


	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	VERSIÓN: 1	
<b>INFORME</b>		PÁG.: 1 de 1	



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 2 de 1	

**Diseño organizacional estratégico y del manual de funciones y responsabilidades para el  
equipo de trabajo de la empresa Estación de servicio Aguachica**

Angie Daniela Gandur Prada



Universidad Popular del Cesar Seccional Aguachica

Facultad de Ciencias Económicas y Contables

Programa de Economía

Aguachica – cesar

2022

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 3 de 1	

**Diseño organizacional estratégico y del manual de funciones y responsabilidades para el  
equipo de trabajo de la empresa Estación de servicio Aguachica**

Angie Daniela Gandur Prada

Docente Asesora: Lady Nayibe García Rodríguez



Universidad Popular del Cesar Seccional Aguachica

Facultad de Ciencias Económicas y Contables

Programa de Economía



Aguachica – cesar

2022



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>	
	<b>INFORME</b>	PÁG.: 4 de 1	

### Tabla de Contenidos



Glosario .....	11
1.1 Estación de Servicios.....	11
1.2 Distribuidor.....	11
1.3 PYMES .....	11
1.4 Empleado .....	11
1.5 Vehículo.....	12
1.6 Empresa .....	12
1.7 Gasolina .....	12
1.8 Consumidores: .....	12
1.9 Exendedores mayoristas: .....	13
1.10 Exendedores minoristas: .....	13
1.11 Transportadores: .....	13
Introducción .....	14
Capítulo I.....	16
3.1 Aspectos Básicos de la Empresa. ....	16

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	VERSIÓN: 1	
	<b>INFORME</b>	PÁG.: 5 de 1	



3.1.1	Razón social: .....	16
3.1.2	NIT: .....	16
3.1.3	Dirección: .....	16
3.1.4	Teléfono: .....	16
3.1.5	Correo electrónico: .....	16
3.2	Actividad Económica que Desarrolla la Empresa .....	17
3.3	Misión.....	17
3.3.1	Análisis de la misión. ....	18
3.4	Visión.....	18
3.4.1	Análisis de la Visión. ....	18
3.5	Políticas .....	19
3.5.1	Política de Calidad .....	19
3.5.2	Política de salud, Seguridad Industrial y Medio Ambiente.....	19
3.5.3	Política de Seguridad Vial.....	20
3.6	Valores.....	21
3.6.1	Honestidad:.....	21

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	VERSIÓN: 1	
	<b>INFORME</b>	PÁG.: 6 de 1	



3.6.2	Rapidez:.....	21
3.6.3	Disponibilidad: .....	21
3.6.4	Amabilidad: .....	21
3.6.5	Transparencia: .....	22
3.6.6	Excelencia: .....	22
3.7	Organigrama .....	23
3.7.1	Análisis del Organigrama.....	24
3.8	Área específica de la practica .....	24
3.8.1	Área: .....	24
3.8.2	Cargo: .....	24
3.8.3	Descripción de funciones: .....	24
Capítulo II	.....	25
4.1	Actividades específicas de la práctica profesional .....	25
4.1.1	Nombre del trabajo:.....	25
4.1.2	Diagnostico.....	25
4.2	Justificación .....	28

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	VERSIÓN: 1	
	<b>INFORME</b>	PÁG.: 7 de 1	

4.3	Objetivos.....	29
4.3.1	Objetivo General .....	29
4.3.2	Objetivos específicos: .....	29
4.4	Plan de Actividades .....	31
5.	CAPITULO III.....	32
5.1.	Diagnóstico del estado actual del sistema logístico en la empresa Estación de Servicio Aguachica .....	32
5.2.	Elementos de un manual de funciones y responsabilidades para la empresa “Estación de Servicios Aguachica” .....	34
5.3.	Cargos y funciones dentro de la empresa “Estación de Servicios Aguachica” .....	36
5.4.	Objetivos de las funciones y responsabilidades.....	40
5.5.	Servicio al Cliente.....	41
6.	Definir el manual de funciones y responsabilidades para la empresa “Estación de Servicios Aguachica” .....	42
6.1.	Justificación: .....	42
6.2.	Descripción .....	42
	.....	44



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	VERSIÓN: 1	
	<b>INFORME</b>	PÁG.: 8 de 1	

6.3.	Contenidos .....	45
6.4.	Introducción .....	46
6.5.	Objetivo, Alcance y Finalidad del Manual .....	47
6.5.1.	Objetivo:.....	47
	DERECHOS.....	56
	DEBERES .....	56
6.6.	Financiamiento de la Propuesta .....	58
6.7.	Conclusiones .....	59
6.8.	Recomendaciones .....	60
7.	Referencias bibliográficas .....	61
8.0	.....	62
8.1	Anexos .....	62
	.....	64
	.....	65
	.....	66

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 9 de 1	



### Lista de figuras

<b>Figura 1.</b> .....	23
<b>Figura 2.</b> .....	62
<b>Figura 3.</b> .....	62
<b>Figura 4.</b> .....	63
<b>Figura 5.</b> .....	66
<b>Figura 6.</b> .....	66
<b>Figura 7.</b> .....	67
<b>Figura 8.</b> .....	33

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>	
	<b>INFORME</b>	PÁG.: 10 de 1	

### Lista de tablas

<b>Tabla 1.....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 2.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 3.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 4.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 5.....</b>	<b>58</b>

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 11 de 1	

## Glosario

### 1.1 Estación de Servicios

El término estación de servicio hace referencia al establecimiento dedicado a la venta al público de productos derivado del petróleo a granel y mediante surtidores. Generalmente se ubican en puntos convenientes de zonas urbanas y próximas a las carreteras, y en ellas, es posible parar y repostar el combustible de los vehículos, además de regular la presión de los neumáticos, el agua de refrigeración u otros elementos mecánicos.

### 1.2 Distribuidor



Podemos definir a un distribuidor como aquella persona, empresa u organización que se encarga de transportar un producto o servicio hasta el lugar donde será vendido. Es decir, es el punto de contacto usado por empresas productoras que buscan promocionar y vender sus bienes o comprar productos, en el caso de los comercios.

### 1.3 PYMES

El término Pyme hace referencia al grupo de empresas pequeñas y medianas con activos totales superiores a 500 SMMLV y hasta 30.000 SMMLV \*.

### 1.4 Empleado

El empleado es aquella persona que brinda sus servicios a cambio de un salario por parte de un empleador. Así, los detalles de este vínculo son definidos en un contrato (verbal o escrito).

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 12 de 1	

### 1.5 Vehículo

Se trata de una máquina que permite desplazar algo o alguien de un sitio a otro y por cualquier medio. Esto quiere decir que, por ejemplo, un vehículo es tanto un tren (transporte de personas por tierra) como una carretilla (transporte de objetos por tierra) como un submarino (transporte de personas por agua).

### 1.6 Empresa



Una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación.

### 1.7 Gasolina

La gasolina, también conocida en otros países como nafta o bencina, es una mezcla de hidrocarburos derivada del petróleo. Se utiliza como combustible para diversos motores, entre ellos destacan los de combustión interna, se usa en calefacciones e incluso en lámparas.

### 1.8 Consumidores:

son los usuarios de vehículos particulares y públicos, vehículos utilitarios (taxis y transporte público) y transportadores de carga. El precio al que compran actualmente está por debajo del de mercado.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 13 de 1	

### **1.9 Expendedores mayoristas:**



compran directamente la gasolina y el ACPM a ECOPETROL en plantas de abasto. Son los primeros “middle-men” de la cadena de distribución de combustibles. La entrada de agentes al mercado de distribución mayorista es libre, pero tanto su margen como el precio de venta están regulados.

### **1.10 Expendedores minoristas:**

compran a los mayoristas en las plantas de abasto mayorista. Son los segundos “middle-men” de la cadena de distribución de combustibles. La entrada de agentes al mercado de distribución minorista es “libre” y sus precios de venta pueden ser libres o regulados, dependiendo de la región del país donde se localicen. En cualquier caso, los precios de venta al consumidor final tienen un techo máximo que se actualiza mensualmente por parte del agente regulador.

### **1.11 Transportadores:**

encargados de llevar los combustibles de las refinерías a las plantas de abasto mayoristas y minoristas y a los surtidores. Las tarifas son fijadas por el regulador. El transporte se realiza a través de poliductos o camiones: en el primer caso, la red es mayoritariamente propiedad de ECOPETROL, aunque existe también propiedad del sector privado. En el segundo caso, son propiedad del sector privado.



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 14 de 1	

## Introducción

De acuerdo con Alfonso Gastañaduy (Benel, 2009) cuando se dice que el desarrollo económico en países emergentes es creciente o se mantienen en óptimos niveles generalmente se debe destacar el papel que juegan las pequeñas y medianas empresas (PYMES), tanto por su capacidad de generar empleos como ser la manifestación del espíritu emprendedor de sus propietarios o fundadores.



Una estación de servicios, gasolinera o centro de servicios es un lugar de venta de carburantes y lubricantes para vehículos de motor. Aunque teóricamente las gasolineras son libres de localizar y comprar, suelen estar asociadas a acuerdos de exclusividad con grandes empresas distribuidoras. Generalmente, las estaciones de servicio ofrecen gasolina y gasóleo, ambos derivados del petróleo. Algunas estaciones proveen combustibles alternativos, como gas licuado del petróleo (GLP).

En una gasolinera es importante definir cada tarea de la empresa, pues de su buen funcionamiento depende definir el trabajo de cada empleado. Gasolinera tiene un término conocido como “zona de riesgo”, que se define como la protección de un lugar donde funcionan tanto las instalaciones como el capital humano. Dentro de una empresa existen diferentes áreas de trabajo que se dividen en distintos puestos. En el lado operativo encontramos a los oficiales encargados de la venta de los petrolíferos, en el área de mantenimiento, se encuentran los

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11		
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>		<b>VERSION: 1</b>
				PÁG.: 15 de 1

encargados de limpieza y el encargado de la estación, en el departamento de contabilidad y finanzas se cuenta con la supervisión de los gerentes generales.

Los puestos con mayor importancia dentro de una estación de servicio son: Gerente general: este puesto se entiende como un término descriptivo para ciertos ejecutivos en una operación de negocios. Es también un título formal para ciertos ejecutivos de negocios, aunque las labores de un gerente general varían según la industria en la que se desarrolle la empresa donde labore.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 16 de 1	

## Capítulo I

### 3.1 Aspectos Básicos de la Empresa.

#### 3.1.1 Razón social:

Estación de Servicio Aguachica

#### 3.1.2 NIT:

91492451-1

#### 3.1.3 Dirección:

Cr 40 entre Cl 5 y 6 Aguachica- Cesar.

#### 3.1.4 Teléfono:



0655650465 - 205010

+573178233540

#### 3.1.5 Correo electrónico:

edsaguachica@hotmail.com

La estación de Servicio Aguachica es una empresa 100% colombiana, creada el 2 de marzo del 1999 bajo la gerencia del señor Oscar Leonardo Gandur Gómez, quien se destaca como comerciante empírico al no contar con estudios previos para su actual cargo, sigue manejando de manera directa y personal toda la constitución de la empresa y el manejo de la misma, la cual nace como una empresa comercializadora minoristas e industrial de la cadena

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 17 de 1	



de abastecimiento de combustibles, contando con servicio y venta de lubricantes, partes, repuestos y accesorios para todo tipo de vehículos tipo pesado y liviano, opera en el municipio de Aguachica sur del Cesar, en zona urbana.

### **3.2 Actividad Económica que Desarrolla la Empresa**

La EDS Aguachica tiene como actividad económica según el código g4731; el comercio al por menor de carburantes (gasolina, biocombustibles, acpm, gas natural vehicular) para todo tipo de vehículos automotores, motocicletas, trineos motorizados y embarcaciones. Y la venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores según el código g4530. La actividad comercial da inicio el 02 de marzo del año 1999, contando hasta la fecha con un capital propio establecido por su dueño y administrador Oscar Leonardo Gandur Gómez. En la actualidad la empresa ubicada en la carrera 40 entre calle 5 y 6 cuenta con 20 trabajadores directos en las diferentes áreas, como lo son la administración, venta y distribución de los artículos y servicios prestados.

### **3.3 Misión**

La estación de Servicio Aguachica es una empresa 100% colombiana dedicada a brindar un servicio superior en la comercialización de combustibles, que construye relaciones sólidas con sus clientes, generando lealtad y permanencia. Como equipo humano, es pilar fundamental de la compañía, trabaja bajo sus principios y valores para generar satisfacción a sus clientes, bienestar y calidad de vida a sus empleados y sus familias.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 18 de 1	

### 3.3.1 *Análisis de la misión.*

La misión de la EDS Aguachica se encuentra bien constituida en cuanto responde a las preguntas de quienes son, definición de la empresa y lo que aspiran ser, cuál es su público objetivo y la ventaja competitiva que posee, adicional a eso su prioridad es el bienestar y comodidad de sus trabajadores y sus familias.

*Nota aclaratoria:* esta misión fue elaborada por la estudiante Angie Daniela Gandur Prada del programa de economía de X semestre ya que la empresa no contaba con ella.



## 3.4 **Visión**

Para el año 2025 la estación de servicio Aguachica será reconocida como empresa líder en el sector de comercialización de combustibles, por su prestación de servicio de excelente calidad y logrará constituirse como aliado estratégico para sus clientes; Buscará el aumentado de la participación en el mercado, ampliado su red de distribución y maximizado su rentabilidad.

### 3.4.1 *Análisis de la Visión.*

La visión de la EDS Aguachica es clara y concisa, orientada al futuro y de duración determinada, se basa en objetivos a alcanzar con ambiciones realistas lo cual permite trabajar en su cumplimiento.

*Nota aclaratoria:* Esta visión fue elaborada por la estudiante Angie Daniela Gandur Prada del programa de economía de X semestre ya que la empresa no contaba con ella.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	VERSIÓN: 1	
	<b>INFORME</b>	PÁG.: 19 de 1	

### **3.5 Políticas**

#### **3.5.1 Política de Calidad**

El objetivo de la Estación de Servicios Aguachica es la satisfacción oportuna de los clientes por medio de la excelencia de productos y servicios ofrecidos a precios competitivos.

Se tiene compromiso con el mejoramiento continuo en el sistema de calidad, los recursos y servicios con el fin de ser competitivos y mantener su posición de liderazgo en el mercado.



Brinda desarrollo a todos los miembros de la empresa, buscando beneficios para socios y proveedores.

#### **3.5.2 Política de salud, Seguridad Industrial y Medio Ambiente**

La Estación de Servicios Aguachica está comprometida con el cumplimiento de las metas corporativas, llevando a cabo todas sus actividades laborales sin accidentes, lesiones personales, daño a la propiedad o daño al medio ambiente.

De acuerdo con este compromiso, todas las personas que trabajan para la Estación de Servicio Aguachica y sus contratistas, son responsables de alcanzar el mejor desempeño en salud, seguridad industrial y medio ambiente, cumpliendo la legislación colombiana.

La empresa mantiene su compromiso con la prevención de accidentes y el mejoramiento continuo de su desempeño, fijando metas anuales, midiendo logros y tomando las correctivas necesarias.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 20 de 1	

La gerencia destinará los recursos necesarios que garanticen el cumplimiento de la presente política y reconoce a quienes contribuyan a mejorar su desempeño en salud, seguridad industrial y medio ambiente.



### ***3.5.3 Política de Seguridad Vial***

En estación de servicio Aguachica el mayor compromiso es con el cumplimiento de las metas corporativas en seguridad vial, llevando a cabo hasta la fecha, actividades sin accidentes viales.

De acuerdo con este compromiso, todas las personas que trabajan para estación de servicio Aguachica son responsables de alcanzar el mejor desempeño en seguridad vial, cumpliendo la legislación colombiana.

Mantiene dicho compromiso con la prevención de incidentes vitales y el mejoramiento continuo de su desempeño, fijando metas anuales, midiendo logros y tomando las acciones correctivas necesarias.

La alta gerencia destinará los recursos necesarios que garanticen el cumplimiento de la presente política y reconoce a quienes contribuyan a mejorar su desempeño en seguridad vial.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 21 de 1	

### **3.6 Valores**

#### **3.6.1 Honestidad:**

Ser siempre honesto con nuestros clientes dándoles un trato justo y procurando el cuidado de sus autos y de su economía en cada visita, bajo el estricto seguimiento de nuestra política anticorrupción.

#### **3.6.2 Rapidez:**



Estamos conscientes de que el tiempo es muy valioso para nuestros clientes, por lo que siempre los atendemos de inmediato al llegar y procuramos que no pierdan tiempo innecesariamente.

#### **3.6.3 Disponibilidad:**

Estamos pendientes de nuestro cliente en todo momento y nunca lo dejamos de atender mientras estén en nuestras estaciones.

#### **3.6.4 Amabilidad:**

Siempre somos corteses con nuestros clientes; siempre los saludamos amablemente al llegar, los atendemos con gusto y los despedimos amablemente al retirarse.



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 22 de 1	

### ***3.6.5 Transparencia:***

En un entorno social donde cada vez es menos frecuente, dentro de nuestros valores empresariales podemos integrar la transparencia hacia nuestro equipo y hacia nuestros clientes. Transparencia implica confianza y las relaciones humanas, incluidas las comerciales, se forjan con confianza.

### ***3.6.6 Excelencia:***

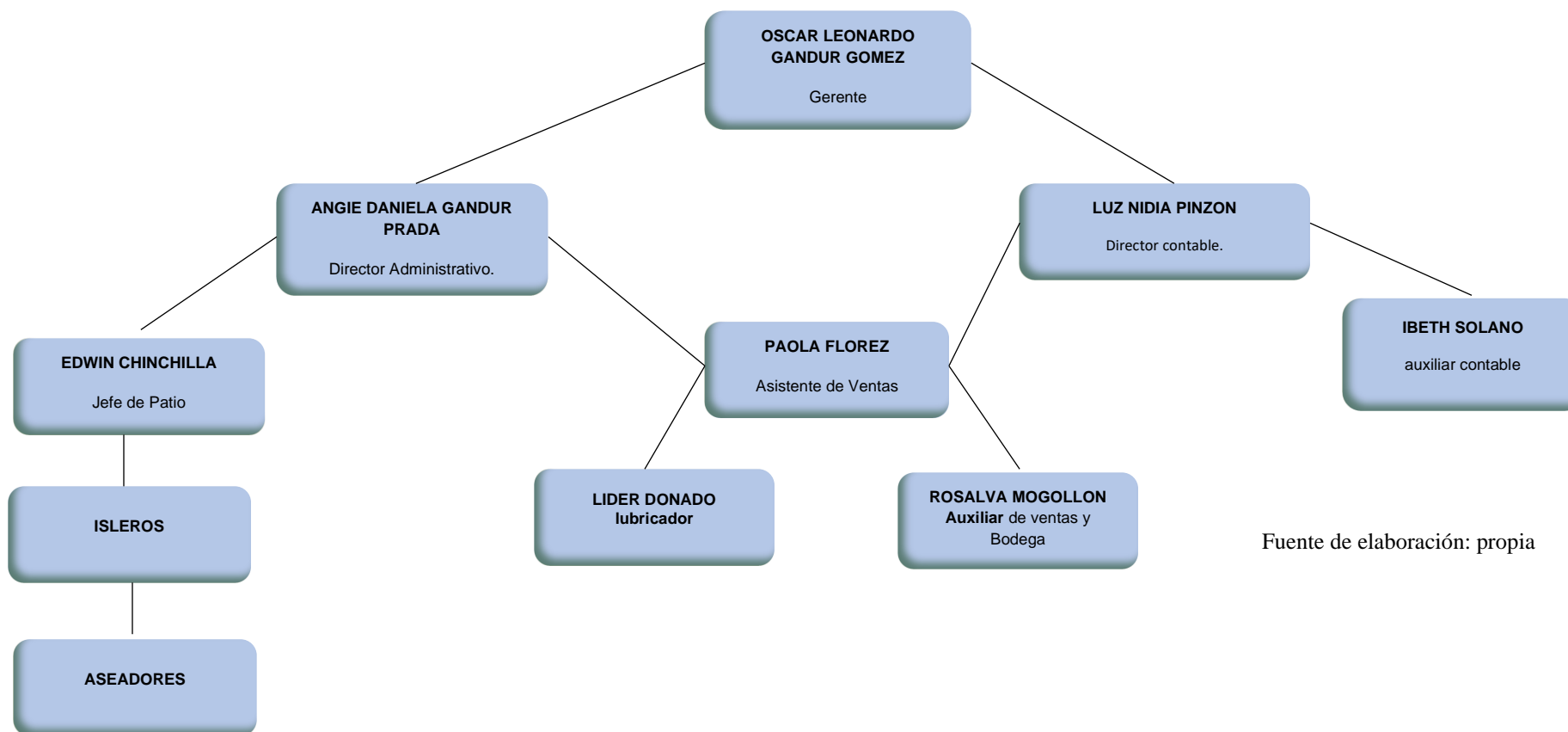
La calidad llevada al máximo, eso es la excelencia. Si nos exigimos lo mejor, podremos dar lo mejor. Y que un cliente y un empleado vean que les ofrecemos algo excelente les impulsará a quedarse con nosotros.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201-300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		<b>INFORME</b>	PÁG.: 23 de 1



### 3.7 Organigrama

Figura 1.

*Organigrama de la Empresa "Estación de Servicios Aguachica"*



Fuente de elaboración: propia

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 24 de 1	

### **3.7.1 Análisis del Organigrama.**

La actual estructura que mantiene la empresa hace que el personal realice las funciones asignadas que corresponden al cargo que desempeñan, por lo tanto, existe un buen funcionamiento administrativo y operativo, lo cual repercute de manera positiva en el desarrollo organizacional de la Estación de Servicios Aguachica.

*Nota aclaratoria:* El organigrama fue creado por la estudiante Angie Daniela Gandur Prada, estudiante de X semestre del programa de Economía, buscando una organización dentro de la empresa y un mejor rendimiento por parte de todos sus trabajadores al tener claro su puesto de trabajo y su desempeño dentro del mismo.

## **3.8 Área específica de la practica**

### **3.8.1 Área:**



Administrativa.

### **3.8.2 Cargo:**

Director administrativo.

### **3.8.3 Descripción de funciones:**

Se lleva a cabo apoyo administrativo, operativo y financiero de la organización, se cuenta con la responsabilidad de garantizar que todas las actividades de la empresa se realicen de manera efectiva y se cumplan con las metas establecidas a corto, mediano y largo plazo.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11		
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>		<b>VERSIÓN: 1</b>
				PÁG.: 25 de 1

## Capítulo II

### 4.1 Actividades específicas de la práctica profesional

#### 4.1.1 *Nombre del trabajo:*



Diseño del manual de funciones y responsabilidades para el equipo de trabajo de la empresa Estación de Servicio Aguachica.

#### 4.1.2 *Diagnostico*

La misión y visión definen la base de la compañía, representan por qué y para qué existe dicha firma y todas las líneas laborales se trazan en relación a estas definiciones. En ambos conceptos están las ideologías más arraigadas, los valores y propósitos con los que se articula todo el desarrollo de la organización.

Las organizaciones que entienden que el núcleo está en la misión y visión y que estos conceptos funcionan como unificadores, serán exitosas, ya que tanto los clientes, proveedores, alianzas estratégicas y competencia verán que son una entidad constante que no cambia su ideología para obtener más utilidades, sino que actualiza su forma de hacer negocios.



La Estación de Servicio Aguachica, es una empresa familiar que nace de una misión de reconocimiento como empresa líder en el sector de comercialización de combustibles destacándose por su excelente calidad en los servicios y calidez humana de sus trabajadores y

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 26 de 1	

teniendo como visión la ampliación del mercado en Aguachica y todo el sur del departamento del Cesar.

Dicha empresa cuenta con la cantidad necesaria y suficiente de trabajadores que cubren por completo la demanda del mercado en cuanto a la venta y comercialización del combustible en toda el área urbana del Municipio de Aguachica en el departamento del Cesar. Su infraestructura es lo suficientemente extensa, por lo tanto, cuenta con el espacio necesario para el almacenamiento y distribución de los productos y servicios brindados. Para la prestación del servicio se cuenta con equipos tecnológicos para mantener el debido inventario de los productos que entran y salen de las instalaciones. El personal de cada área cuenta con los recursos físicos necesarios para el buen desempeño de su labor. La práctica empresarial se desarrolla dentro del área administrativa, la cual está conformada por el jefe inmediato Oscar Leonardo Gandur Gómez y la actual practicante.

Para la realización de este diagnostica empresarial se tomará como herramienta el Análisis DOFA.



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	VERSIÓN: 1	
	<b>INFORME</b>	PÁG.: 27 de 1	

**Tabla 1.**

*Análisis DOFA de la Empresa “Estación de Servicio Aguachica”*

Debilidades	Amenazas	Fortalezas	Oportunidades
<p>Poca innovación: Cierra la oportunidad de lograr mejores resultados para el negocio.</p> <p>No cuenta con la base del marketing estratégico: Falta de publicidad en las redes sociales o medios informativos propios o del municipio.</p>	<p>Empresas distribuidoras de Gasolina y otros productos derivados del petróleo: actualmente existe una alta cantidad de distribuidores de gasolina en el municipio y el departamento.</p> <p>Aumento en el precio del producto por parte del Gobierno Nacional: Al subir el precio del producto base con el que se fabrica la gasolina, los comerciantes se ven en la obligación de subirlo en sus puntos expendedores.</p>	<p>Atención de calidad: los clientes manifiestan un grado de satisfacción en la atención por parte de los auxiliares de ventas.</p> <p>Eficiencia en la venta y distribución de los productos y servicios brindados.</p>	<p>Extender la plaza de ventas a municipios aledaños.</p> <p>Aumentar la clientela: mejorando siempre la calidad en la atención y buscando la satisfacción del cliente, quien es la persona más importante dentro de la organización.</p>

Fuente de elaboración: propia



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11		
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>		<b>VERSIÓN: 1</b>
				PÁG.: 28 de 1

## 4.2 Justificación

La investigación que se presenta a continuación fue realizada con el fin de determinar las ventajas y desventajas de la estación de servicio Aguachica. El análisis de los datos que surgieron de este trabajo se utilizó para fortalecer y para desestimar las amenazas a las que se enfrenta y diseñar estrategias que permita fortalecer sus estrategias y oportunidades dentro del mercado.

Se ha observado que, en los últimos años, las empresas minoristas de gasolina y diésel en nuestro país han experimentado un aumento significativo, lo cual se debe al incremento en la compra de automóviles por parte de particulares. Nadie ignora la importancia de los combustibles derivados del petróleo en la vida cotidiana de las personas; La gasolina y el Diesel en los últimos años se han vuelto útiles y necesarios para las actividades diarias de las personas propietarias de vehículos. El combustible es fundamental para cualquier persona que posea un vehículo o aparato que utilice gasolina para realizar tareas eficientes.

La estructura organizacional es el marco en el que se desarrolla toda empresa, donde se definen dividen, agrupan, coordinan y controlan, todas las tareas y funciones específicas para el logro de objetivos. Desde un punto de vista más amplio, comprende tanto la estructura formal (que incluye todo lo planeado en la organización) como la estructura informal (derivada de la interacción entre los miembros de la organización y el entorno externo a ella). Es el patrón establecido de relaciones entre componentes o partes de la organización.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 29 de 1	

Debido a la importancia que tiene en la sostenibilidad financiera y posicionamiento dentro de este mercado, es importante contar con una estructura organizacional bien definida para cumplir con los objetivos organizacionales.

A nivel académico, en el desarrollo de habilidades de un proyecto de practica que debe ser realizado dentro del tiempo propuesto, es razonable utilizar herramientas y fuentes verificadas a nivel científico y coordinado para mejorar el sistema logístico de la empresa “*Estación de Servicio Aguachica*” en el crecimiento alineado estratégicamente y a nivel social este trabajo es trascendental y oportuno porque contribuye a la empresa en su crecimiento y formalidad para ser más competitivo en el sector e innovador en la región.



### **4.3 Objetivos**

#### **4.3.1 Objetivo General**



Crear el manual de funciones y de responsabilidades del equipo de trabajo mediante una investigación logística que permita aportar al crecimiento y la organización de la Estación de Servicios Aguachica.

#### **4.3.2 Objetivos específicos:**

- Diagnosticar el estado actual de la Empresa Estación de Servicios Aguachica.
- Trazar los elementos necesarios para el Manual de Funciones

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	VERSIÓN: 1	
	<b>INFORME</b>	PÁG.: 30 de 1	

- Diseñar el Manual de Funciones para los empleados de la Empresa Estación de Servicios Aguachica.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	VERSIÓN: 1	
	<b>INFORME</b>	PÁG.: 31 de 1	



#### 4.4 Plan de Actividades

**Tabla 2.**

*Plan de actividades de las prácticas empresariales en la Empresa “Estación de Servicio Aguachica”*

ACTIVIDAD	TIEMPO EN MESES 2022																
	AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE				
Asignación del asesor de las prácticas empresariales	■																
Inducción y conocimiento de la empresa	■																
Ingreso a la entidad.		■															
Asignación de tareas por parte del asesor asignado.			■														
Diagnóstico de la empresa			■	■	■												
Recolección de información						■	■	■									
Propuesta de informe								■	■								
Entrega del primer informe de la práctica empresarial.									■								
Desarrollo de los objetivos										■	■	■	■				
Entrega del segundo informe.										■							
Diseño del manual y correcciones.												■	■				
Entrega del informe final														■	■		

Fuente de elaboración: Propia

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 32 de 1	



## 5. CAPITULO III

### 5.1. Diagnóstico del estado actual del sistema logístico en la empresa Estación de Servicio Aguachica

La empresa se encuentra en una etapa de crecimiento, por lo cual se ha visto en la tarea de hacer una reestructuración dentro de la organización, en donde quienes la componen han buscado nuevas oportunidades a nivel local, llegando a incursionar en nuevos mercados en la zona urbana y rural del municipio de Aguachica, y buscando expandirse a diferentes municipios del Cesar.

El mercado actual de la gasolina y el ACPM se puede caracterizar como un mercado donde existe un solo vendedor, una empresa del Estado que vende la cantidad que se demande (oferta elástica) a un precio regulado por debajo del de mercado, y muchos compradores con una demanda relativamente inelástica. Ecopetrol es la empresa pública que abastece el 100% de la demanda nacional de gasolina y ACPM con los volúmenes que produce (refina) directamente o que importa. Dicha empresa obtiene ganancias contables, a pesar de que vende la gasolina y el ACPM por debajo de los precios de mercado. Esto se debe a que el crudo que se carga a las refinerías es suyo. Si se evaluara también el precio de dicho crudo en términos de su costo de oportunidad, o lo mismo, si la empresa tuviera que comprarlo a precios internacionales, seguramente dichas ganancias disminuirían o desaparecerían, dejando pérdidas para la empresa.

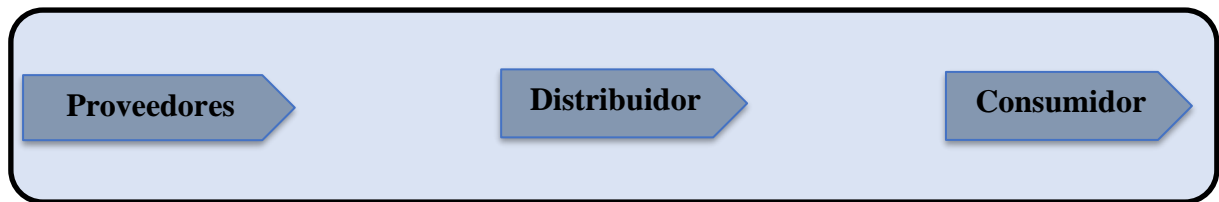
En la actualidad, la comercialización del producto ofrecido por la Estación de Servicios Aguachica, en este caso la gasolina, tiene sus puntos de distribución físicos en la carrera 40 entre

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11		
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>		<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>INFORME</b>			PÁG.: 33 de 1

calle 5 y 6, donde se cuenta con una isla con el espacio suficiente para la atención de vehículos pequeños y grandes. En ese mismo espacio se cuenta con una tienda de distribución de artículos relacionados con el cuidado y mantenimiento de los vehículos.

**Figura 2.**



*Canal de distribución de la empresa “Estación de servicios Aguachica”*



Fuente de elaboración: Propia

El canal de distribución representa la fase principal de la empresa, allí se enfatiza los actores primordiales en donde circulara el producto, es un medio importante de ventas de los servicios que ofrece la empresa “Estación de Servicios Aguachica”. Es importante reconocer cual es el camino que el producto sigue desde su producción hasta el consumidor final. A través de estos canales la empresa ha conseguido ampliar su mercado.



Por lo anterior se identificó que la empresa “Estación de Servicios Aguachica”, maneja un canal directo ya que no existen intermediarios entre el proveedor y el consumidor final.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	VERSIÓN: 1	
	<b>INFORME</b>	PÁG.: 34 de 1	



## 5.2. Elementos de un manual de funciones y responsabilidades para la empresa “*Estación de Servicios Aguachica*”

Las organizaciones, cualquiera que sea su extensión tiene la necesidad de organizarse y mantener un orden para conservar un ritmo de trabajo constante e impedir que esto influya negativamente en su comercio, ahí es donde surgen las funciones de cada uno de sus integrantes para que todo comercio logre coordinarse de manera lógica y llegar a ser conocido; para ir más atrás y ver cómo se ha desarrollado este criterio se puede mirar que a partir del principio de la raza humana, el ser humano ha necesitado consumir productos y ha tenido que transportarse hasta el sitio donde se encontraban estos productos o quedarse a vivir ahí, puesto que los individuos no estaban en condiciones de mover sus alimentos, o no existía un sistema de transporte como en la actualidad; solo desde la mitad del siglo veinte las organizaciones se han preocupado por realizarlo de una manera confiable y a bajo precio, de tal forma la “concepción de integrar el punto de vista de los manejos de precios y la provisión de servicios al problema primario de la trasportación de un bien, es lo que el ser humano ha nombrado logística” (Díaz, 2013).

Para que una organización empresarial funcione correctamente y consiga sus objetivos, todas las funciones que se realizan deben estar coordinadas. Se entiende por funciones a todas aquellas actividades o tareas que se realizan de forma coordinada y colaboran en la transformación de una empresa. Son:

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 35 de 1	

- **Función de dirección:** Es una de las tareas clave. Al hablar de función de dirección, nos estamos refiriendo al proceso por el cual una o varias personas tratan de lograr los objetivos que la organización se ha marcado. Quienes se encargan de las tareas directivas en la empresa podrán disponer de todos los recursos, tanto humanos como técnicos y financieros, que ésta tenga, con el fin de coordinarlos. Las tareas propias de la dirección son la planificación, la organización, la coordinación y el control.
- **Función de producción:** Esta función es conocida también como función técnica. Incluye todo el conjunto de actividades a través de las cuales la empresa crea los productos o presta los servicios que son el objeto de su actividad.
- **Función financiera:** Se ocupa de conseguir los recursos financieros necesarios para que la actividad empresarial pueda desarrollarse. Esta función incluiría tres actividades esenciales: la planificación de los recursos, el asesoramiento respecto a la viabilidad de las posibles operaciones que se pretendan realizar y la toma de decisiones respecto al uso de los recursos
- **Gestión de los recursos humanos:** La actividad humana es un elemento del que no se puede prescindir en el mundo de la empresa. De hecho, los recursos humanos es uno de los principales factores de producción que existen, junto a la tierra y al capital. Muchas organizaciones empresariales consideran a sus trabajadores como la base de



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 36 de 1	

su éxito, es por ello por lo que, en muchas de ellas, se han creado los departamentos de recursos humanos.

- **Función comercial:** Engloba un amplio grupo de actividades que podemos dividir por un lado en las actividades de venta del producto o servicio que se realiza, y por otro, las actividades de compra de los materiales necesarios para la producción del bien o servicio en cuestión.
- **Función administrativa:** Se encarga de controlar toda la documentación de la empresa. Es una función importante que también engloba un conjunto amplio de actividades que suelen desarrollarse dentro del campo de la gestión de documentación y de los trámites burocráticos.



### 5.3.Cargos y funciones dentro de la empresa “Estación de Servicios Aguachica”

- **Gerente:** El gerente es la persona que ocupa el cargo de dirección de una empresa o un área específica. En la concepción tradicional se encarga de la parte operativa de la coordinación de personal y recursos para alcanzar los objetivos empresariales. Dicha función es llevada a cabo por el fundador y dueño de dicha empresa, el señor Oscar Gandur, quien mantiene bajo su mando y dirección a todos los trabajadores que conforman la nómina de empleados y cada uno de los cargos que estos ocupan y las



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 37 de 1	

decisiones que se toman frente a las diferentes áreas laborales con el fin de que el desempeño sea el óptimo para el buen desempeño y desarrollo de la empresa.

- Director administrativo:** Gestionar con oportunidad y calidad los procesos de carácter administrativo y financiero relacionados con la contratación y ejecución presupuestal de la labor de la Secretaría de Movilidad y Tránsito, así mismo coordinar la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos que se desarrollen, de una manera óptima para su adecuada planificación, administración y control. Actualmente este cargo es desempeñado por la practicante Angie Daniela Gandur quien realiza el seguimiento administrativo y financiero a los recursos que genera la Estación de Servicios Aguachica y vela por la correcta ejecución de dichos recursos.
- Director contable:** Este cargo es desempeñado actualmente por Luz Nidia, la cual cumple con las funciones de dirigir, planificar, organizar y controlar la gestión contable (contabilidad y liquidaciones de haberes) de la empresa, garantizando el adecuado registro de las operaciones económicas de la empresa, supervisando la elaboración de la contabilidad financiera, analítica y, en su caso, los estados de cuentas consolidados para facilitar la identificación, medida y comunicación de la información económico- financiera, dirigida hacia la formación de juicios o la toma de decisiones por parte de los directivos con el fin de obtener la máxima rentabilidad empresarial.



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 38 de 1	

- **Jefe de Patio:** Esta función dentro de la estación de servicios es desempeñada por Edwin, quien se encarga del manejo del personal, la entrega de informes de las condiciones de la estación; posee conocimiento técnico, eléctrico y automotriz, revisa y verifica diariamente el buen funcionamiento de cada uno de los equipos necesarios para el buen funcionamiento y desempeño de cada una de las áreas y realiza medidas correctivas de las mismas.
- **Asistente de ventas:** Entre las obligaciones del asistente de ventas se incluyen vender, reabastecer y realizar tareas de promoción comercial. El objetivo es ofrecer un servicio de alto nivel al cliente y aumentar el crecimiento y los ingresos de la empresa maximizando las ventas. El cargo actualmente es desempeñado por Paola, quien junto a Rosalba se encargan de garantizar altos niveles de satisfacción de los clientes mediante un excelente servicio de ventas, mantener la tienda en condiciones excepcionales y cumplir los estándares de promoción comercial visual, ayudar en el proceso de ventas manteniendo la tienda totalmente abastecida, facturación, la recepción de mercancía y como en todas las otras áreas, mantener un orden.
- **Auxiliar contable:** La contabilidad es actualmente una de las funciones más importantes para garantizar el buen funcionamiento de las empresas. Por esta razón, las funciones del auxiliar contable están especialmente valoradas. Dicha auxiliar cumple funciones las funciones de un auxiliar contable incluyen

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 39 de 1	

responsabilidades relacionadas tanto con la contabilidad como con la administración, como la preparación de registros financieros, la organización de la oficina y el manejo de efectivo.

- **Isleros:** Los Isleros son los encargados de la atención al cliente, despacho de combustible, venta de productos adicionales, manejo de dinero, reporte de ventas, cumplimiento de normas y políticas de seguridad, mantenimiento locativo a la estación de servicio, trabajo en equipo con el administrador y su grupo. Actualmente la Estación de Servicios Aguachica cuenta con un grupo de 10 isleros, quienes desempeñan su cargo cumpliendo un horario de 8 horas diarias.
- **Lubricador:** Cumple con la función de recibir los carros que entran y salen verificando que estos se encuentren en óptimas condiciones respecto al aceite, lubricación, engrase y filtros. Al igual que los demás empleados de la empresa, una de sus funciones principales es mantener el orden en su área de trabajo para que el rendimiento sea siempre el esperado.
- **Auxiliar de ventas y bodega:** La persona a cargo, se encarga de recibir, verificar e ingresar la documentación y la mercadería que debe resguardarse en la bodega. Almacenar y controlar la mercadería que ingresa de acuerdo con el código establecido. Alistar los pedidos de los materiales de las diferentes unidades administrativas. Junto con la asistente de ventas cumple con el objetivo de ofrecer un servicio de alto nivel al

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 40 de 1	



cliente y aumentar el crecimiento y los ingresos de la empresa maximizando las ventas.

- Aseadores:** Cumplen con la función de realizar el aseo de las áreas asignadas, garantizando óptimas condiciones de limpieza y la disponibilidad para su próximo uso, de acuerdo con los procedimientos establecidos, recolectar los residuos sólidos ordinarios, biológicos y químicos que se generan en el área asignada o en el desarrollo de sus labores, que permitan dar disposición final de los mismos, de acuerdo a los procedimientos establecidos y normatividad aplicable.

#### 5.4. Objetivos de las funciones y responsabilidades

Las responsabilidades, como su nombre lo indica, son las promesas y obligaciones que tienes que cumplir para el rol que desempeñas. Marque las áreas donde usted es responsable de tomar decisiones y tomar las acciones necesarias para que los resultados de su trabajo estén disponibles en tiempo y forma.

Es importante aclarar qué expectativas se deben cumplir para cada una de las responsabilidades mencionadas. Meta, resultado final a alcanzar. También necesita definir indicadores (no demasiados) para medir este control, y cómo crear estos indicadores y generar información para monitorear el cumplimiento de responsabilidades. También es importante que cada responsabilidad esté identificada con el nivel de autoridad establecido para ese puesto. Para



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 41 de 1	

asumir adecuadamente la responsabilidad, es importante tener claro cuánta autoridad tiene para administrar sus responsabilidades.

### **5.5. Servicio al Cliente**

El servicio al cliente debe ser visto como un elemento positivo destinado a satisfacer las necesidades de los usuarios de un determinado producto o servicio y brindarles un mayor valor. Esto es para que el consumidor se sienta lo más cómodo posible en el trato de la empresa. Para hacer esto, consideramos una variedad de factores, que incluyen la personalización, la amabilidad, la velocidad y la seguridad, el seguimiento y la eficiencia.

Un buen servicio al cliente es trabajo en equipo. En lugar de centrarse solo en el vendedor, debe centrarse en todos los procesos involucrados cuando su cliente interactúa con su producto o servicio. Debe crear una experiencia de consumo global que provoque satisfacción y, por lo tanto, una respuesta positiva a la empresa.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 42 de 1	

## 6. Definir el manual de funciones y responsabilidades para la empresa “*Estación de Servicios Aguachica*”



### 6.1. Justificación:

De acuerdo al diagnóstico y los elementos señalados en el objetivo general con las definiciones contenidas en el presente documento, se sugiere como alternativa de solución a la problemática de las funciones y responsabilidades de la empresa “*Estación de Servicios Aguachica*”, la implementación de un manual de funciones para la evaluación y mejora continua de los procesos.

La presente propuesta servirá de guía en las funciones que mantiene pendiente la empresa, facilitar la consulta de la información que involucra al sistema de atención de parte de la empresa “*Estación de Servicios Aguachica*”, para que todo el personal encargado pueda reconocer las funciones que deben de efectuar dentro de esta empresa y así mejorar su funcionamiento.



### 6.2. Descripción

La empresa “*Estación de Servicios Aguachica*” está dedicada a la distribución directa de gasolina y ACPM; esta empresa ha adquirido una gran experiencia a través de su trayectoria con el paso de los años, por lo cual se considera conveniente ir teniendo mejoras en todas las áreas, profundizando su énfasis en el área de funciones y responsabilidades, siendo esta la parte fundamental de la empresa.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 43 de 1	

Las funciones logísticas de esta empresa requieren de un mejor desempeño por parte del personal que realiza las actividades en el área, con una idea de mejorar la calidad del servicio, con el fin de brindar a los empleados instrucciones específicas de procesos en cuanto a las labores que deben desempeñar confiando que estos cumplan o actúen conforme a las indicaciones.



Es necesario establecer un escrito comunicacional de los procesos que se ejecutan día a día, ya que los empleados llevan a cabo tareas sin conocer un proceso normativo, es decir, lo realizan empíricamente, al no existir un manual que describa o mencione los procesos a seguir desde el momento que se realiza o concreta una venta hasta el despacho de la mercancía desde la bodega hasta el cliente.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 44 de 1	





**DISEÑO ORGANIZACIONAL**  
**ESTRATÉGICO Y DEL MANUAL DE**  
**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES PARA**  
**EL EQUIPO DE TRABAJO DE LA EMPRESA**  
**ESTACIÓN DE SERVICIO AGUACHICA**

**2022**

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 45 de 1	

### 6.3.Contenidos

1. Introducción
2. Objetivo y alcance del manual
3. Finalidad del manual
4. Delegación de funciones a los trabajadores de la Empresa “Estación de Servicios Aguachica”.
5. Derechos y deberes de los Trabajadores de la Empresa “Estación de Servicios Aguachica”.
6. Financiamiento de la propuesta
7. Conclusiones
8. Recomendaciones



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 46 de 1	

#### 6.4.Introducción

El propósito primordial de la elaboración del Manual de Funciones y Responsabilidades, es establecer la misión que tiene cada uno de los trabajadores frente a las actividades efectuadas en cada una de las áreas de trabajo de la empresa “*Estación de servicios Aguachica*”; que ayudará al mejoramiento de las funciones mediante la revisión y constante actualización de los sistemas de inventarios, estructuras y procedimientos de la organización.

El presente manual se ha desarrollado con el fin de mantener un registro actualizado de los procesos que se ejecutan en cada área, y a la vez permita alcanzar los objetivos y contribuya a orientar al personal que forma parte de ella, sobre la ejecución de las actividades encomendadas y así establecer una guía de la forma que ayuda en los procesos de mejora continua facilitando la eficiencia y productividad de la empresa.

Es recomendable que el presente manual se revise anualmente con respecto con la posibilidad de una modificación o mejoras a la estructura organizacional autorizada por la Gerencia General de la empresa.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 47 de 1	

## 6.5. Objetivo, Alcance y Finalidad del Manual

### 6.5.1. Objetivo:

Servir de guía para el personal de la empresa “*Estación de Servicios Aguachica*” al contener los procesos a realizar, así como los lineamientos bajo los cuales deberán proceder, mediante la documentación de las actividades desde cada área en la que desempeñan su labor, con el fin de dar cumplimiento al objetivo general plasmado dentro del presente trabajo de generar fidelización con los clientes y un servicio de entrega de calidad y excelencia.



### 6.5.2. Alcance:

El presente manual será para cumplimiento del personal de la empresa “*Estación de Servicios Aguachica*”, que ejecute funciones relacionadas con las actividades descritas dentro de los procesos que se describirán en el manual.

### 6.5.3. Finalidad:

Indicar las funciones de cada área con el fin de llevar un mejor proceso y delimitar el trabajo a cada una de las partes con responsabilidad y amplitud.



La funcionalidad depende directamente de la gerencia y ejerce su autoridad directamente sobre cada colaborador del área que conforma la empresa.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 48 de 1	



**Tabla 3.**

*Delegación de Funciones y Responsabilidades a los Trabajadores de la Empresa “Estación de Servicios Aguachica”*



<b>MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA “ESTACIÓN DE SERVICIOS AGUACHICA” 2022</b>		
<b>Cargo</b>	<b>Persona Responsable</b>	<b>Funciones que Desempeña el Cargo</b>
<b>Gerente</b>	Oscar Leonardo Gandur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar la estrategia y fijar objetivos para el crecimiento</li> <li>• Controlar presupuestos y optimizar gastos</li> <li>• Asegurarse de que los empleados estén motivados y sean productivos</li> <li>• Supervisar la operativa diaria</li> <li>• Diseñar la estrategia y fijar objetivos para el crecimiento</li> <li>• Mantener presupuestos y optimizar gastos</li> <li>• Establecer políticas y procesos</li> </ul>

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11		
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>		<b>VERSIÓN: 1</b>
				PÁG.: 49 de 1



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurarse de que los empleados trabajen de forma productiva y se desarrollen profesionalmente</li> <li>• Supervisar la contratación y formación de nuevos empleados</li> <li>• Evaluar y mejorar las operaciones y el desempeño financiero</li> <li>• Dirigir el proceso de asesoramiento de los empleados</li> <li>• Garantizar que el personal cumpla las normativas de salud y seguridad</li> <li>• Proporcionar soluciones a problemas.</li> </ul>
<b>Director Administrativo</b>	Angie Daniela Gandur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorar la planificación empresarial y estratégica</li> <li>• Fijar objetivos para departamentos y directores individuales</li> <li>• Supervisar la asignación de recursos y la elaboración de presupuestos</li> </ul>

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11		
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>		<b>VERSIÓN: 1</b>
				PÁG.: 50 de 1



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar orientación a personal subordinado y evaluar el desempeño</li> <li>• Resolver de manera oportuna los problemas que puedan surgir</li> <li>• Asumir la responsabilidad de la entrega puntual de informes a la alta dirección</li> <li>• Asistir en otras tareas</li> </ul>
<b>Director Contable</b>	Luz Nidia Pinzón	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la cuantía de los bienes, deudas y el patrimonio que posee la empresa.</li> <li>• Llevar el control de ingresos y egresos</li> <li>• Determinar las utilidades o pérdidas obtenidas al finalizar el periodo contable</li> <li>• Ofrecer información ordenada del estado económico y financiero de la empresa.</li> </ul>
<b>Auxiliar Contable</b>	Ibeth Solano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contabilizar y procesar asientos de diario para garantizar que se registren todas las transacciones empresariales</li> </ul>

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	VERSIÓN: 1	
	<b>INFORME</b>	PÁG.: 51 de 1	



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar las cuentas por cobrar, pagar y emitir facturas</li> <li>• Asistir en el procesamiento de balances, estados de resultados y otros estados financieros de acuerdo con las directrices legales y financieras de la empresa</li> <li>• Asistir con la revisión de gastos, registros de nómina, etc., según lo asignado</li> <li>• Actualizar los datos financieros en las bases de datos para garantizar que la información sea precisa y esté disponible de inmediato cuando sea necesario</li> <li>• Preparar y enviar informes semanales y mensuales</li> <li>• Ayudar con otras tareas de contabilidad</li> </ul>
<b>Jefe de Patio</b>	Edwin Chinchilla	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de personal</li> <li>• Entrega del informe de las condiciones de la estación.</li> </ul>

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	VERSIÓN: 1	
	<b>INFORME</b>	PÁG.: 52 de 1	



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento técnico, eléctrico y automotriz</li> <li>• Descarga de líquidos, revisar y verificar diariamente el estado optimo del funcionamiento de los equipos</li> <li>• Realizar medias medidas correctivas</li> </ul>
<b>Asistente de Ventas</b>	Paola Flórez	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Garantizar altos niveles de satisfacción de los clientes mediante un excelente servicio de ventas</li> <li>•Mantener la tienda en condiciones excepcionales y cumplir los estándares de promoción comercial visual</li> <li>•Ayudar en el proceso de ventas manteniendo la tienda totalmente abastecida</li> <li>• facturación</li> <li>•Recepción de mercancía</li> <li>•Orden en el área trabajo</li> </ul>
<b>Auxiliar de Ventas y Bodega</b>	Rosalba Mogollón	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vender</li> <li>•Abastecer</li> <li>•Promocionar</li> </ul>

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	VERSIÓN: 1	
	<b>INFORME</b>	PÁG.: 53 de 1	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mantener un inventario de los productos inexistentes</li> <li>•Recepción de mercancía</li> </ul>
<b>Isleros</b>	Norman Díaz Camilo Vásquez Flor Martínez José Pedroza Jesús Montaña Diego Afanador Esperanza Vásquez Mónica Serrano Juan Cantillo Moisés Vides	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Atención al cliente</li> <li>•Despacho de combustible</li> <li>•Venta de productos adicionales</li> <li>•Manejo de dinero</li> <li>• Reporte de ventas</li> <li>• Cumplimiento de normas y políticas de seguridad</li> <li>•Mantenimiento locativo a la estación de servicio</li> <li>• Trabajo en equipo con el administrador y su grupo.</li> </ul>
<b>Lubricadores</b>	Líder Donado	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Recibir el carro</li> <li>•Verificar que marca de aceite necesita</li> <li>•Filtros</li> <li>•Posteriormente se realiza el cambio de aceite, filtros y engrase</li> </ul>
<b>Auxiliar de Aseo</b>	Martha Castro Diego Torres Graciela Toro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el aseo de las áreas asignadas, garantizando óptimas condiciones de limpieza</li> </ul>



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11		
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>		<b>VERSIÓN: 1</b>
				PÁG.: 54 de 1

	<p>Ledis Peñaranda</p>	<p>y la disponibilidad para su próximo uso, de acuerdo con los procedimientos establecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar el servicio de atención de cafetín de las áreas asignadas, y atender en los casos requeridos las reuniones que se lleven a cabo, en cumplimiento con la normatividad interna establecida.</li> <li>• Informar oportunamente a la instancia correspondiente las novedades que se presenten con su labor o en el área asignada, así como con las necesidades de los elementos requeridos que permitan garantizar la prestación del servicio.</li> <li>• Recolectar los residuos sólidos ordinarios, biológicos y químicos que se generan en el área asignada o en el desarrollo de sus labores, que permitan dar disposición final de los mismos, de acuerdo a los procedimientos establecidos y normatividad aplicable.</li> </ul>
--	------------------------	--

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11		
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>		<b>VERSIÓN: 1</b>
				PÁG.: 55 de 1

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar en las actividades logísticas de la Universidad que le sean asignadas, conforme a los lineamientos y procedimientos que permitan dar cumplimiento a los eventos de carácter institucional.</li> <li>• Orientar y direccionar a los usuarios suministrando la información que le sea solicitada, de conformidad con los procedimientos establecidos, garantizando una adecuada prestación del servicio.</li> <li>• Las demás que le sean asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño y la naturaleza del empleo.</li> </ul>
--	--	---



Fuente de elaboración: Propia

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	VERSIÓN: 1	
	<b>INFORME</b>	PÁG.: 56 de 1	



**Tabla 4.**

*Lista de Derechos y Deberes de los Trabajadores de la Empresa “Estación de Servicios Aguachica”.*

<b>DERECHOS Y DEBERES DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA “ESTACION DE SERVICIOS AGUACHICA” 2022</b>	
<b>DERECHOS</b>	<b>DEBERES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir remuneración cumplida, justa y suficiente para un nivel de vida digno.</li> <li>• Recibir igual trato en identidad de situaciones y circunstancias.</li> <li>• Promoción profesional, formación y capacitación en el trabajo.</li> <li>• A su integridad física y a una adecuada política de seguridad e higiene.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procurar el cuidado integral de su salud.</li> <li>• Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.</li> <li>• Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de cada empresa.</li> <li>• Participar en la prevención de los riesgos profesionales mediante las actividades que determinen de</li> </ul>

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	VERSIÓN: 1	
	<b>INFORME</b>	PÁG.: 57 de 1	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• A recibir el goce íntegro y oportuno de los beneficios acordados en las leyes, estatutos, convenciones de trabajo y sistemas de seguridad social</li> <li>• A recibir seguridad, protección y vida digna cuando el empleado tenga que desplazarse a otras ciudades por asuntos que deriven de su trabajo.</li> <li>• Derecho a una jornada de trabajo razonable, descansos y vacaciones.</li> <li>• Derecho a una estabilidad en el trabajo, de tal forma que no se le despida sin justa causa ni por motivos insignificantes.</li> </ul>	<p>manera conjunta la empresa y la ARL.</p>
--	---

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	VERSIÓN: 1	
	<b>INFORME</b>	PÁG.: 58 de 1	

## 6.6. Financiamiento de la Propuesta



El manual de Funciones y Responsabilidades presentado en la propuesta de informe de practica fue elaborado por la estudiante *Angie Daniela Gandur Prada* de X semestre del programa de Economía de la Universidad Popular del Cesar seccional Aguachica. Dicho manual será donado al gerente de la empresa “*Estación de Servicios Aguachica*” con el fin de que sea analizado y mediante su aprobación, sea utilizado entre los trabajadores de dicha empresa.

Por desconocer aun si la empresa implementara este manual, no se logra obtener datos exactos acerca de la inversión o gasto que tendrá la empresa al implementarlo, pero la inversión o gasto que asumo como autor al momento de entregar la propuesta son las detalladas en la siguiente tabla:

**Tabla 5.**

*Propuesta de financiamiento del manual logístico de la Empresa "Estación de Servicios Aguachica"*



<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo</b>	<b>Total</b>
Resma de hoja tamaño carta	1	\$30.000	\$30.000
Impresiones	70	\$700	\$49.000
Encuadernado	1	\$45.000	\$45.000
<b>Total</b>			<b>\$124.000</b>

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 59 de 1	

## 6.7. Conclusiones



Gracias a la investigación realizada en la empresa “*Estación de Servicios Aguachica*” para la creación del manual de Funciones y Responsabilidades se concluye que:

- Es de suma importancia que la empresa cuente con un buen proceso de administración en cuanto a la delegación de funciones y responsabilidades, ya que es vital para poder obtener o lograr competitividad y a la vez rentabilidad.
- Para lograr una gestión eficaz se propuso un manual de funciones con el fin de mejorar el sistema de responsabilidades y se sugirió seguir los pasos establecidos en el manual, ya que se trata de conseguir el mejor aprovechamiento de los medios disponibles para las distintas tareas que se realizan y así favorecer el proceso de comercialización.
- Se pudo conocer que el personal implicado en las actividades cotidianas, se encuentra sin capacitación constante que les permita desempeñar un papel que signifique beneficios para la empresa.
- Es muy importante que la gerencia de la empresa patrocine la implementación del manual, para que sean conocidos y adoptados por los colaboradores de cada área.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 60 de 1	

## 6.8.Recomendaciones

- Desarrollar un programa de capacitación adecuado al personal de cada área para mejorar el conocimiento de sus actividades laborales, además poder ser proactivos al momento de la toma de decisiones y solución de problemas.
- Ofrecer incentivos a los trabajadores que tenga un buen desempeño de sus actividades en el proceso de desempeño, que ayuden al logro de los objetivos establecidos.
- Renovar periódicamente una vez estipulado el manual de procesos propuesto en el informe de prácticas desarrollado para la empresa “*Estación de Servicios Aguachica*”.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 61 de 1	

## 7. Referencias bibliográficas

Blázquez Santana, F. (2012). Factore del crecimiento empresarial. Bogotá: JULY/DEC.

Guilian Vela Soria, G. (2019). El valor de la honestidad en el nivel inicial.

Solé, I. (1993). Disponibilidad para el aprendizaje y sentido del aprendizaje. COLL, C.;



MARTÍN, E.; MAURI, T, 25-45.

Koenig, H. (2010). Amabilidad & alegría. Editorial San Pablo.

Fonseca, D. M. (2010). Importancia del organigrama en una empresa.

Javier Sánchez Galán, 02 de diciembre, 2015. Empresa. Economipedia.com

Guillermo Westreicher, 20 de mayo, 2020. Empleado. Economipedia.com

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 62 de 1	

## 8.0 Anexos

### Figura 3.

*Oficinas de la Empresa "Estación de Servicios Aguachica"*





Fuente de elaboración: Propia

### Figura 4.

*Patio de la Empresa "Estación de Servicios Aguachica"*



Fuente de elaboración: Propia

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 63 de 1	

**Figura 5.**



*Bodega de la Empresa "Estación de Servicios Aguachica"*



Fuente de elaboración: Propia

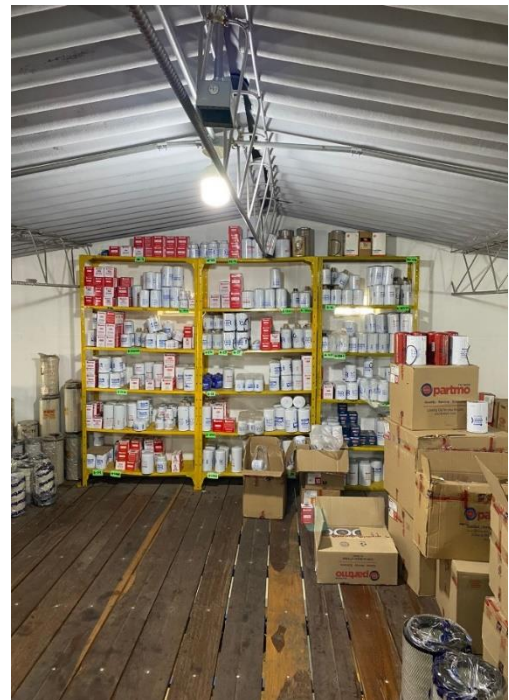


Fuente de elaboración: Propia



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 64 de 1	



Fuente de elaboración: Propia

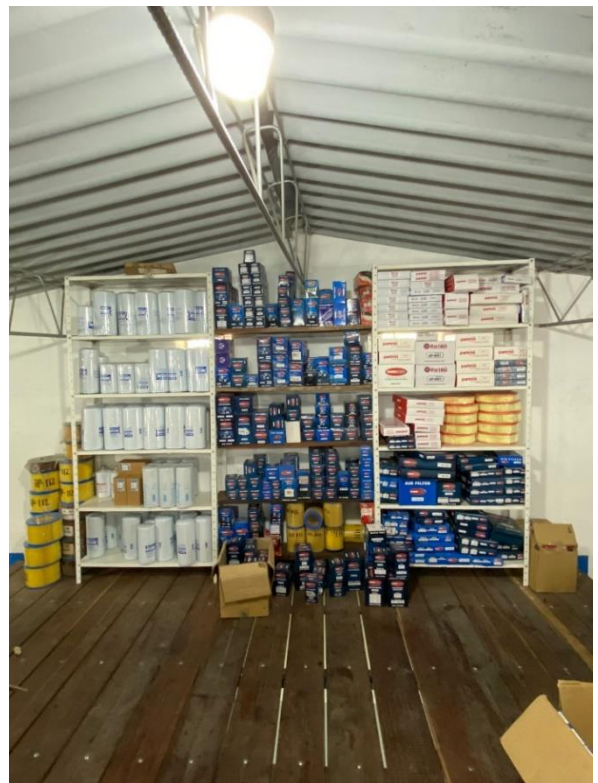


Fuente de elaboración: Propia



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>	
	<b>INFORME</b>	PÁG.: 65 de 1	



Fuente de elaboración: Propia



Fuente de elaboración: Propia

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 66 de 1	

**Figura 6.**

*Auxiliar de Ventas y Bodega de la Empresa “Estación de Servicios Aguachica”*





Fuente de elaboración: Propia

**Figura 7.**

*Director Contable de la Empresa “Estación de Servicios Aguachica”*



Fuente de elaboración: Propia

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CÓDIGO: 201- 300-PRO05-FOR11	
	<b>PRACTICAS CURRICULARES</b>	<b>INFORME</b>	
		PÁG.: 67 de 1	

**Figura 8.**

*Isleros de la Empresa “Estación de Servicios Aguachica”*



Fuente de elaboración: Propia