



Biocombustibles

**ACOSTA
CASTRO_{SAS}**

PRACTICAS CURRICULARES
INFORME 1

ELIANA MARCELA ALVERNA QUIÑONES

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Programa de Administración de Empresas
Aguachica, Cesar
2022

PRACTICAS CURRICULARES

INFORME 1

ELIANA MARCELA ALVERNA QUIÑONES

INFORME DE PRÁCTICAS CURRICULARES REALIZADO EN LA EMPRESA
BIOCOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO PRESENTADO

CARLOS YAZO

DOCENTE

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Programa de Administración de Empresas

Aguachica, Cesar

2022

DEDICATORIA

A Dios el primeo de todo y en todo, quien nos permite día a día seguir nuestras vidas y el que nos alimenta espiritualmente el alma para no desfallecer, él es nuestra guía para llegar al camino correcto.

A la universidad popular del cesar, por formarme y permitirme ser una profesional para así alcanzar un mejor futuro.

A la entidad para la cual preste mis servicios Biocombustibles acosta castro S.A.S por darme la oportunidad de realizar mis practicas con ellos y así demostrar mis capacidades y virtudes como profesional, por brindarme todo el apoyo y la comodidad necesaria para desarrollar mis actividades sin ningún tipo de contratiempos, porque me acogieron en esa familia y me han dado el apoyo necesario para que cada día sea de mucho aprendizaje y retos.

A todos aquellos docentes que con su dedicación y profesionalismo aportaron sus conocimientos en mi formación profesional durante esta etapa.

A mi familia que ha sido mi fortaleza y mi apoyo más grande a lo largo de todo este tiempo, han estado de manera incondicional y siempre dándome ánimos para continuar y llegar al final de este camino de risas, tristezas, lucha, sacrificios y mucha felicidad.

ELIANA MARCELA ALVERNIA QUIÑONES

AGRADECIMIENTOS

Quisiera hacer una dedicatoria para todas aquellas personas que física y moralmente siempre me acompañaron en el desarrollo de mi carrera.

En primera instancia quiero hacer esta dedicatoria a nuestro DIOS todo poderoso que siempre ha estado a mi lado dándome todas las fuerzas necesarias para seguir adelante en todo lo que he emprendido, él ha sido mi guía y toda mi vida ha sido y será su voluntad, él me ha concedido el honor de despertar todos los días y tener fuerzas para luchar con cada uno de los obstáculos que me he encontrado, nunca me ha abandonado y nunca lo hará.

A la mujer que me dio la oportunidad de llegar a este mundo, mi madre Magali Esther quiñones Vanegas quien ha sido mi gran ejemplo de vida y siempre ha estado a mi lado brindándome su apoyo y dándome todo su amor.

A mi padre Jairo Alvernia quintero que ha sido mi gran ejemplo de lucha y perseverancia, por todo su amor y apoyo incondicional, sus lecciones de vida han sido mi guía en cada proceso que he enfrentado.

A mis hijas Natalia Isela jerez, Eilen Yuliana jerez y Mía Isabella Maldonado por su amor incondicional, por ser mis verdaderos amores, porque las llevo en mi corazón y son mi razón de querer salir adelante, de superarme y brindarles un mejor futuro, le agradezco a Dios tenerlas a mi lado y pido muchos años para guiarlas y estar cuando más me necesiten.

Agracias todos por el amor y nunca dejarme sola.

ELIANA MARCELA ALVERNIA QUIÑONES

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	VI
LISTA DE CUADROS	8
GLOSARIO	9
CAPÍTULO 1	13
1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA.....	13
1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA	13
1.2 MISIÓN.....	14
1.3 VISIÓN.....	14
1.4 POLÍTICAS.....	15
1.5 VALORES	16
1.6 ORGANIGRAMA.....	17
1.7 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA.....	18
CAPÍTULO 2	19
2. PLAN DE TRABAJO.....	19
2.1 NOMBRE DEL TRABAJO.....	19
DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA BIOCOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO UBICADA EN AGUACHICA CESAR.....	19
2.2 DIAGNOSTICO	19
2.3 JUSTIFICACION	21
2.4 OBJETIVOS.....	21
2.4.1 Objetivo general.....	21
2.4.2 Objetivos específicos.....	22
2.5 PLAN DE ACTIVIDADES	23
CAPITULO 3	24
3. DESARROLLO DE LA PRACTICA.....	24
3.1 DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1:.....	24
3.1.1 REALIZAR UN DIAGNOSTICO DE ESTACION DE SERVICIO BIOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO EN AGUACHICA CESAR.	24
3.1.2 ELABORAR EL MANUAL DE FUNCIONES DE LA ESTACION DE SERVICIO BICOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO	25
CUADRO 2. MUESTRA DEL PERSONAL REQUERIDO	25

CUADRO 3: FORMATO DEL MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA BIOCOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO	26
3.1.2.1 MANUAL DE FUNCIONES PROPUESTO PARA LA EMPRESA BIOCOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO.....	26
CUADRO 4. MANUAL DE FUNCIONES DEL GERENTE GENERAL	28
CUADRO 5. MANUAL DE FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR	29
CUADRO 6. MANUAL DE FUNCIONES DEL AUXILIAR ADMINISTRATIVO	30
CUADRO 7. MANUAL DE FUNCIONES DE LOS ISLEROS	31
3.1.3 SOCIALIZAR A LOS EMPLEADOS Y DIRECTIVOS LA PROPUESTA DEL MANUAL DE FUNCIONES	32
.....	34
CONCLUSIONES	35
RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	37
ANEXO	39
.....	40

LISTA DE CUADROS

CUADRO 1: MATRIZ FODA	19
CUADRO 2: MUESTRA DEL PERSONAL REQUERIDO PARA LA EMPRESA.....	25
CUADRO 3: MUESTRA DEL FORMATO DE MANUAL DE FUNCIONS	26
REQUERIDO PARA LA EMPRESA	
CUADRO 4: MANUAL DE FUNCIONES DEL GERENTE GENERAL.....	28
CUADRO 5: MANUALDE FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR.....	29
CUADRO 6: MAUAL DE FUNCIONES DE LA AUXILIAR ADMINISTRATIVA.....	30
CUADRO 7: MANUAL DE FUNCIONES PARA LOS ISLEROS.....	31

GLOSARIO

ADMINISTRADOR: Es una persona con visión, que es capaz de aplicar y desarrollar todos los conocimientos acerca de la planeación, organización, dirección y control empresarial, donde sus objetivos están en la misma dirección de las metas y propósitos de la empresa o institución.

AUTORIDAD: Facultad o derecho de mandar o gobernar a personas que están subordinadas. (htt7)

ASPECTOS: Hace referencia a la apariencia de sujetos y objetos que es posible captar a través de la visión. (htt)

AUXILIAR: es un término que se usa para calificar a aquello que auxilia. La acción de auxiliar, por su parte, consiste en brindar colaboración o algún tipo de asistencia. (htt)

CARGO: Una acción desempeñada habitualmente por una persona en una empresa o en una institución a cambio de un salario ocupa un cargo directivo en la empresa. empleo, puesto. (htt1)

CLIENTE: Un cliente es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa. (htt2)

CONTROLAR: Lo aplicamos sobre aquellos individuos que ocupan un cargo o realizan determinada actividad, que, dentro de la organización en cuestión, reviste importancia y responsabilidad. (F, 2012)

DIAGNOSTICO: Como diagnóstico se denomina la acción y efecto de diagnosticar. Como tal, es el proceso de reconocimiento, análisis y evaluación de una cosa o situación para determinar sus tendencias, solucionar un problema o remediar un mal. (htt3)

DISEÑAR: Se refiere al proceso de creación y desarrollo para producir un nuevo objeto o medio de comunicación (objeto, proceso, servicio, conocimiento o entorno) para uso humano. (htt4)

DIRIGIR: Es aquella acción de gestionar los recursos productivos y orientar a los colaboradores para propender por el cumplimiento de objetivos específicos trazados con antelación. Esta función consta de tres labores, decidir lo que se hará, prestar las

condiciones para llevar a cabo las decisiones y supervisar que estas sean llevadas a cabo de la forma correcta. (htt5)

EMPRESA: Refiere a una organización o institución, que se dedica a la producción o prestación de bienes o servicios que son demandados por los consumidores; obteniendo de esta actividad un rédito económico, es decir, una ganancia. (htt5)

ESTRUCTURA: La palabra estructura se refiere a la disposición y distribución de las partes de un todo, cuyo orden y relación entre sí permiten el funcionamiento de un determinado sistema. (htt5)

FUNCIONES: Actividad particular que realiza una persona o una cosa dentro de un sistema de elementos, personas, relaciones, etc., con un fin determinado. (htt5)

GERENTE: Persona que por oficio se encarga de dirigir, gestionar o administrar una sociedad, empresa u otra entidad. (htt5)

GRUPO: Conjunto de personas, animales o cosas que están juntos o reunidos o que tienen alguna característica común. (htt5)

ISLERO: Es la persona que está en el corazón del negocio transmitiendo a toda hora, con su actitud y comportamiento, la calidez del servicio. (Serna, 2055)

LINEA: Es la relación que existe entre el conjunto de superiores sobre los que fluye la información y la toma de decisiones. (López, 2020)

MANDO: Establece que cada empleado recibe órdenes de un único superior. El concepto de cadena de mando es un concepto aún más amplio que de unidad de mando. Establece la relación entre superiores hasta llegar al director de la empresa u organización. (López, 2020)

MANUAL: Es el documento en el cual son establecidas y precisadas las funciones del personal que conforma la estructura organizativa de una empresa. (htt5)

MISION: La función, encargo, o propósito que una persona debe de cumplir. (htt5)

ORGANIGRAMA: Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas. (htt5)

POLITICAS: Hace referencia a un conjunto de lineamientos o principios estructurados, en distintos niveles, que guían la toma de decisiones y la acción de una empresa. (htt5)

PLANEAR: El término planear hace referencia al hecho de planificar o pensar de antemano cierto proyecto o proceso a realizar. Consiste en una especie de organización previa a cierta acción que tiene como fin determinar cierto resultado. El significado de esta palabra puede variar según el modo y contexto en que se utilice. (Cao, 2018)

SOCIALIZACION: Es la acción y efecto de socializar, es decir, es el proceso mediante el cual el ser humano aprende la información de su entorno, especialmente las normas de convivencia, costumbres, modos de comunicación (lenguaje) y manejo de los símbolos, para poder integrarse a la sociedad y relacionarse de manera eficaz. (htt5)

INTRODUCCION

Es de vital importante para cada estudiante poner en práctica todo lo aprendido durante el desarrollo de su carrera y es por ello que, dentro de las alternativas para poder aspirar al título de Administradora de Empresas, está la realización de las prácticas curriculares, donde el universitario aprovecha para aplicar todo el conjunto de conocimientos obtenidos en el proceso de formación académico, para adaptarse en el campo real de las empresas; y enfrentar los problemas que ese presentan en cada día de trabajo y brindarle a la empresa las soluciones y estas a su vez pueden aprovechar al máximo de nuestros conocimientos, la responsabilidad y las nuevas propuestas que se pueden brindar a lo largo de las practicas.

Siempre se debe tener presente la responsabilidad de la universidad popular del cesar, que es ofrecer una educación con calidad y excelencia, que este acorde a las necesidades del mundo global y todas sus tendencias; las prácticas curriculares que presentamos como estudiantes dejan ver la calidad de profesionales que se están formado permitiéndonos adquirir experiencia y desarrollo de las capacidades y habilidades.

Teniendo en cuenta lo anterior en este informe se tratará el desarrollo de las prácticas empresariales realizadas en el área de Proyectos de la Empresa BIOCMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO S.A.S.

En la cual aplicare mis conocimientos teóricos; al igual que se pude adquirir experiencia al plasmar lo aprendido en lo práctico.

Se realizan funciones específicas del área administrativa y se aplica la experiencia y los conocimientos prácticos que implicaban satisfacer las necesidades del estudiante y la empresa. Mis funcione van ligadas la realización de los informes de las ventas diarias, actualización de las carteras y cobros, atención al cliente, afiliaciones y pagos de los demás colaboradores de la empresa; la cual me permitió fortalecer conocimientos y desarrollar habilidades en la parte de talentos humanos.

Se analiza la estructura y funcionamiento de la empresa para así proceder a realizar las debidas propuestas de corrección y o aplicación de sistemas que le permitan mejorar su funcionamiento. Este análisis empresarial permitirá al lector de este documento identificar debilidades, obstáculos, fortalezas y oportunidades de la compañía dentro de su nicho específico.

También conoceremos un poco de cómo fue creada esta empresa, conoceremos a sus socios y todo lo relacionado a el crecimiento y duración en el mercado de biocombustibles acosta castro.

El Objeto de la sociedad consiste en el desarrollo de las actividades orientadas a la Comercialización industrial de combustibles, y derivados del petróleo, la compra y venta de Combustibles. La empresa se encuentra ubicada en el kilómetro 62 + 500mts vía san Alberto la mata.

CAPÍTULO 1

1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

Biocombustibles acosta castro fue fundada por maría teresa acosta castro y Plutarco Alfonso acosta castro en año 2009 al principio su razón social fue estación de servicio el prisma, pero los socios decidieron cambiar su nombre.

Actualmente se encuentra ubicada en el kilómetro 62+500 mts, vía san Alberto margen derecho, en el municipio de Aguachica departamento del cesar. El gerente general de biocombustibles acosta Castro es la señora maría teresa Acosta castro, nacida en Bogotá, sus estudios solo fueron hasta la primaria. Ella era propietaria de una bomba en Zipaquirá, pero decidió comprar un lote aquí y le propuso a su hermano el señor Alfonso acosta que montaran una estación de servicio aquí y que fueran socios, siendo ella la socia mayoritaria.

Biocombustibles es una empresa familiar que brinda la oportunidad de laborar a más de 11 empleados, divididos en las diferentes áreas y servicios que maneja la empresa. como la parte administrativa donde encontramos, la gerente general que es la señora maría teresa, el administrador, las auxiliares administrativas y los auditores. En la parte de servicio al cliente los isleros encargados de suministrar el combustible principal de la estación que es el ACPM y la urea, también encontramos el hotel para el hospedaje y próximamente estará en funcionamiento, el engrasadero.

Biocombustibles acosta castro cuenta con servicio de pack para las diferentes transacciones que necesitan realizar los transportadores y además con servicio de restaurante y montallantas para que los clientes tengan un lugar completo a la hora de prestarles el servicio.

Está dividido en dos estaciones de servicio: la fuller y la fortuna cada una cuenta con 4 dispensadores de acpm y los tanques donde se almacena la urea.

1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA

IDENTIFICACION DE LA EMPRESA	
RAZÓN SOCIAL	BIOCOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO S.A.S
SIGLA	EDS LA FULLER Y LA FORTUNA
TIPO DE SECTOR ECONOMICO	PRIVADO

ARL	POSITIVA
CLASE DE RIESGO	III
ACTIVIDAD ECONOMICA	COMERCIO AL POR MENOR DE COMBUSTIBLE PARA AUTOMOTORES
OBJETO ECONOMICO	VENTA DE COMBUSTIBLE LIQUIDOS
CODIGO	4731
FORMA JURIDICA	S.A.S
TAMAÑO	MEDIANA
AMBITO DE OPERACIÓN	ESTACION DE SERVICIO

Biocombustibles acosta castro está registrada como un establecimiento de comercio ante la cámara de comercio con matricula N 16887 de marzo de 2005, con identificación tributaria 900944447-4, representante legal es la señora maría teresa acosta casto, está localizada en el kilómetro 62 + 500 vía san Alberto la mata del municipio de Aguachica, tiene como actividad económica principal comercial G4731 correspondiente al comercio al por mayor y menor de combustible para automotores la cual corresponde la venta de combustible líquidos.

1.2 MISIÓN

Biocombustibles acosta castro S.A.S, proporciona combustible, con los mejores estándares de seguridad y atención al cliente manteniendo la calidad y cantidad, proporcionando otros servicios que pueda requerir el cliente para satisfacer sus necesidades de una forma rápida y segura agregando un valor agregado a nuestros clientes, bajo condiciones de seguridad, calidad y respeto por el medio ambiente.

Al analizar la misión considero que le falta una definición más concreta acerca de sus identidades, enfocarse más en el propósito y afirmar más los valores de la empresa, su forma de expresar lo que son en cuestión de servicio está bien definida y se enfoca en lo primordial de una compañía que son los clientes mi aporte para la visión seria:

BIOCOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO S.A.S una empresa líder en la prestación de servicio, pensando siempre en el bienestar y satisfacción de nuestras clientes, permitiéndonos ser una empresa sostenible y en constante desarrollo y brindando beneficio para el sector que la rodea.

1.3 VISIÓN

Biocombustibles acosta castro S.A.S, líder en innovación en Aguachica, con excelentes estándares de calidad, que permita ser ejemplo de mejoramiento continuo, proporcionando servicios a los clientes que requieran combustible para uso automotriz y otros servicios de calidad, cantidad. Garantizar un servicio eficiente y eficaz a nuestro cliente a través de un mejoramiento continuo, en base a valores y la tecnología y así posicionarnos a nivel nacional como una empresa eficiente en el suministro y distribución en la demanda de combustible, ser reconocida por la responsabilidad social, y la excelencia en el servicio contando con el personal altamente calificado.

Analizando la visión de la empresa Considero que le falta más proyección hacia el futuro no tiene una fecha específica para alcanzar los objetivos que se propongan y estos objetivos que se desean alcanzar no se ven reflejados, mi propuesta sería:

BIOCOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO S.A.S ser dentro de los próximos 5 años la estación de servicio de mayor presencia local impulsando el trabajo, el bienestar familiar y la demanda, teniendo a la mano todas las tecnologías e infraestructura que nos permitan avanzar a un hacia un mañana mejor.

1.4 POLÍTICAS

Biocombustibles acosta castro S.A.S asume la responsabilidad de crecer y desarrollarse

En el marco de la calidad.

- Protección creciente en materia de seguridad, higiene industrial y respeto por el medio ambiente
- Brindar productos y servicios de mayor calidad y valor agregado.
- Capacitación y actualización permanente del personal para lograr la mayor eficiencia en el trabajo, potenciando su propio rendimiento.
- Infraestructura e imagen homogéneas en la red comercial como elementos integrantes del ciclo de calidad.
- Responder debida y velozmente al cliente, utilizando estructuras y equipos flexibles y de acceso sencillo, que garanticen fácil atención
- Monitoreo sistemático de las necesidades de nuestros clientes para satisfacerlas antes y mejor que nuestros competidores por medio de la excelencia en los procesos y servicios.
- La constante innovación y mejoramiento de estas ideas-que incluyen tanto las expectativas de servicio como la percepción de nuestros actuales y futuros clientes- posibilitara n crecimiento sostenido en forma conjunta.

Las políticas que tiene la empresa me parecen muy bien enfocadas de acuerdo a su actividad, la protección tanto al cliente como empleados en fundamental para la

prestación del servicio y continuidad de la empresa, la base del crecimiento de toda empresa es que sus productos sean de calidad y que garanticen una excelente experiencia para llegar a este debe capacitar constantemente a planta de colaboradores y adecuar la infraestructura para que el servicio se preste de forma correcta y la atención sea algo primordial y rápido con monitoreos constantemente de cómo avanza la experiencia en las estaciones de servicio.

1.5 VALORES

Ofrece servicio integral mediante el mejor uso de su talento humano y los recursos tecnológicos, económicos y administrativos, buscando siempre la integración con los clientes dentro de una filosofía de calidad total:

- **LEALTAD:** sinceridad y transparencia con nuestros proveedores, ya que apuntamos a crear confianza necesaria para volver nuestras relaciones comerciales más agradables y exitosas.
- **ORIENTACION AL CLIENTE:** entregar con el mayor grado de satisfacción posible nuestros servicios.
- **RESPECTO:** actuamos respetando nuestro cliente, compañeros de trabajo, nuestros proveedores.
- **HONESTIDAD:** tenemos un sentido de pertenencia por la empresa que se convierten en relaciones en plena honestidad hacia nuestro clientes y proveedores.
- **RESPONSABILIDAD:** asumimos nuestro compromiso con el alma y el corazón, buscando siempre el mejor resultado posible y satisfacción de todas las partes.

los valores primordiales deben ser el respeto hacia la planta de colaboradores y a los clientes siendo siempre transparentes y honestos orientándolos siempre que estos lo necesitan y partiendo de estos valores fundamentales para el crecimiento de la empresa.

1.6 ORGANIGRAMA



Biocombustibles acosta castro presenta un organigrama vertical ya que su estructura empresarial está organizada de forma piramidal dejando los niveles jerarquía de arriba abajo, de manera que el nivel más alto tiene una mayor autoridad.

Con respecto a este organigrama en la actualidad la empresa cuenta con más extensiones que se deben plasmar para que quede bien definido el nivel de cada cargo y sus responsabilidades en cada área laboral.

1.7 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA

Las practicas curriculares se fundamentan en adquirir experiencia antes de poner en marcha la vida laboral, ya que en la ejecución de las mismas se fortalecen aspectos personales como en el entorno y ambiente profesional, trabajo en grupo y aspectos profesionales, como el cumplimiento de las funciones estipuladas. Mi área de trabajo dentro de la empresa es la parte administrativa en la cual mis funciones van ligadas entorno a las ventas. En primera instancia mi oficina se encuentra en una de las extensiones de la estación que es el hotel acosta castro, en mi puesto tengo mi computador y mi internet. Lo primero del día es revisar las planillas diarias en la cuales los isleros redactan al terminar cada turno en total son tres planillas diarias en las cuales reviso las facturas de crédito que son nuestra cartera y las ventas en efectivo, contabilizo las cantidades de acpm que salen en el día y organizo todo lo relacionado con los gastos de los socios y los del hotel y la estación de servicio, llevo una de las carteras más importantes de la empresa, reviso las transferencias y visas que van entrando a la cuenta, organizo papelería para los contadores y soy apoyo en el balance general que realizan los auditores, además estoy pendiente de todo lo relacionado con pagos de los empleados y la atención al pack y del hotel.

CAPÍTULO 2

2. PLAN DE TRABAJO

2.1 NOMBRE DEL TRABAJO

DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA
BIOCOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO UBICADA EN AGUACHICA CESAR.

2.2 DIAGNOSTICO

La matriz FODA es una herramienta de análisis que permite al ser aplicada conocer la situación de la empresa, considerando factores como fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades, para determinar hasta qué punto la organización puede permanecer en el medio que se maneja.

De acuerdo al diagnóstico realizado a la empresa biocombustibles acosta castro se procede a realizar la matriz de la organización para determinar cuál es la situación y cuáles son las tendencias de la misma.

Cuadro 1. Matriz FODA

MATRIZ	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación • Atención personalizada • Servicio 24 horas • Atención prioritaria y puntual al servicio y a las quejas, reclamaciones; con un trato amable y de calidad al cliente • El servicio de estacionamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Expansión de servicio a lo largo del territorio. • Compra del combustible a un precio menor y ofrecer a los clientes un precio de venta muy beneficioso para ellos. • Generación constante de empleo debido a la

	<ul style="list-style-type: none"> • La forma de pago que se le ofrece a los clientes • Los diferentes servicios que se prestan alrededor de la estación • Calidad y legalidad del combustible que se suministra 	<p>expansión de nuestros servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gran flujo de vehículos por esa zona. • Buena situación geográfica por su aproximación a la vía. • Ninguna estación de servicio cerca
--	---	---

Continuidad del cuadro 1.

MATRIZ	DEBILIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de eficiencia del personal de servicio de la estación • Deficiencia en la infraestructura de la estación • Falta de tecnología • No cuenta con planes de marketing • Personal a cargo de la administración sin preparación para asumir el puesto. • La empresa carece de publicidad. • Desorden en la función administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • El cambio de precio aumenta el riesgo de perder a los clientes. • Condición económica del consumidor, que ha generado pérdida adquisitiva. • Incumplimiento de pago de los clientes de cartera • Situación económica actual del país. • Ingreso de autos eléctricos y a gas • Los comentarios negativos de clientes debido al mal estado de la estación,

	<ul style="list-style-type: none"> • Los atrasos para entregar los informes e identificar las fallas. 	<p>generan publicidad negativa.</p>
--	--	-------------------------------------

2.3 JUSTIFICACION

El trabajo realizado tiene como finalidad elaborar un manual de funciones Para poder organizar la empresa y que a su vez cada empleado tenga estipulado como debe realizar su prestación del servicio para tener gente más comprometida y eficiente a la hora de presta el servicio con la empresa e ir disminuyendo los estándares de errores ya que esto nos permitirá acortar el tiempo de atención a los clientes y ofrecer una atención excelente y clientes satisfechos con el servicio, los colaboradores van a ser más atentos, van a trabajar con más rapidez y dedicados a la función correspondiente, van a ser conscientes de las normas que se debe seguir, van a llegar hacer un trabajo sin supervisión.

En la actualidad tener presente cual es la función específica de cada cargo en las empresas las hace más competentes y eficientes, controlando el manejo de cada una de las actividades para alcanzar de una forma más rápida los objetivos establecidos

La implementación de estas herramientas administrativas, como son Manual de Funciones

Son de gran utilidad para aprovechar las funciones, 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 BIOCOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO, aportando a la mejora continua y siempre encaminados hacia el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa.

El trabajo de estas prácticas contribuye a la mejora de los procesos administrativos de biocombustibles acosta castro la cual genera empleos para nuestro municipio de Aguachica cesar 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 reprocesos y finalmente se benefician los clientes al tener una prestación de servicio de calidad y que satisfaga sus necesidades.

2.4 OBJETIVOS

2.4.1 Objetivo general

Diseñar el Manuel de funciones para la empresa BIOCOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO en el municipio de Aguachica cesar.

2.4.2 Objetivos específicos

- Realizar el diagnóstico de la estación de servicios biocombustibles acosta castro en Aguachica cesar.
- Elaborar el manual de funciones de la estación de servicios biocombustibles acosta castro en Aguachica cesar.
- Socializar a los empleados y directivos la propuesta del manual de funciones.

2.5 PLAN DE ACTIVIDADES

MESES	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
SEMANAS	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Induccion y conocimiento de la empresa																				
deficion del problema																				
investigacion de historia de la empresa y su funcionamiento																				
recoleccion de datos																				
elaboracion capitulo 1																				
elaboracion capitulo 2																				
elaboracion capitulo 3																				
redaccion de informe																				
presentacion																				

CAPITULO 3

3. DESARROLLO DE LA PRACTICA

3.1 DESARROLLO DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1:

3.1.1 REALIZAR UN DIAGNOSTICO DE ESTACION DE SERVICIO BIOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO EN AGUACHICA CESAR.

Para realizar el diagnostico de estación de servicio biocombustibles acosta castro, se utilizaron herramientas que permitieron la recolección de la información actual de la empresa, herramientas como la observación directa y entrevistas al administrador a cargo de la empresa para tener una visión clara de los aspectos de mayor importación para cada puesto de trabajo, esta herramienta permite identificar falencias como:

- a. Falta de una estructura organizacional, no tiene una filosofía corporativa, organigrama y manual de funciones.
- b. No cuenta con un documento formal donde se les explique a los empleados, las funciones o responsabilidades a desempeñar.
- c. Existen problemas para identificar la forma correcta de dirigirse en la línea de mando y se confunden al momento de realizar las tareas.

Biocombustibles acosta castro es una empresa dedicada el comercio al por mayor y menor de combustible específicamente ACPM, para satisfacer las necesidades de los clientes y para esto cuenta con empleados idóneos para el cargo, administrador, auxiliar administrativo y los isleros.

También se evidencio que las funciones están definidas, pero no están plasmadas en un documento manual de funciones, esto hace que sea necesario elaborarlo para que todos tengan claridad de sus responsabilidades y no las evadan, al contratar a los vendedores se les explica de forma verbal y resumida las funciones que deben realizar en su turno de trabajo, sin realizar inducciones, cuando contratan no se fijan en la trayectoria y que el personal cumpla con el perfil que cada puesto necesita.

Al aplicar las entrevistas se observa la necesidad de organizar la empresa para mejorar su funcionamiento, como la estructura organizacional, manual de funciones para que les permita conocer sus tareas con mayor precisión y poder identificar los niveles de mando para alcanzar los objetivos deseados de la forma correcta.

3.1.2 ELABORAR EL MANUAL DE FUNCIONES DE LA ESTACION DE SERVICIO BICOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO

El manual de funciones es un instrumento de trabajo en la estructura organizativa de la empresa, contiene el diseño y descripción de los diferentes puestos de trabajo y sus respectivas tareas con claridad i distribuir las de la forma más provechosa para la empresa (valencia, 2012)

CUADRO 2. MUESTRA DEL PERSONAL REQUERIDO

DESCRIPCION	NUMERO DE TRABAJADORES
GERENTE	1
ADMINISTRADOR	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1
ISLEROS	4

FUENTE: Practicante

A. El manual debe tener los siguientes elementos:

- identificación del cargo: designación dada dentro de la empresa.
- Cantidad de cargo: número de cargos existentes
- Estudios mínimos: nivel académico requerido para el funcionario
- Requisitos: conocimientos que exige la empresa para poder ocupar el cargo que se desea obtener.
- Jefe inmediato: responsable del área donde está ubicado el trabajador.

B. OBJETIVOS DEL CARGO:

Hace referencia a la razón de ser del cargo dentro de la empresa y todas las funciones a realizar.


C. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES:

Contiene las actividades y funciones específicas que deberá realizar el trabajador la su jornada de trabajo.

D. PERFIL REQUERIDO

Competencias: condiciones que debe poseer las personas para desempeñar de una manera eficiente y eficaz el cargo designado. Cada competencia está definida en el manual de funciones.

CUADRO 3: FORMATO DEL MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA BIOCOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO.

	Nombre de la empresa	Página 1-1 Versión 1. fecha
I. PERFIL DEL CARGO		
Nombre del cargo		
Cantidad del cargo		
Jefe inmediato		
II. OBJETIVOS DEL CARGO		
III. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES		
IV. PERFIL REQUERIDO		
EDUCACION	EXPERIENCIA	
COMPETENCIAS		
FUENTE. Autora del proyecto		

3.1.2.1 MANUAL DE FUNCIONES PROPUESTO PARA LA EMPRESA BIOCOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO.

El siguiente manual tiene como objetivo establecer las funciones, tareas y responsabilidades de cada cargo con el objetivo de estructurar la parte interna de la empresa.


OBJETIVO DEL MANUAL:

El objetivo de realizar este manual es darle a conocer a los trabajadores de la empresa biocombustibles acosta castro toda la información necesaria sobre las actividades que debe realizar en el cargo a desempeñar en su área de trabajo.

CUADRO 4. MANUAL DE FUNCIONES DEL GERENTE GENERAL

	BIOCOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO S.A.S	Página 1-4 Versión 1. Fecha:
I. PERFIL DEL CARGO		
Nombre del cargo	Gerente general	
Cantidad del cargo	Uno (1)	
Jefe inmediato	Ninguno	
II. OBJETIVOS DEL CARGO	Actúa como representante legal de la empresa y dueño, fija las políticas operativas, administrativas y financieras. Su objetivo principal es darle el valor agregado en base al producto y servicio que se ofrecen, vigilando y cuidando siempre el beneficio para la empresa.	
III. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> - Planificación, organización y supervisión general de las actividades desempeñadas por la empresa. - Administración de los recursos de la entidad y coordinación entre las partes que la componen. - Conducción estratégica de la organización y hacer las veces tanto de líder a lo interno de la empresa, como de portavoz a lo externo de la misma. - Tomar decisiones críticas, especialmente cuando se trata de asuntos centrales o vitales para la organización. - Motivar, supervisar y mediar entre el equipo de trabajo. 		
IV. PERFIL REQUERIDO		
EDUCACION	EXPERIENCIA	
Administrador de empresa contador con estudios universitarios.	Mínimo un año de experiencia en el área administrativa.	
COMPETENCIAS		
Administrativas: toma de decisiones, liderazgo, comunicación y responsabilidad. Laborales: conocimiento del sector de hidrocarburos, manejo de estrés, trabajo en equipo, puntualidad humanas: resolución de conflictos, creatividad, presentación personal, Fluidez verbal		
FUENTE. Autora del proyecto		


CUADRO 5. MANUAL DE FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR

	BIOCOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO S.A.S	Página 2-4 Versión 1. Fecha:
V. PERFIL DEL CARGO		
Nombre del cargo	Administrador de empresas	
Cantidad del cargo	Uno (1)	
Jefe inmediato	Gerente general	
VI. OBJETIVOS DEL CARGO	El administrador es el encargado de organizar, planear, controlar y dirigir todas actividades de la empresa y el mercadeo junto con la parte financiera	
VII. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> - Establecer los objetivos de la empresa y del equipo. - Identificar, proporcionar y organizar los recursos necesarios para alcanzar los objetivos. - Motivar y comunicar. - Controlar el rendimiento de los empleados en relación con los objetivos marcados. - Desarrollo personal y de su equipo. 		
VIII. PERFIL REQUERIDO		
EDUCACION	EXPERIENCIA	
Administrador de empresa	Mínimo un año de experiencia en el área administrativa.	
COMPETENCIAS		
Administrativas: toma de decisiones, liderazgo, comunicación y responsabilidad. Laborales: conocimiento del sector de hidrocarburos, manejo de estrés, trabajo en equipo, puntualidad humanas: resolución de conflictos, creatividad, presentación personal, Fluidez verbal		
FUENTE. Autora del proyecto		

CUADRO 6. MANUAL DE FUNCIONES DEL AUXILIAR ADMINISTRATIVO

	BIOCOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO S.A.S	Página 3-4 Versión 1. Fecha:
IX. PERFIL DEL CARGO		
Nombre del cargo	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
Cantidad del cargo	Uno (1)	
Jefe inmediato	Administrador	
X. OBJETIVOS DEL CARGO	El principal objetivo de un auxiliar administrativo es mantener el correcto funcionamiento de la oficina. Se encarga de llevar a cabo actividades clave y muy variadas, desde el trato con público hasta la revisión de documentos y contabilidad.	
XI. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> - Actualización, registro y almacenamiento de información. - Brindar atención telefónica, gestionar correos electrónicos y correspondencia. - Llevar control de la agenda general y coordinar reuniones de negocios, entrevistas, citas, eventos corporativos. - Archivar, redactar, revisar documentos y generar reportes. - Interactuar con clientes y resolver sus requerimientos e inquietudes. - Realizar inventario, pedir nuevos suministros y solicitar el mantenimiento o reparación de los equipos de oficina. - Realizar reportes de gastos de cada mes. 		
XII. PERFIL REQUERIDO		
EDUCACION	EXPERIENCIA	
Técnico en administración de empresas Cursos en el área administrativa o afines a la administración	Mínimo 6 meses de experiencia en el área administrativa.	
COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para organizar y priorizar actividades. - Excelente gramática y ortografía. - Resolución de conflictos. - Facilidad para trabajar en equipo. - Atención al cliente. - Destreza en informática. - Excelente presentación laboral 		
FUENTE. Autora del proyecto		

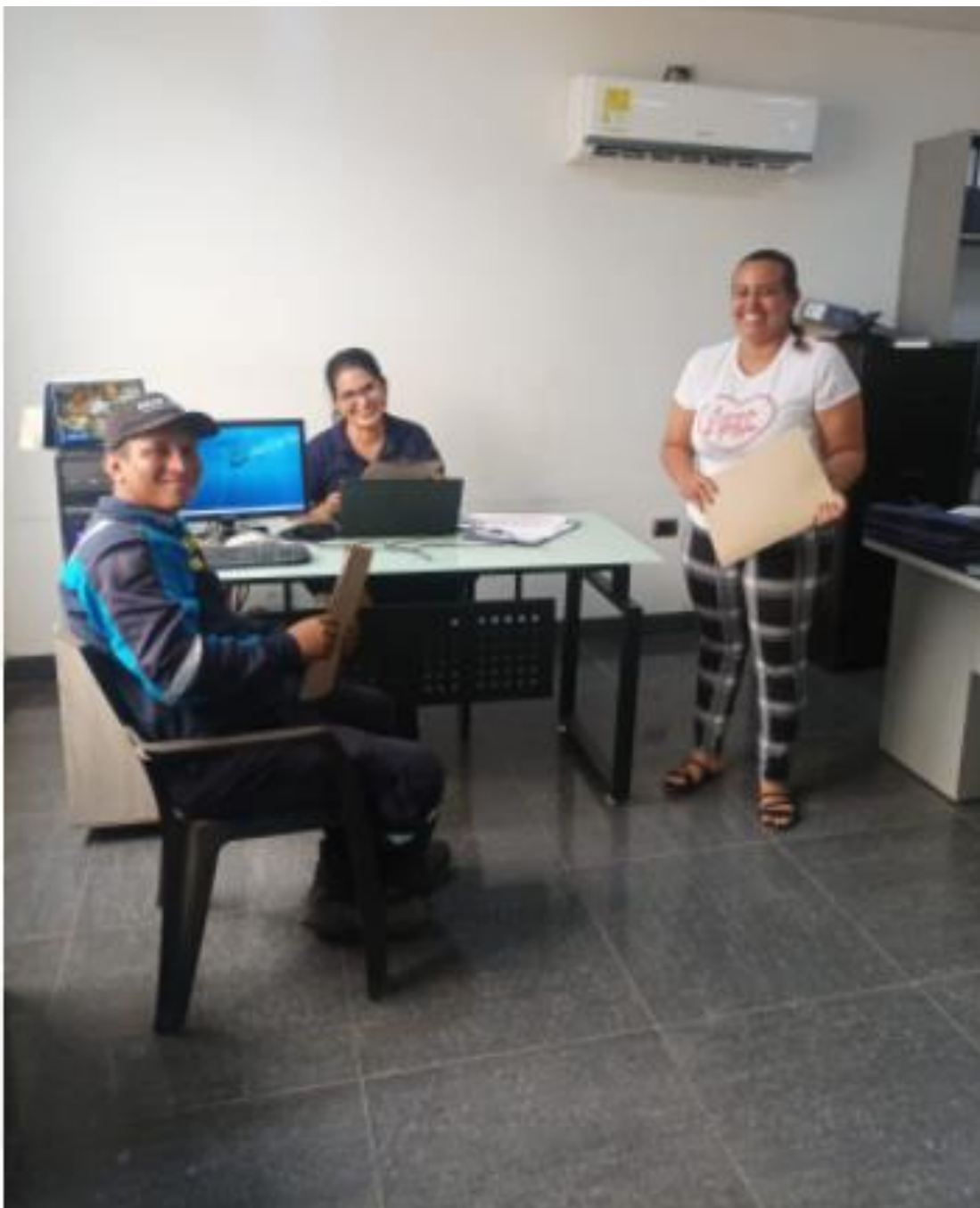
CUADRO 7. MANUAL DE FUNCIONES DE LOS ISLEROS

	BIOCOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO S.A.S	Página 3-4 Versión 1. Fecha:
XIII. PERFIL DEL CARGO		
Nombre del cargo	ASESOR DE VENTAS	
Cantidad del cargo	Uno (1)	
Jefe inmediato	Administrador	
XIV. OBJETIVOS DEL CARGO	Atención y prestación del servicio, con amabilidad, responsabilidad y compromiso con la empresa y los clientes.	
XV. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de dinero de forma responsable y honesta, servicio al cliente, ventas de productos de la estación de servicio, tanquear todo tipo de vehículo que llegue a la estación como carros, mulas. - Realizar las actividades de aseo de todas las áreas de la Estación de Servicio (islas, patios, baños públicos, etc.). - Mantener un comportamiento ético en el desarrollo de las labores asignadas. - Iniciar el proceso de recibo de turno con 10 min de anticipación, al cual debe llegar completamente uniformado y con una excelente presentación personal. - Diligenciar en su totalidad el reporte de turno, una letra clara y sin omitir ningún dato. 		
XVI. PERFIL REQUERIDO		
EDUCACION	EXPERIENCIA	
Bachiller académico	Personal con experiencia en ventas con mínimo 6 meses, manejo de dinero, atención al cliente,	
COMPETENCIAS		
<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para organizar y entregar sus informes. - Resolución de conflictos. - Facilidad para trabajar en equipo. - Atención al cliente. - Manejo de dinero - Excelente presentación laboral - Facilidad para comunicarse 		
FUENTE. Autora del proyecto		

3.1.3 SOCIALIZAR A LOS EMPLEADOS Y DIRECTIVOS LA PROPUESTA DEL MANUAL DE FUNCIONES

El día 15 de junio se pide reunir al administrador, gerente y demás integrantes de la empresa con el objetivo de socializar el manual de funciones propuesto para BIOCOMBUSTIBLES ACOSTA CASTRO para que la empresa pueda funcionar de una manera adecuada y organizada y no se pierda tiempo a la hora de realizar las tareas asignadas y que todo el personal tenga claridad de sus funciones en el puesto otorgado.

Anexo evidencias de la socialización.







CONCLUSIONES

Se concluye que a la empresa le falta más utilización de tecnología para optimizar más los procesos que se realizan así brindarle una mejor atención al cliente.

Se observa que falta más inversión en la infraestructura para que la experiencia de los clientes sea más agradable y por ende traiga más clientes para prestarle el servicio.

Al realizar las practicas se observa la importancia que esto trae para la empresa como el practicante, nos da experiencia y a la empresa la oportunidad de aprovechar las capacidades en pro de su beneficio y por ende se ratifica la importancia de los administradores en todas las organizaciones.

Esta investigación arroja la importancia del manual de funciones de las empresas herramientas que facilita el óptimo desarrollo de la empresa y lo importante de tenerlo por escrito para compartir con todos los empleados y estos a su vez tener claro todas sus funciones y líneas de mando para así evitar la pérdida de tiempo y el realizar las actividades incorrectas al cargo ocupado dentro de la organización.

Cada día se ratifica el papel de los administradores dentro de la organización, los cuales son entrenados para planear, organizar, dirigir y controlar todo lo relacionado con la parte operativa, humana y financiera de las organizaciones.

RECOMENDACIONES

Poner en orden a la empresa es de vital importancia, realizar una inducción adecuada y brindarles a los empleados las herramientas necesarias y clara de todas sus funciones ayuda para que la prestación del servicio sea eficiente y se puedan optimizar las labores diarias de cada empleado, ya que un empleado informado de manera clara no tiene excusa para no realizar su trabajo de la mejor manera, en la estación todo es una línea consecutiva que comienza con la prestación del servicio.

La estructura es fundamental para la prestación del servicio siempre tratar de darle valor agregado a nuestros servicios conduce al éxito y la satisfacción de los clientes, estar siempre a la vanguardia de los avances del mundo permite que la empresa avance de forma acelerada y correcta en pro de producir mas ganancias y mejores servicios.

Los administradores de empresa son fundamentales en todas las organizaciones pues son los encargados de darle ese orden a la organización además ellos se centran en esos procesos de planeación, organización y control que llevan a tener una empresa debidamente estructurada, los administradores están entrenados para eso a diferencia de otras carreras las cuales pueden tener el puesto de administradores, pero no con las mismas capacidades de aquellos que fueron entrados para esa parte especifica.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Plazas guerrero, G, Vargas roa, L (2017). Manual de función de cargos, procedimientos y estandarización de procesos del área operativa, universidad nacional abierta y a distancia unidad tecnología industrial
- SOLDICOM, MANUAL DE FUNCIONES PARA EDS
<https://fondosoldicom.org/wp-content/uploads/2020/08/manual-de-funciones-14-.pdf>
- Jaramillo, H (2011). Elaboración de manual de funciones, procesos, procedimientos y riesgos de la empresa servicentro esso Uribe, universidad el valle facultad ciencias administrativas.
- ALDANA ZARATE, V, (2021). Diseño de un manual de procedimientos y medidas de seguridad para una estación de servicio de combustible en zona rural colombiana, universidad católica de Colombia.
- Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2016. Actualizado: 2017.
Definiciones: Definición de auxiliar (<https://definicion.de/auxiliar/>)
- José Francisco López, 12 de febrero, 2020 Cadena de mando. Economipedia.com
- <https://concepto.de/empresa/> Definición de empresa.
- <https://www.significados.com/estructura/> definición de estructura.
- <https://www.significados.com/estructura/> definición de socialización.
- <https://www.significados.com/estructura/> definición de cliente.

- Serna, J (2005) SOHO GASOLINERIA.

ANEXO



