y organizacionales. Resistir con vitalidad condiciones adversas de presión constante. Tomar decisiones acertadas a pesar de la alteración de las condiciones de trabajo y del entorno.

Este cargo requiere un alto esfuerzo físico, capacidad visual, destreza para atender al público y esfuerzo mental, pues debe estar atento para realizar un correcto procedimiento.

Es responsable de cuidar y reportar el funcionamiento de cada uno de los equipos bajo su responsabilidad, utilizados para el desarrollo de sus funciones, para esto debe informar estado de cada equipo y herramientas del área de lubricación.

Las consecuencias de una mala actuación o procedimiento en el puesto de trabajo pueden ser ocasionadas por descuido o distracción. Si se aplica un producto no apto para el correcto funcionamiento del vehículo, se corre el riesgo de un daño al mismo y poner en tela de juicio el buen nombre de la empresa. Si llegase a suceder es necesario informar inmediatamente a la administración para tomar las medidas pertinentes para tal caso.

El lubricador debe tener los conocimientos teóricos y prácticos necesarios, no se requiere que sea profesional pero si debe tener educación bachiller, conocimiento en manejo de sustancias peligrosas, manejo de extintores, mecánica y atención al cliente. También debe tener buena comunicación verbal y escrita

El empleado debe cumplir con los estándares de calidad requeridos, para esto debe ser eficaz y eficiente en el desempeño de su cargo, ya que cuenta con los recursos necesarios para su ejecución.

Además se requiere que el empleado mantenga buena presentación personal y Actitud positiva.

### **13.2.5 Conductor**

El Conductor del vehículo transportador de combustible, al llegar a la estación de servicio debe dirigirse al lugar donde se encuentra parqueado y realizar su respectivo chequeo. El horario de trabajo está sujeto a los requerimientos de combustible. Para conducir el vehículo doble troque de la empresa debe dar cumplimiento a las normas de seguridad vial para realizar el transporte de combustible que abastece los tanques subterráneos de la Eds.

Una vez iniciada su labor debe realizar actividad física de manejo, pero antes debió realizar actividades de limpieza para mantener orden y aseo en el vehículo.

Dentro de las funciones que se realizan en este puesto de trabajo se encuentra:

- Inspección Pre operacional Vehículo. Manteniendo el vehículo en buen estado e informar cualquier anomalía que se presente, Reportando con anterioridad mantenimiento preventivo y estar pendiente de realizarlo a tiempo.
- Movilización del vehículo. Conduciendo el vehículo de forma adecuada según normas de seguridad vial, Cumpliendo con las normas de tránsito y demás regulaciones internas que apliquen.
- Cumplir con las labores asignadas oportuna y eficientemente, siguiendo los procedimientos de trabajo y seguridad existentes.
- Cargue de combustible. Ubicando el vehículo en el lugar destinado teniendo en cuenta las medidas de seguridad como: uso adecuado y completo de dotación y EPP, evitar el uso de elementos electrónicos y verificar que en los alrededores no haya ningún elemento que pueda generar chispa.
- Descargue de combustible. Teniendo en cuenta las mismas recomendaciones del cargue adicionando que es necesario demarcar el lugar con la señalización adecuada, tener los extintores y kit de derrames cerca al lugar de descargue, evitar el suministro durante este proceso y estar pendiente junto al vehículo hasta que sea descargado completamente
- Revisar periódicamente el estado de extintores de su vehículo, porque en caso de ser requerido se debe informar al supervisor de patio los cambios oportunos o mantenimientos necesarios.

Este puesto de trabajo no ejerce supervisión sobre otros puestos de trabajo pero si debe acatar órdenes y recomendaciones del supervisor de patio.

Los cargos con los que tiene relación interna son: Secretaria al momento de dar alguna información relevante para el desarrollo de sus funciones, Gerente y Administradora, al momento de atender solicitudes e instrucciones, y relación externa con el cliente, siendo la representación de la Estación de Servicio.

Según las condiciones de trabajo a las que se encuentra expuesto, están los siguientes factores:

Físicos: Ruido, iluminación.

Químicos: Gases y vapores

Biológicos: Virus, hongos, bacterias

Ergonómicos: Malas posturas.

Psicosociales: Carga mental, perfil psicológico del trabajador, desgaste por tipo de trabajo.

Incendio y explosión: Acumulación de gases, derrame de combustibles

Para el correcto desarrollo de las actividades de este cargo se requieren las siguientes competencias.

**Experiencia:** 2 años de experiencia como conductor.

**Educación:** Estudios básicos como Bachiller.

**Habilidades y competencias:**

*Actitud de servicio:* basada en el respeto por las personas atendiendo con cordialidad, calidez y oportunidad sus necesidades, y más allá, sus expectativas.

*Orientación a la calidad:* Planificar y poner en práctica sistemas de gestión de calidad que contribuyan al mejoramiento de los procesos y satisfacción del cliente.

*Confidencialidad:* Conocer la información de la organización y comunicarla a las personas adecuadas. Proteger estratégicamente y mantener en reserva la información privilegiada de la compañía hasta cuando se autorice su divulgación. Mantiene en reserva la información relativa a los procesos, procedimientos y demás información de propiedad de la compañía.

*Responsabilidad:* Obrar con conocimiento, precaución, análisis, objetividad y coherencia para asegurar los resultados requeridos por la empresa y el cliente.

*Recursividad:* Utilizar óptimamente los recursos disponibles y superar creativamente las limitaciones y dificultades, para alcanzar los resultados y los objetivos organizacionales con la mejor relación costo - beneficio.

*Motivación a la acción:* Realizar el trabajo con satisfacción, compromiso, empuje, sentido de pertenencia y tenacidad. Influir positivamente a las personas, convertirse en el motor emocional de los grupos.

*Autocontrol:* Mantener el control y la calma ante situaciones difíciles, inesperadas e inoportunas para lograr objetivos personales y organizacionales. Resistir con vitalidad condiciones adversas de presión constante. Tomar decisiones acertadas a pesar de la alteración de las condiciones de trabajo y del entorno.

Este cargo requiere un alto esfuerzo físico, capacidad visual, destreza para conducir vehículo y esfuerzo mental, pues debe estar atento para realizar de forma adecuada cada procedimiento.

Es responsable de reportar con anterioridad mantenimiento preventivo y estar pendiente de realizarlo a tiempo, realizar los mantenimientos e inspecciones rutinarias, informar las fechas de vencimiento y vigencias de revisión técnico mecánica, y documentos del vehículo, reportar material dañado, vencido o equipos defectuosos del vehículo, incluyendo botiquín, kit de derrames y extintores.

Si omite algún procedimiento coloca en riesgo su vida y el correcto funcionamiento del vehículo, se corre el riesgo de un daño al mismo. Si llegase a suceder es necesario informar inmediatamente a la administración para tomar las medidas pertinentes para tal caso.

El conductor debe tener los conocimientos teóricos y prácticos necesarios, no se requiere que sea profesional pero si debe tener educación bachiller, entrenamiento en manejo defensivo, sustancias peligrosas, primeros auxilios y manejo de extintores.

El empleado debe cumplir con los estándares de calidad requeridos, para esto debe ser eficaz y eficiente en el desempeño de su cargo, ya que cuenta con los recursos necesarios para su ejecución.

Además se requiere que el empleado mantenga buena presentación personal y Actitud positiva.

### **13.3 Valoración de Cargos**

La Valoración de cargos se realiza con el método de evaluación cualitativo, división por grupos y jerarquización, esto debido a la cantidad de cargos analizados.

<b>POR FACTOR CONOCIMIENTO</b>	Supervisor Patio	Conductor	Prestador Servicios	Lubricador vehículo	Lavador Vehículo	Sumatoria
Supervisor Patio	X	+	+	+	+	4
Conductor	-	X	+	+	+	3
Prestador Servicios	-	-	X	+	+	2
Lubricador Vehículo	-	-	-	X	+	1
Lavador Vehículo	-	-	-	-	X	0
						10

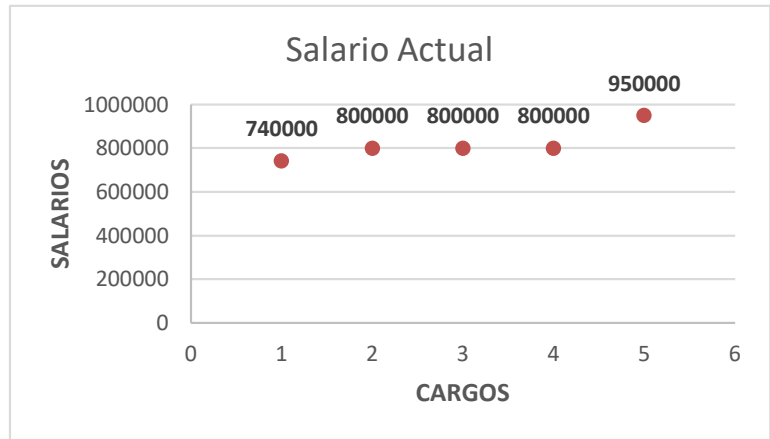
Comprobación
n= número de cargos

Formula:  $\frac{n * (n - 1)}{2} = \frac{5 * (5 - 1)}{2} = 10$

### 13.4 Curva salarial cargo

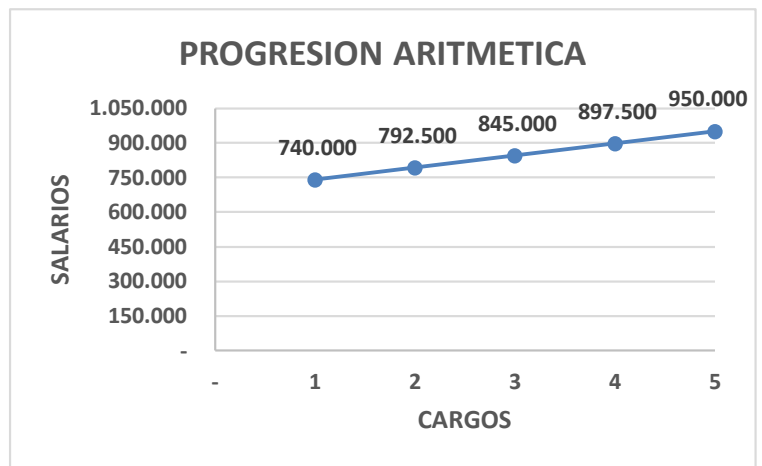
Podemos utilizar las curvas salariales por Progresión aritmética y/o Progresión Geométrica, éstas aplican para el método de evaluación cualitativo, utilizado para este caso.

CARGO	SALARIO ACTUAL
Supervisor Patio	950.000
Conductor	800.000
Prestador Servicios	800.000
Lubricador vehículo	800.000
Lavador vehículo	740.000



### 13.4.1 Progresión aritmética

CARGOS	PROGRESION ARITMETICA
Lavador Vehículo	740.000
Lubricador Vehículo	792.500
Prestador Servicios	845.000
Conductor	897.500
Supervisor Patio	950.000

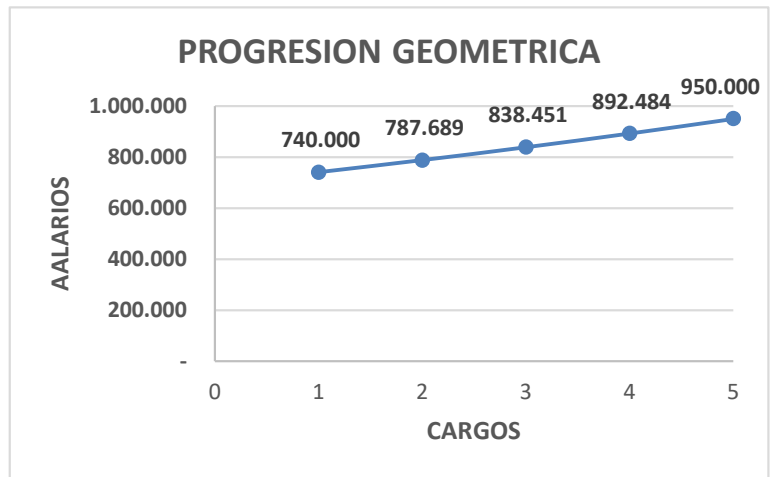


FORMULA: 
$$\frac{\text{salario maximo} - \text{salario minimo}}{n-1} = \frac{950000 - 740000}{5-1} = 52.500 \quad n = \#$$

cargos

### 13.4.2 Progresión Geométrica

CARGOS	PROGRESION GEOMETRICA
Lavador Vehículo	740.000
Lubricador Vehículo	787.689
Prestador Servicios	838.451
Conductor	892.484
Supervisor Patio	950.000



FORMULA:  $\left\{ \sqrt[n-1]{\frac{\text{salario maximo}}{\text{salario minimo}}} = \right\} \left\{ \sqrt[5-1]{\frac{950000}{740000}} = 1,064 \right\} \quad n = \# \text{ Cargos}$

### 13.5 Manual de Funciones de Prestadores de servicio

MANUAL DE FUNCIONES		
Identificación del Cargo	CARGO	PRESTADOR DE SERVICIOS
	DEPENDENCIA	SEDE PRINCIPAL
	SUPERIOR INMEDIATO	SUPERVISOR DE PATIO
	PERSONAL A CARGO	NINGUNO
Función General.	Realizar suministro de combustibles (Gasolina y Acpm) y vender lubricantes a los vehículos que llegan a la Estación de Servicio a solicitar el servicio.	
Autonomía.	<p>Para solucionar amablemente algún inconveniente que se pueda presentar con el cliente, siempre y cuando la situación sea manejable.</p> <p>Para rechazar la orden de algún cliente que no cumpla con los requisitos establecidos en el caso de los créditos.</p>	
Responsabilidades y Funciones Específicas.	<p>Cumplir con el horario establecido de trabajo.</p> <p>Mantener buena presentación personal durante todo el turno de trabajo, y utilizar los Elementos de Protección Personal. (Camisa manga larga, pantalón, cachucha, botas de seguridad dieléctricas, guantes para manipulación de sustancias peligrosas, mono gafas y mascarilla de vapores orgánicos).</p> <p>Mantener el área de trabajo limpia (surtidor de lubricantes y trampas) y libre de obstáculos.</p> <p>Revisar periódicamente el estado de extintores y filtros de surtidores para informar al supervisor de patio los cambios oportunos en caso de ser necesarios.</p> <p>Estar atento y evitar distracciones durante el turno.</p> <p>Velar por la buena imagen y prestigio de la Eds.</p> <p>Atender con amabilidad a los clientes.</p> <p>Suministrar combustible a los vehículos que soliciten el servicio.</p> <p>Informar los aceites faltantes al recibir y entregar el turno.</p> <p>Realizar venta de lubricantes para vehículos y motos teniendo en cuenta su especificación.</p> <p>Realizar entregas periódicas de dinero en efectivo recibido por ventas durante el turno.</p> <p>Verificar fecha, vigencia, firmas y estado de los recibos. No recibir, ni elaborarlos con tachones ni enmendaduras. Firmar los recibos entregados.</p> <p>Imprimir tiras de combustible a los clientes que lo requieran.</p> <p>Dar información de novedades al compañero que recibe el turno.</p> <p>Evitar el uso de celular durante el turno.</p> <p>Proveer directa información a los usuarios como respuesta a solicitudes específicas o remitir al usuario a otras fuentes de información.</p> <p>Hacer buen uso y mantenimiento preventivo de los equipos de trabajo.</p> <p>Dar información que se requiera el Supervisor de patio y recibir órdenes.</p> <p>Colaboración continua en las labores asignadas por gerencia o administración.</p>	
Perfil del Cargo.	Educación	Bachiller.
	Experiencia y Entrenamiento	1 año de experiencia en este tipo de cargos.
	Competencias y Requerimientos Organizacionales y Operacionales del Cargo.	Actitud De Servicio Trabajo En Equipo Orientación A La Calidad Confidencialidad Responsabilidad. Recursividad Autocontrol
Aprobado por:		Revisado por:

*Cuadro 7. Manual de funciones Prestadores de Servicios.\**

*\*Realizado por Autoras del proyecto de grado*

### 13.6 Manual de Funciones de Lavador de vehículos

MANUAL DE FUNCIONES		
Identificación del Cargo	CARGO	LAVADOR DE VEHÍCULOS
	DEPENDENCIA	SEDE PRINCIPAL
	SUPERIOR INMEDIATO	SUPERVISOR DE PATIO
	PERSONAL A CARGO	NINGUNO
Función General.	Prestar el servicio de lavado a los vehículos de los clientes que lo requieran.	
Autonomía.	Asignada por el administrador o gerencia de acuerdo a las necesidades.	
Responsabilidades y Funciones Específicas.	<p>Cumplir con el horario establecido de trabajo.</p> <p>Mantener su área de trabajo limpia y libre de obstáculos (cuarto de herramientas, cárcamos, trampas y alrededores).</p> <p>Realizar servicio de lavado, Polichado y desmanchado a los vehículos.</p> <p>Estar atento de prestar el servicio a los clientes desde que llegan a la EDS.</p> <p>Atender con amabilidad y respeto al cliente ofreciendo los servicios prestados por la empresa (venta de lubricantes y otros servicios).</p> <p>Utilizar los Elementos de Protección Personal (Casco con barbuquejo, guantes de nitrilo largos, botas de seguridad caña alta y mono gafas).</p> <p>Efectuar procedimientos según le sea indicado.</p> <p>Velar por el buen manejo del vehículo, acatando las normas de seguridad.</p> <p>Hacer uso responsable de las pertenencias del cliente que se encuentren en el vehículo, evitando manipular (pasa cinta, CDS, documentos, o cualquier otro elemento).</p> <p>Proveer directa información a los usuarios como respuesta a solicitudes específicas o remitir al usuario a otras fuentes de información.</p> <p>Hacer buen uso y mantenimiento preventivo de los equipos de trabajo.</p> <p>Dar información que se requiera y recibir órdenes del Supervisor de patio.</p> <p>Colaboración continúa en las labores asignadas por gerencia o administración.</p>	
Perfil del Cargo.	Educación	Bachiller.
	Experiencia y Entrenamiento	1 año de experiencia en este tipo de cargos.
	Competencias y Requerimientos Organizacionales y Operacionales del Cargo.	Actitud De Servicio Trabajo En Equipo Actitud Hse Orientación A La Calidad Confidencialidad Responsabilidad. Proactividad Recursividad Motivación A La Acción Autocontrol
Aprobado por:	Revisado por:	

*Cuadro 8. Manual de funciones Lavador de Vehiculos.\**

*\*Realizado por Autoras del proyecto de grado*

### 13.7 Manual de Funciones de Lubricador de vehículos

MANUAL DE FUNCIONES		
Identificación del Cargo.	CARGO	LUBRICADOR DE VEHÍCULOS
	DEPENDENCIA	SEDE PRINCIPAL
	SUPERIOR INMEDIATO	SUPERVISOR DE PATIO
	PERSONAL A CARGO	NINGUNO
Función General.	Prestar el servicio de cambio de aceite, valvulina y engrase de vehículos.	
Autonomía.	Asignada por el administrador o gerencia de acuerdo a las necesidades.	
Responsabilidades y Funciones Específicas.	<p>Cumplir con el horario establecido de trabajo.  Mantener su área de trabajo limpia y libre de obstáculos (cuarto de lubricación, herramientas, cárcamo y alrededores).  Mantener buena presentación personal y hacer uso de los EPP (Overol manga larga, botas de seguridad, guantes para manejo de sustancias calientes, Gafas de seguridad y casco).  Realizar mantenimiento a los vehículos (cambio de aceite, engrase, cambio de valvulina y grafitado).  Verificar en los vehículos, niveles de aceite, agua de batería, refrigerante, líquido de frenos, etc.  Realizar cambio de baterías a los vehículos que soliciten el servicio.  Estar atento de prestar el servicio a los clientes desde que llegan a la EDS.  Efectuar procedimientos según le sea indicado.  Dar uso adecuado al catálogo de filtros y sus aplicaciones.  Hacer uso responsable de las pertenencias del cliente que se encuentren en el vehículo, evitando manipular (pasa cinta, CDS, documentos, o cualquier otro elemento).  Colaboración continúa en las labores asignadas por gerencia o administración.</p>	
Perfil del Cargo.	Educación	Bachiller.
	Experiencia y Entrenamiento	2 años de experiencia en este tipo de cargos y Conocimiento en mantenimiento y mecánica básica.
	Competencias y Requerimientos Organizacionales y Operacionales del Cargo.	Actitud De Servicio Trabajo En Equipo Actitud Hse Orientación A La Calidad Confidencialidad Responsabilidad. Recursividad Motivación A La Acción Autocontrol
Aprobado por:	Revisado por:	

*Cuadro 9. Manual de funciones Lubricador de vehiculos.\**

*\*Realizado por Autoras del proyecto de grado*

### 13.8 Manual de Funciones de Supervisor de patio

MANUAL DE FUNCIONES		
Identificación del Cargo.	CARGO	SUPERVISOR DE PATIO
	DEPENDENCIA	SEDE PRINCIPAL
	SUPERIOR INMEDIATO	ADMINISTRADOR
	PERSONAL A CARGO	CONDUCTOR LUBRICADOR DE VEHÍCULOS LAVADORES DE VEHÍCULOS PRESTADORES DE SERVICIO
Función General.	Supervisar el normal funcionamiento de todas y cada una de las áreas operativas, verificando el correcto desarrollo de los procesos y procedimientos.	
Autonomía.	Solicitar las correcciones necesarias para mejorar un mal procedimiento o servicio incompleto, ubicación de vehículos dentro de la Eds.	
Responsabilidades y Funciones Específicas.	<p>Cumplir con el horario establecido de trabajo.</p> <p>Supervisar el correcto funcionamiento de las áreas operativas.</p> <p>Mantener buena presentación personal y hacer uso de los EPP. (Camisa manga larga, pantalón, botas de seguridad dieléctricas, casco con barbuquejo, mascarilla para vapores orgánicos, gafas de seguridad, guantes para manipulación de sustancias peligrosas, arnés en Y con eslinga).</p> <p>Supervisar el servicio prestado de lavado, cambio de aceite y suministro de combustible.</p> <p>Supervisar que las actividades en cada área de trabajo garanticen una operación segura.</p> <p>Inspeccionar las instalaciones locativas, verificar que se encuentren en buen estado.</p> <p>Realizar verificación y descargue del viaje de combustible.</p> <p>Revisar constantemente las medidas o niveles de combustible almacenado en tanques subterráneos.</p> <p>Inspeccionar limpieza y buen servicio de lavado para hacer entrega del vehículo al cliente.</p> <p>Inspeccionar estado de equipos del área operativa y realizar mantenimientos preventivos.</p> <p>Realizar revisiones periódicas a extintores y verificar fecha de vencimiento.</p> <p>Colaboración continua en las labores asignadas por gerencia o administración.</p>	
Perfil del Cargo.	Educación	Bachiller.
	Experiencia y Entrenamiento	1 año de experiencia en este tipo de cargos.
	Competencias y Requerimientos Organizacionales y Operacionales del Cargo.	Actitud De Servicio Trabajo En Equipo Orientación A La Calidad Confidencialidad Responsabilidad. Recursividad Liderazgo Comunicación asertiva Motivación A La Acción Autocontrol
Aprobado por:		Revisado por:

*Cuadro 10. Manual de funciones Supervisor de Patio.\**

*\*Realizado por Autoras del proyecto de grado*

### 13.6 Manual de Funciones de Conductor

MANUAL DE FUNCIONES		
Identificación del Cargo	CARGO	CONDUCTOR
	DEPENDENCIA	SEDE PRINCIPAL
	SUPERIOR INMEDIATO	SUPERVISOR DE PATIO
	PERSONAL A CARGO	NINGUNO
Función General.	Conducir vehículo doble troque de la empresa dando cumplimiento a las normas de seguridad vial para realizar el transporte de combustible, con el fin de abastecer los tanques subterráneos de la Eds.	
Autonomía.	Detener el vehículo y sus actividades cuando estime que corre peligro su integridad personal o carga transportada.	
Responsabilidades y Funciones Específicas.	<p>Mantener en orden y aseo el vehículo en general.</p> <p>Mantener el vehículo en buen estado e informar cualquier anomalía.</p> <p>Conducir el vehículo de forma adecuada según normas de seguridad vial.</p> <p>Cumplir con las labores asignadas oportuna y eficientemente, siguiendo los procedimientos de trabajo y seguridad existentes.</p> <p>Cumplir con las normas de tránsito y demás regulaciones internas que apliquen.</p> <p>Utilizar el vehículo únicamente como herramienta de trabajo y en jornada.</p> <p>Reportar con anterioridad mantenimiento preventivo y estar pendiente de realizarlo a tiempo.</p> <p>Realizar los mantenimientos e inspecciones rutinarias.</p> <p>Informar las fechas de vencimiento y vigencias de revisión técnico mecánica, y documentos del vehículo.</p> <p>Reportar material dañado, vencido o equipos defectuosos del vehículo, incluyendo botiquín, kit de derrames y extintores.</p> <p>Trabajar de manera responsable y ordenada, evitando actuar con descuido o falta de prevención y sin los elementos de seguridad requeridos.</p> <p>Utilizar y dar buen uso y mantenimiento a los elementos de protección personal que la empresa le suministre. Los cuales deben ser: camisa manga larga, pantalón, botas de seguridad dieléctricas antideslizantes, casco con barbuquejo, mascarilla para vapores orgánicos, gafas de seguridad, guantes para manipulación de sustancias peligrosas, arnés en Y con eslinga.</p> <p>Evitar hablar por Celular o fumar mientras Conduce y transportar personas.</p> <p>Realizar cargue y descargue del combustible transportado.</p> <p>Entregar la facturación de transporte de combustible en el área administrativa.</p> <p>Realizar medidas preventivas de seguridad durante el descargue de combustible.</p> <p>Hacer entregas exactas de los galones de combustible transportado.</p> <p>Colaboración continúa en las labores asignadas por gerencia o administración.</p>	
Perfil del Cargo.	Educación	Bachiller.
	Experiencia y Entrenamiento	2 años de experiencia como conductor y entrenamiento en manejo defensivo, sustancias peligrosas, primeros auxilios y manejo de extintores.
	Competencias y Requerimientos Organizacionales y Operacionales del Cargo.	Confidencialidad Responsabilidad. Recursividad Autocontrol
Aprobado por:	Revisado por:	

*Cuadro 11. Manual de funciones Conductor.\**

*\*Realizado por Autoras del proyecto de grado*

## Conclusiones

Con la implementación y estandarización de este tipo de herramientas se contribuye a que cada operario cumpla con mayor eficiencia su labor, ganando tiempo al ejecutar de forma ordenada cada uno de los procesos.

Documentar cada uno de los procedimientos que se realizan en el área operativa favorece la productividad de la empresa.

Aterrizando los manuales de funciones, cada funcionario sabrá sus deberes y obligaciones.

Toda empresa por pequeña que sea debe implementar este tipo herramientas para dar un orden a las actividades que realizan.

Es importante documentar los procesos y procedimientos, de tal manera que no se encuentre diferencia en la realización de una tarea por un empleado u otro.

El mayor capital de una empresa son sus empleados, mientras más les oriente y capacite para las tareas que ejecutan, mayor será su compromiso y retribución hacia la empresa, esto se verá reflejado con la fidelización de los clientes y aumento en los ingresos económicos.

## Bibliografía

ANONIMO. (23 de Febrero de 2004). *Frederick Wislow Taylor*. Obtenido de Los Administradores: <http://los-administradores.blogspot.com.co/p/frederick-wislow-taylor.html>

BLANCO, R. (12 de Marzo de 2013). *LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL*. Obtenido de Alumnos Administracion de Empresas - I.U.T Rufino Blanco Fombona: <http://fombona-5to-administracion-empresas.blogspot.com.co/2013/03/la-estructura-organizacional-segun.html>

DE BOUTAUD, A. (31 de Enero de 2012). *Metodo Cualitativo de Investigacion*. Obtenido de In Slideshare: <http://es.slideshare.net/alexdeboutaud/parte-2-enfoque-cualitativo>

ICONTEC. (08 de Julio de 2008). *NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC 1486*. Bogota, Cundinamarca, Colombia.

PAPAKIS, A. (2008). *Definición Organización*. Obtenido de La Gran Enciclopedia de Economía: <http://www.economia48.com/spa/d/organizacion/organizacion.htm>

RIAÑO, C. E. (2009). *Trabajo de Grado Tecnología Industrial*. Pasto: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

VILLA, A. (2013). *Manual De Funciones Para La Empresa Montajes Técnico metal mecánico S.A.S. En La Ciudad De Cartagena – Bolívar*. Cartagena de Indias: Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

**Anexos**

**Anexo A**

**FORMATO ENTREVISTA**

Nombre del Cargo

---

---

Función Principal

---

---

---

Función Secundaria

---

---

---

Autonomía

---

---

---

Responsabilidades

---

---

---

Paso a paso inicio labores

---

---

---

Perfil de Competencias y Requerimientos del Cargo

Nivel de Educación

---

---

---

Experiencia en el cargo

---

---

---

Conocimientos adicionales

---

---

---

Observaciones y/o comentarios

---

---

---

## Anexo B

Imágenes sobre bahía o islas<sup>1</sup>

*Imagen 1. Bahía o isla N.1*



---

<sup>1</sup> Estación de Servicio ISMAT Casanare

*Imagen 2. Bahía o isla N.2*



Anexo C

*Imagen 3. Surtidores para suministro de combustible.<sup>2</sup>*



Imágenes del área de lubricación y Lavado de vehículos.

*Imagen 4. Área lubricación parte 1.*



*Imagen 5. Área lubricación parte 2*



*Imagen 6. Área lavado de vehículos parte 1.*



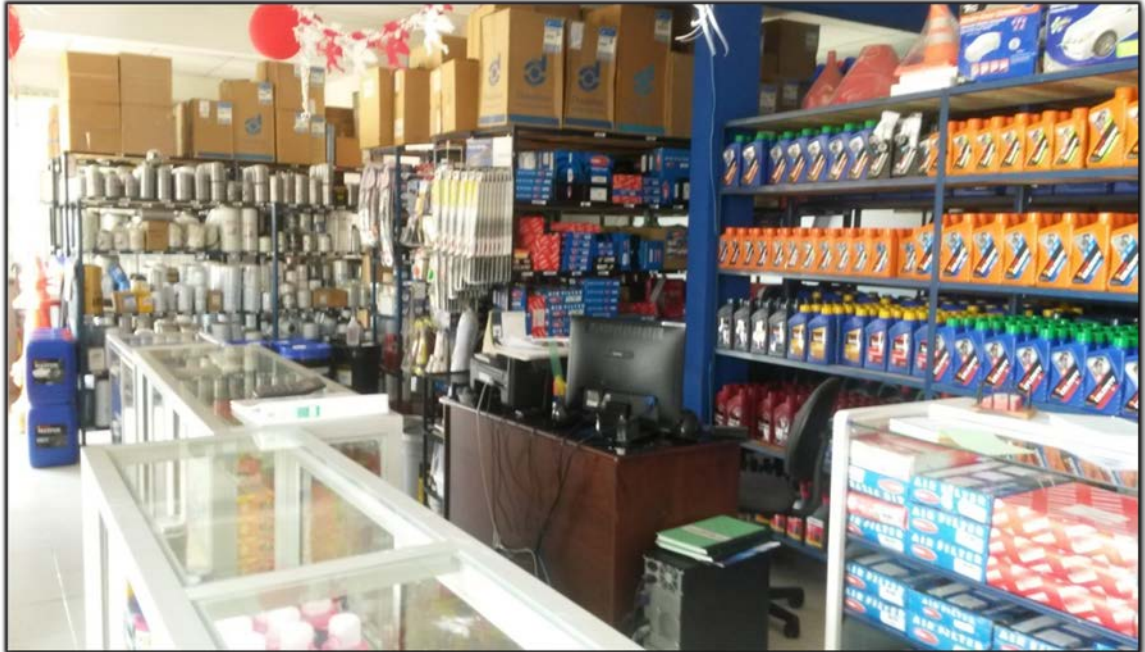
*Imagen 7. Área lavado de vehículos parte 2.*



*Imagen 8. Zona de almacenamiento y descargue de combustible.*



*Imagen 9. Almacén<sup>3</sup>*



---

<sup>3</sup> Tomada de la Estación de Servicios ISMAT CASANARE