

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRABAJO DE GRADUACIÓN



**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL
SUPERVISADO, REALIZADO EN SERVICENTRO MPM,
SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI,
SOCIEDAD ANÓNIMA, DEL DEPARTAMENTO DE ALTA
VERAPAZ**

JUAN GABRIEL MAX

COBÁN, ALTA VERAPAZ, JULIO DE 2016

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL
SUPERVISADO, REALIZADO EN SERVICENTRO MPM,
SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI,
SOCIEDAD ANÓNIMA, DEL DEPARTAMENTO DE ALTA
VERAPAZ**

**PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DEL
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE**

POR

**JUAN GABRIEL MAX
CARNÉ 200940032**

**COMO REQUISITO, PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

COBÁN, ALTA VERAPAZ, JULIO DE 2016

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE: Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
SECRETARIO: Ing. Geól. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE DOCENTES: Lcda. T.S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTE EGRESADOS: Lic. admón. Fredy Fernando Lemus Morales
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES: Br. Fredy Enrique Gereda Milián
PEM. César Oswaldo Bol Cú

COORDINADOR ACADÉMICO

Lic. Zoot. Erwin Fernando Monterroso Trujillo

COORDINADOR DE CARRERA

Lic. Julio Armando Samayoa Santiago

COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

COORDINADOR: Lic. Julio Armando Samayoa Santiago
SECRETARIO: Ing. Milton Haroldo Rivera Chen
VOCAL: Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes

REVISORA DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lcda. Maegly Yecenía Fernández Villagran

REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Lic. Erick Jerónimo Milián Santa Cruz

ASESORA

Lcda. Olga Tatiana Monterroso Braham



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7956-6600
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 08 de Octubre 2015
Ref. No.: 15/CADE-320-2015

Señores
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Asesoría del Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA, DEL DEPARTAMENTO DE ALTA VERAPAZ", elaborado por el estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Juan Gabriel Max , Carné No. 200940032.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todos"

Lcda. Olga Tatiana Monterroso Braham
Asesora



C.c. archivo



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7956-6600
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 03 de Noviembre de 2015
Ref. No.: 15/CADE-330-2015

Señores
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión del Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA, DEL DEPARTAMENTO DE ALTA VERAPAZ", elaborado por el estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Juan Gabriel Max , Carné No. 200940032.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todos"



Lic. Erick Jerónimo Millán Santa Cruz
Revisor del Informe

C.c. archivo



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7956-6600
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 21 de Abril del 2016
Ref. No.: 15/CADE-91- 2016

Señores:
Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera Administración de Empresas
Centro Universitario del Norte (CUNOR)
Cobán, A. V.

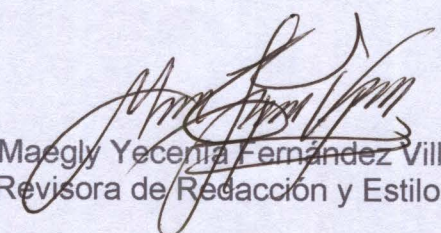
Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión en cuanto a Redacción y Estilo del Trabajo de Graduación titulado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA, DEL DEPARTAMENTO DE ALTA VERAPAZ", elaborado por el estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Juan Gabriel Max, Carné No. 200940032.**

El trabajo en mención cumple con los requisitos establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala; por lo tanto se remite a esa instancia para que continúe con el trámite correspondiente.

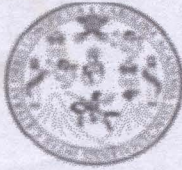
Deferentemente,

"Id y Enseñad a Todos"


Lcda. Maegly Yecenia Fernández Villagran
Revisora de Redacción y Estilo



C.c. archivo



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán Alta Verapaz
Telefax: 7956-6600
E-mail: usacoban@usac.edu.gt


Cobán, A.V. 25 de Abril de 2016
Ref. No.: 15/CADE-95-2016

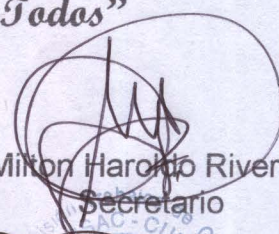
Licenciado
Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
Director Centro Universitario del Norte, CUNOR.

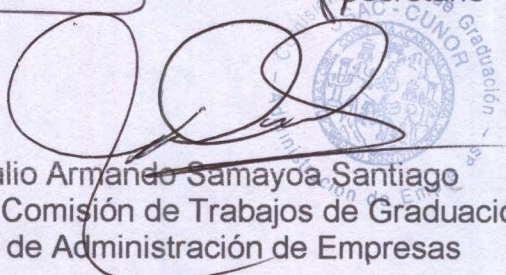
Respetable Señor Director:

Habiendo conocido los dictámenes favorables de la asesora, revisora de trabajos de graduación y revisor de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado "INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA, DEL DEPARTAMENTO DE ALTA VERAPAZ", elaborado por el estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Juan Gabriel Max, Carné No. 200940032**, previo a optar al título profesional de Licenciado en Administración.

Atentamente.


Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes
Vocal



Ing. Milton Haroldo Rivera Chen
Secretario


Lic. Julio Armando Samayoa Santiago
Coordinador Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera de Administración de Empresas

C.c. archivo.

HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en Servicentro MPM, Sociedad Anónima y Estaciones de Servicio MOVI, Sociedad Anónima, ubicado en el Departamento de Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título profesional de Administrador de Empresas.



Juan Gabriel Max
Carné 200940032

RESPONSABILIDAD

“La responsabilidad del contenido de los trabajos de graduación es del estudiante que opta al título, del asesor y del revisor; la Comisión de Redacción y Estilo de cada carrera, es la responsable de la estructura y la forma.”

Aprobado en punto SEGUNDO, inciso 2.4, subinciso 2.4.1 del Acta No. 17-2012 de sesión extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año 2012.

DEDICATORIA A:

DIOS: Nuestro Señor, Administrador eficiente de la vida y del universo.

MIS PAPAS: Víctor Ramiro y Angelina, por su entrega y humildad siendo la guía de mi vida.

MI MADRE: Agustina, por darme la vida.

MIS HERMANOS: Víctor y María José, por su motivación y apoyo incondicional.

MIS ABUELOS: Rafael e Imelda; Domingo y Vicenta;
Que el Señor los tenga en su Santa Gloria.

MI TÍA: Carmen, Que el Señor la tenga en su Santa Gloria.

MIS AMIGOS: Gracias por su motivación y ayuda durante el tiempo que hemos compartido.

AGRADECIMIENTOS A:

**CENTRO UNIVERSITARIO DEL
NORTE**

Por ser cuna de la educación superior en Alta Verapaz.

**SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD
ANÓNIMA Y ESTACIONES DE
SERVICIO MOVI, SOCIEDAD
ANÓNIMA**

Por permitir desarrollarme como un profesional de las ciencias económicas, y respaldarme en la ejecución de las actividades planificadas.

MIS DOCENTES

Que me impartieron con ahínco sus conocimientos.

ÍNDICE GENERAL

| | Página |
|---------------------------------------|--------|
| LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS | iv |
| RESUMEN | v |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| OBJETIVOS | 3 |

CAPÍTULO 1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

| | |
|---|----|
| 1.1 Caracterización de unidad de práctica | 5 |
| 1.1.1 Localización | 6 |
| 1.1.2 Recursos | 6 |
| a. Materiales | 6 |
| b. Humanos | 7 |
| 1.1.3 Situación tecnológica | 7 |
| 1.1.4 Situación económica | 8 |
| 1.1.5 Situación social y ambiental | 8 |
| 1.1.6 Situación político-legal | 9 |
| 1.2 Descripción general de la empresa | 10 |
| 1.2.1 Visión | 10 |
| 1.2.2 Misión | 10 |
| 1.2.3 Objetivos | 11 |
| 1.2.4 Situación administrativa | 11 |
| a. Planeación | 11 |
| b. Organización | 11 |
| c. Integración de personal | 12 |
| d. Dirección | 13 |
| e. Control | 13 |
| 1.2.5 Situación de mercado | 14 |
| 1.3 Identificación de fortalezas y debilidades encontradas | 14 |
| 1.3.1 Descripción de la problemática | 15 |
| a. Morosidad de los clientes | 15 |
| b. Desconocimiento de existencias en el área de bodega | 16 |
| c. Inseguridad industrial en las instalaciones de la estación | 16 |
| d. Reducción en ventas de combustible y lubricantes | 17 |
| 1.3.2 Jerarquización de la problemática | 17 |

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

| | | |
|-------|--|----|
| 2.1 | Establecimiento e implementación de políticas de crédito y cobro | 19 |
| 2.1.1 | Procedimiento de crédito | 20 |
| | a. Personas jurídicas (empresas mercantiles) | 20 |
| | b. Individuales | 20 |
| 2.1.2 | Políticas de crédito | 21 |
| 2.1.3 | Políticas de cobranza | 22 |
| 2.1.4 | Liquidación de deuda | 22 |
| 2.1.5 | Base de datos facturación a clientes | 23 |
| 2.2 | Realización del sistema de control de inventarios en el área de bodega | 24 |
| 2.2.1 | Procedimientos del sistema | 25 |
| | a. Verificación del inventario | 25 |
| | b. Procedimiento de compras | 25 |
| | c. Recepción de pedidos | 26 |
| 2.2.2 | Creación e implementación hoja de cálculo | 27 |
| 2.3 | Creación e implementación plan integral de seguridad | 28 |
| 2.3.1 | Manual de operación área de pista | 28 |
| 2.3.2 | Programa de mantenimiento preventivo y correctivo | 29 |
| | a. Hoja de control de mantenimiento | 29 |
| | b. Descripción del equipo | 30 |
| | c. Diagnósticos de los equipos | 30 |
| 2.3.3 | Análisis de riesgo | 30 |
| | a. Origen | 31 |
| | b. Prevención de riesgos | 31 |
| | c. Evaluación de riesgos | 31 |
| | d. Equipo utilizado en la prevención de riesgos laborales | 31 |
| 2.3.4 | Plan de contingencias | 32 |
| | a. Plan y capacitación para emergencias | 32 |
| | b. Inspección y mantenimiento | 33 |

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | | |
|-----|--|----|
| 3.1 | Establecimiento e implementación de políticas de crédito y cobro | 35 |
| 3.2 | Realización del sistema de control de inventarios en el área de bodega | 36 |
| 3.3 | Creación e implementación plan integral de seguridad | 37 |

| | |
|------------------------|----|
| CONCLUSIONES | 39 |
| RECOMENDACIONES | 41 |
| BIBLIOGRAFÍA | 43 |
| ANEXOS | 45 |

| | |
|---------|--|
| Anexo 1 | Documentos de crédito y cobro |
| Anexo 2 | Sistema de control de inventarios en el área de bodega |
| Anexo 3 | Plan integral de seguridad |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|----|
| Cuadro 1 Personal de las estaciones de servicio | 7 |
| Cuadro 2 Matriz de oportunidades y debilidades Servicentro MPM, Sociedad Anónima y Estaciones de Servicio MOVI, Sociedad Anónima | 15 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Grafica 1 Organigrama de las estaciones de servicio | 12 |
|---|----|

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

| | |
|-------|---|
| DPI: | Documento Personal de Identificación |
| EPS: | Ejercicio Profesional Supervisado |
| IGSS: | Instituto Guatemalteco de Seguridad Social |
| ISO: | Impuesto de Solidaridad |
| ISR: | Impuesto Sobre la Renta |
| IVA: | Impuesto al Valor Agregado |
| MARN: | Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales |
| MOVI: | María Olimpia Victoria |
| MPM: | Mario Pivaral Montenegro |
| NIT: | Número de Identificación Tributaria |
| S.A.: | Sociedad Anónima |
| SAT: | Superintendencia de Administración Tributaria |

RESUMEN

Este informe corresponde al proceso del Ejercicio Profesional Supervisado de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, realizado en Servicentro MPM, Sociedad Anónima y Estaciones de Servicio MOVI, Sociedad Anónima, ubicado en los municipios de San Cristóbal Verapaz, Santa Cruz Verapaz y Tactic del Departamento de Alta Verapaz, teniendo como principal actividad la distribución y venta de los diferentes tipos de combustible como gasolina súper, gasolina regular, diésel y kerosina, además de lubricantes y otros accesorios.

Durante el desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado se realizó una descripción general de la organización, la cual cuenta con información sobre generalidades de la unidad; tales como, objetivos, los diferentes recursos que se poseen y la situación tanto económica, social, tecnológica y ambiental. Todo ello se obtuvo a través de un diagnóstico realizado, el cual permitió determinar posibles problemáticas las cuales se priorizan de acuerdo al nivel de relevancia.

La problemática se detalló y consecutivamente se jerarquizo de la siguiente manera: Morosidad de los clientes, desconocimiento de existencias en el área de bodega e inseguridad industrial en las instalaciones de la estación, debido a las condiciones en el área de trabajo.

Consecutivamente al diagnóstico presentado, se elaboró un plan de trabajo en donde se establecieron los objetivos, actividades y el tiempo para desarrollar las propuestas de solución en base a cronograma, se realizaron cada una de las actividades necesarias.

Durante el desarrollo de las políticas de crédito y cobro se procedió a la revisión de la cartera de clientes para identificar los procedimientos que se realizaban para otorgar crédito, y así crear e implementar nuevas políticas que se sujeten a los procesos administrativos actuales.

Al ejecutar el sistema de control de inventarios se renovaron los procesos de compra, verificación del inventario y la debida recepción de pedidos de los distintos productos que se adquieren dentro de la organización.

El desarrollar un plan integrado de actividades favoreció a que los colaboradores se beneficiaran con un área laboral segura en materia de: funciones operativas, prevención y mantenimiento de equipo, analizar las acciones que producen riesgos y a contar con un plan de contingencias.

INTRODUCCIÓN

El Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-, se ejecutó en Servicentro MPM, Sociedad Anónima y Estaciones de Servicio MOVI, Sociedad Anónima, ubicado en los municipios de San Cristóbal Verapaz, Santa Cruz Verapaz y Tactic del Departamento de Alta Verapaz, teniendo como principal actividad la distribución de los diferentes tipos de combustible como gasolina súper, gasolina regular, diésel y kerosina, además de lubricantes y otros accesorios.

El capítulo uno; comprende la descripción de la unidad de práctica, caracterizando la localización, los recursos materiales y humanos que se tienen, la situación tecnológica, económica, social y ambiental de la empresa, la situación político-legal de cómo está constituida, así como los objetivos y la situación y de mercadeo.

Se identificaron las fortalezas y debilidades de la organización, describiendo la problemática y jerarquizándola.

En el capítulo dos, se describen las actividades realizadas y los recursos utilizados, para cada una de las alternativas de solución.

El capítulo tres, en el cual se detallan los resultados obtenidos al ejecutar las actividades planteadas, además de realizar una interpretación del alcance que se tuvo en relación con los objetivos planteados.

Consecutivamente, se incluyeron las conclusiones a las que se llegaron durante el proceso, las recomendaciones pertinentes para que la organización se desempeñe de forma más eficiente y la bibliografía consultada.

Finalmente se presentan, los anexos, que consta de las distintas evidencias de la realización de las actividades de solución dentro de la organización.

OBJETIVOS

Objetivo General

Fortalecer el proceso administrativo en la organización Servicentro MPM, Sociedad Anónima y Estaciones de Servicio MOVI, Sociedad Anónima, aplicando efectivamente las actividades en relación a normas y procedimientos de créditos, inventarios y la debida inspección del ambiente para garantizar una organización eficiente.

Objetivos Específicos

Establecer en materia de administración de las cuentas por cobrar la efectividad de las políticas de crédito y cobro, para las operaciones por deudas de los clientes a Servicentro MPM, Sociedad Anónima y Estaciones de Servicio MOVI, Sociedad Anónima.

Verificar la existencia de un sistema óptimo de control de inventarios en el área de bodega de la organización Servicentro MPM, Sociedad Anónima y Estaciones de Servicio MOVI, Sociedad Anónima.

Determinar la aplicación de un plan integral de seguridad que proporcione a los colaboradores un ambiente laboral seguro y confiable, acorde a las necesidades de Servicentro MPM, Sociedad Anónima y Estaciones de Servicio MOVI, Sociedad Anónima.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Caracterización de unidad de práctica

Gasolinera Texaco Estación Pivaral, fue fundada en el año de 1960 por el señor Carlos Victoria, luego fue adquirida en 1986 por el empresario Mario Ronaldo Pivaral Montenegro y su distinguida esposa Olimpia de Pivaral, realizándose convenios con la compañía Texaco para mejorar sus instalaciones, fue así como en el año 1996 se trasladó a la ubicación actual, logrando ampliar las instalaciones con el objeto de poseer un área más adecuada para brindar un servicio de calidad a los clientes.

Dedicándose así a la distribución y venta de los diferentes tipos de combustible como gasolina Súper, Regular, diésel y Kerosina, además de lubricantes y otros accesorios.

“En el año 1996 también se crea La Gasolinera San Julián y en el año 2012 surge Gasolinera Movi, brindando combustibles de calidad a la población de Alta Verapaz”.¹

Es así como la cadena de gasolineras brindan sus servicios tanto a automovilistas de la región, como a quienes viajan hacia el norte del país o viceversa.

¹ Servicentro MPM, *Manual de bienvenida estación pivaral* (Guatemala: Servicentro MPM, 2 008), 2.

1.1.1 Localización

Estación Pivaral, se encuentra ubicada en el Barrio Santa Ana San Cristóbal, Departamento de Alta Verapaz.

Gasolinera San Julián, se ubica en el kilómetro 183 Tactic, Departamento de Alta Verapaz.

Estaciones de Servicio Movi, ubicada en Residenciales Milano, Santa Cruz, Departamento de Alta Verapaz.

1.1.2 Recursos

Servicentro MPM, Sociedad Anónima y Estaciones de Servicio MOVI, Sociedad Anónima, cuenta con los siguientes recursos para la realización de sus actividades:

a. Materiales

Cada estación de servicio, tiene terreno propio en el cual se encuentran construcciones e instalaciones las cuales poseen: tanques de almacenamiento, marquesina, bombas surtidoras y oficinas.

Se tiene una hidrolavadora, para la limpieza de los automóviles de los clientes dependiendo del tipo de vehículo y su consumo.

Así como una planta generadora de energía en cada una de las estaciones, logrando así un abastecimiento continuo de combustible en situaciones de emergencia.

La organización cuenta con dos vehículos, un *pickup d-max* y un *pickup Ford*.

b. Humanos

El personal de que disponen las distintas estaciones se describe a continuación:

CUADRO 1 PERSONAL DE LAS ESTACIONES DE SERVICIO

| Estación de servicio | Administrativo | Operativo | Total por estación |
|-----------------------|----------------|-----------|--------------------|
| Estación Pivaral | 2 | 9 | 11 |
| Gasolinera San Julián | 2 | 9 | 11 |
| Gasolinera Movi | 2 | 9 | 11 |
| TOTAL PERSONAL | | | 33 |

FUENTE: Investigación de campo, EPS, año 2 014.

La escolaridad del personal administrativo es de nivel de nivel universitario y nivel medio, en el área operativa se cuenta con personal de amplia experiencia.

El servicio de limpieza, mantenimiento y seguridad, es realizado por el personal dentro de cada estación.

1.1.3 Situación tecnológica

En cada estación de servicio para la administración cuenta con equipo de cómputo, para el desempeño de las funciones del personal administrativo, así como teléfonos, impresoras, conexión a *internet*, escáner y cámara de vigilancia interna. La elaboración de facturas, cheques y recibos se realiza a través de medios computarizados.

Estación Pivaral posee un correo electrónico que es *servicentrompm@hotmail.com*.

1.1.4 Situación económica

Las estaciones son de tipo privado en la cual los ingresos son generados a través de la distribución y venta de los diferentes tipos de combustible súper, regular, diésel y kerosina, lubricantes entre otros.

Los pagos del Impuesto al Valor Agregado –IVA-, Impuesto Sobre la Renta –ISR- y el Impuesto de Solidaridad –ISO-, se realizan en las fechas establecidas por la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-, arbitrios, tasas y contribuciones que indique la municipalidad.

1.1.5 Situación social y ambiental

En cada una de las estaciones se trabaja bajo el lema de responsabilidad social, en especial Estación Pivaral. Con el propósito de colaborar con el desarrollo de la villa de San Cristóbal A.V. ha realizado diferentes donaciones y ha brindado ayudas a centros educativos y entidades benéficas.

En lo ambiental cada estación de servicio cuenta con un estudio de impacto ambiental, el cual anualmente o bien al inicio de un nuevo proyecto es debidamente evaluado por el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales por sus siglas MARN y por Texaco.

Como apoyo al medio ambiente, en el área de oficinas se realiza el reciclado de papel al momento de imprimir un borrador de un documento.

Dentro de las instalaciones se tienen basureros para que las personas coloquen los desechos.

El embalaje procedente de lubricantes, es utilizado para el almacenaje de vales evitando así tirar el embalaje a la basura.

Las aguas negras se recolectan mediante una red de drenajes con tubería pvc.

1.1.6 Situación político-legal

El nombre comercial de las estaciones estudiadas se presenta a continuación:

Estación Pivaral, inscrita en el registro mercantil el 28 de julio de 2006, Gasolinera San Julián, inscrita en el registro mercantil el 28 de julio de 2006 ambas bajo la razón social de Servicentro MPM, Sociedad Anónima constituida el 24 de julio de 2006.

Movi inscrita en el registro mercantil bajo la razón social de Estaciones de Servicio Movi, Sociedad Anónima constituida el 13 de noviembre de 2012.

Todas las estaciones están debidamente inscritas ante la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, teniendo un régimen de impuesto de solidaridad acreditable al Impuesto Sobre la Renta -ISR-, sistema contable devengado, emitiendo facturas y llevando de una forma legal la contabilidad.

También, se encuentra inscrita en el registro patronal del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) para efectos de afiliación de

los trabajadores al instituto y contribuir de ésta forma al bienestar de su salud, se refiere la información de la operación del libro de salarios y el envío del formulario informe anual del empleador al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, para cumplir legalmente con sus compromisos adquiridos.

1.2 Descripción general de la empresa

La descripción de la empresa abarca a Servicentro MPM S.A. y Estaciones de Servicio MOVI S.A., detallando sus características principales a continuación:

1.2.1 Visión

“Nuestra visión es ser una empresa líder bien posicionada en el mercado de gasolineras en Alta Verapaz, a través de un adecuado servicio al cliente, con productos de calidad y los precios más accesibles del mercado”.²

1.2.2 Misión

“Ofrecer un servicio de calidad, a las personas que adquieran los diferentes productos que se distribuyen a través del servicio estrella, un adecuado horario de servicio, y con los precios más accesibles de la región, con el propósito de alcanzar un alto nivel de satisfacción en nuestros clientes, y lograr su preferencia”.³

² Ibid.

³ Ibid.

1.2.3 Objetivos

Las estaciones de servicios carecen de objetivos generales y específicos debido a que no se han conformado.

1.2.4 Situación administrativa

La administración de las distintas estaciones se encuentra establecida por las fases del proceso administrativo, las cuales se detallan a continuación:

a. Planeación

No se cuenta con una planificación y por ello no se puede identificar una meta u objetivo específico, para luego realizar cada una de las actividades. Al realizar las distintas labores, no se tiene un presupuesto de las distintas actividades, como para los trabajos de mantenimiento, logística, así como las actividades de capacitación, entre otros.

En el área administrativa se dispone de una serie de tareas para cada uno de los empleados, teniendo perfiles establecidos para cada puesto.

b. Organización

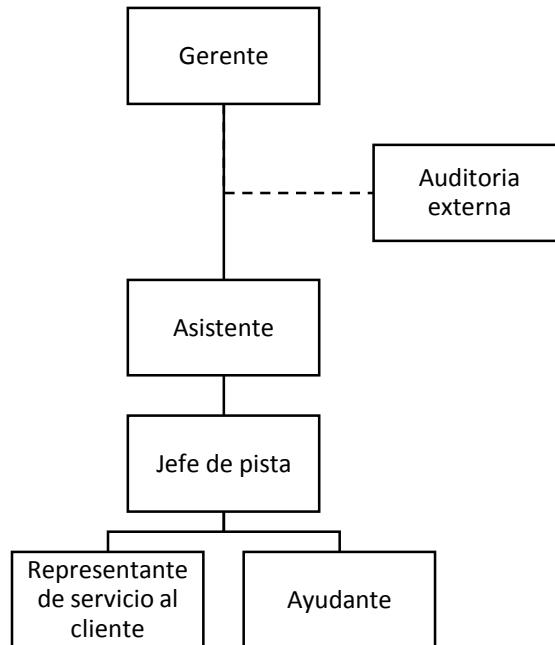
La organización que dispone la empresa es de tipo formal, conformada por los puestos establecidos de acuerdo a las funciones que realizan, para llevar a cabo las distintas actividades.

En el área administrativa, los puestos se estructuran de la siguiente manera: un gerente general, un asistente administrativo;

en el área operativa, un jefe de pista, seis representantes de servicio al cliente, un ayudante y un lavador de vehículos.

GRÁFICA 1

ORGANIGRAMA DE LAS ESTACIONES DE SERVICIO



FUENTE: Manual de bienvenida estación Pivaral, año 2 008.

c. Integración de personal

En la selección de personal, con el fin de ocupar un puesto disponible en el área operativa, se realiza una convocatoria en donde el aspirante debe de hacer entrega de su papelería completa llenando los requisitos.

Cuando se contrata a un aspirante, el gerente general le brinda la inducción informándole de las actividades que debe realizar, la administración presenta al nuevo empleado al resto del grupo de trabajo, el lugar de trabajo, obligaciones, el sistema de pago, actividades y al jefe inmediato superior.

El personal de primer ingreso, tiene un periodo de prueba de dos meses, en donde se identifican las capacidades y habilidades para desarrollarse en un puesto determinado.

d. Dirección

El gerente general es el encargado de dirigir todas las actividades dentro de la empresa, a través de un liderazgo democrático. El liderazgo se manifiesta en la delegación de actividades entre los empleados en base a las funciones y atribuciones, determinando cuáles trabajos necesitan mayor atención.

Con el fin de motivar a los empleados se realizan distintas actividades como la celebración del cumpleaños del mes, celebración de día del padre y de la madre, convivio navideño para empleados, esposas e hijos, capacitaciones y premios por desempeño.

Las capacitaciones que se brindan son para el reforzamiento del empleado en relación a seguridad industrial, atención al cliente, primeros auxilios y uso de extintores, aunque sin documentación que respalde todas las actividades.

e. Control

La persona encargada de vigilar el desempeño de los empleados, es el gerente general y el asistente administrativo para el cumplimiento de las funciones de los puestos y las actividades que conlleva.

El asistente administrativo de cada una de las estaciones, realiza informes de forma semanal o mensual en relación al área financiera o de operaciones de pista, describiendo cada una de las distintas actividades que se realiza.

1.2.5 Situación de mercado

Las estaciones se ubican en un lugar geográficamente estratégico para la atención del cliente, ya que están en las vías principales del Departamento de Alta Verapaz.

Dentro de los distintos productos de alta calidad están los combustibles y lubricantes. También existe la diversificación de servicio por contar con tienda de conveniencia.

Los precios de los combustibles son variables y dependen de los precios de petróleo a nivel internacional, también se dan créditos de combustibles a corto plazo para clientes especiales aunque sin respaldo legal para el mismo.

La promoción de los productos se realiza a través de la venta personal, no se tiene inversión en publicidad.

1.3 Identificación de fortalezas y debilidades encontradas

El análisis de oportunidades y debilidades dará la perspectiva de la situación competitiva de la organización Servicentro MPM, Sociedad Anónima y Estaciones de Servicio MOVI, Sociedad Anónima se especifica a continuación:

CUADRO 2
MATRIZ DE OPORTUNIDADES Y DEBILIDADES
SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES
DE SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA

| Oportunidades | Debilidades |
|--|--|
| <p>a. Incremento de participación en el mercado a través de expansión de nuevas estaciones.</p> <p>b. Respaldo de la marca Texaco en relación al combustible y sus derivados.</p> <p>c. El segmento de mercado es amplio ya que es dirigido a clientes de transporte pesado, liviano, público y privado.</p> | <p>a. Morosidad de los clientes.</p> <p>b. Desconocimiento de existencias en el área de bodega.</p> <p>c. Inseguridad industrial en las instalaciones de la estación.</p> <p>d. Reducción en ventas de combustibles y lubricantes.</p> |

FUENTE: Investigación de campo, EPS, año 2 014.

1.3.1 Descripción de la problemática

De acuerdo con la problemática encontrada, esta se describe a continuación:

a. Morosidad de los clientes

Las estaciones de servicio han sufrido problemas internos debido a la inflación y a la variación en el precio de combustibles, por lo que en los últimos años las ventas han tenido una baja, debido a ello se ha optado por otorgar al crédito, para lograr los objetivos en ventas aunque sin contar con políticas de crédito y cobro.

Existe un gran número de clientes morosos que adeudan a la organización, debido a que no existe un control adecuado de los deudores por parte de la empresa.

b. Desconocimiento de existencias en el área de bodega

No se cuenta con una administración adecuada del inventario, se carece de un control de inventarios en bodega, en el cual se ordenen los productos que se reciben, afectando directamente el registro de los mismos, lo que provoca que se desconozca que las existencias de productos.

Debido a la falta de información y de procedimientos en la organización, en el área de bodegas no se puede tomar decisiones basadas en la información, sino en las sensaciones, lo que conlleva a una situación confusa con almacenes sobredimensionados y al mismo tiempo escasez de suficiente *stock*.

c. Inseguridad industrial en las instalaciones de la estación

En las estaciones no se poseen planes de emergencia que prevengan actos o condiciones inseguras como la falta de mantenimiento a las bombas que surten combustibles y la falta de previsión sobre cualquier contingencia como el que no se ha contemplado el que pueda presentarse un desastre natural o por fallas técnicas.

Todo ello hace necesario un análisis más exhaustivo para determinar las situaciones de riesgo y sin embargo, la concienciación sobre estos riesgos sigue siendo baja en el sector.

Inexistencia en procedimientos de emergencia, para el resguardo e integridad de los colaboradores en el momento de una catástrofe natural o por fallas técnicas, esto hace también que no se resguarde el bien inmueble trayendo consigo pérdidas y gastos innecesarios, que bien se pueden prever.

d. Reducción en ventas de combustible y lubricantes

Entre las principales causas de reducción en las ventas se encuentra, la poca inversión en publicidad de la empresa, aumento de los precios de combustibles debido al costo de adquisición del producto y su transporte, así como el establecimiento de nuevas gasolineras en el mercado.

La inexistencia de un plan que defina un proceso emergente sobre la baja venta de los productos, que analice la organización de manera interna y externa con el fin de formular e implementar estrategias para la promoción de los productos y servicios, así lograr que la organización alcance sus objetivos de mercado en forma óptima.

1.3.2 Jerarquización de la problemática

La priorización de la problemática encontrada en el diagnóstico realizado en la organización, se definió de acuerdo a las necesidades de la empresa:

- a. Morosidad de los clientes
- b. Desconocimiento de existencias en el área de bodega
- c. Inseguridad industrial en las instalaciones de la estación

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Establecimiento e implementación de políticas de crédito y cobro

Para contrarrestar la morosidad que persiste dentro de la organización, es necesario la implementación de normas y procedimientos de recursos para el buen manejo de las operaciones financieras, así como la implementación de un medio de control que ayude al seguimiento más estricto de los clientes.

Durante el proceso se establecieron estándares de crédito y selección para su otorgamiento, beneficiándose así a la organización con el control de las cuentas por cobrar.

La implementación de una adecuada administración de las cuentas por cobrar a través de la aplicación de las políticas de crédito y cobro, planea hacer más efectiva la gestión administrativa de cuentas por cobrar y más asertiva la toma de decisiones en la organización.

En la disposición de que el proceso de implementación sea continuo, se podrá entre otras cosas, incrementar utilidades y disminuir gastos por concepto de cuentas incobrables.

Los beneficios conducirán al logro de mejores resultados económicos y a una política de toma de decisiones eficaz por parte de la gerencia.

2.1.1 Procedimiento de crédito

Estos procedimientos definen los criterios mínimos para conceder crédito a un cliente.

La organización al brindar crédito de cualquier tipo, requiere distintas condicionantes por este otorgamiento, para mantener el control y medición de esta operación.

Este proceso inicia con una solicitud por parte del cliente, ya sea este una empresa mercantil o una persona individual, que aspira hacer uso de este tipo de financiamiento. Toda solicitud es acompañada por información de carácter veraz, para que la organización reduzca cualquier riesgo al otorgárselo a un cliente inexistente.

La documentación que debe presentarse, es la siguiente:

a. Personas jurídicas (empresas mercantiles)

- Solicitud de crédito
- Estados Financieros recientes
- Fotocopia patente de Comercio
- Fotocopia de Documento Personal de Identificación (DPI) del representante legal
- Fotocopia de recibo de servicios (agua, luz)
- Estados de cuenta bancarios últimos 3 meses (empresa)
- Referencias comerciales

b. Persona individual

- Solicitud de crédito

- Fotocopia de Número de Identificación Tributaria (NIT)
- Fotocopia de Documento Personal de Identificación (DPI)
- Fotocopia de recibo de servicios (agua, luz)
- Estados de cuenta bancarios últimos 3 meses
- Referencias comerciales

Las gestiones a seguir una vez obtenida la información crediticia de los clientes son:

La calificación está basada en la entrega de la documentación y analizar la estabilidad financiera, para luego ser aprobada o reprobada, con una puntuación mínima de 30 puntos y una máxima de 35 puntos para personas jurídicas y personas individuales de 25 a 30 puntos.

Por último se determina el reconocimiento de deuda, para establecer: el periodo de crédito, monto y las responsabilidades adquiridas entre deudor y acreedor.

2.1.2 Políticas de crédito

Realizar un estudio financiero del cliente cuando existan dudas sobre su liquidez económica, independientemente que haya cumplido con la documentación solicitada.

El periodo de crédito inicia según lo establecido en el reconocimiento de deuda y finaliza hasta la liquidación de la deuda, los cambios en dicho proceso deberán ser autorizados por la alta gerencia.

Antiguos clientes que han dejado saldos pendientes y desean nuevos servicios, se les podrá atender solamente si cancelan la deuda

total, los costos que estos hubieren ocasionado, y agregarlos a la base de datos del procedimiento especial de crédito.

2.1.3 Políticas de cobranza

Recordatorios: Estos consisten en comunicarle por escrito al cliente con cinco días de anticipación que en determinada fecha está pactado el pago de su factura.

Llamadas telefónicas: El día del vencimiento de la obligación, el asistente administrativo deberá comunicarse con el deudor, para indicarle el vencimiento de su obligación y el procedimiento que deberá seguirse para su cancelación.

Cartas de cobro: Es derivado del recordatorio de pago y la llamada telefónica; si el deudor no canceló su obligación se deberá de enviar una carta de cobro.

Visitas personales: Las visitas a los clientes deberán ser regulares y sorpresivas, puesto que el funcionario de créditos que mayor éxito tiene en su gestión administrativa, es aquel que mayor contacto tiene con sus clientes.

2.1.4 Liquidación de deuda

En el proceso para liquidar la deuda contraída entre el acreedor y el deudor, es necesario realizar lo siguiente:

Se adjuntan las facturas cambiarias, los cuales son documentos contables, que indican la cantidad, descripción y valor de los bienes o servicios adquiridos por el cliente, así como otros datos pertinentes a la

venta. Estos deberán contener lo siguiente: Lugar y fecha de creación, importe de la misma, la fecha de cumplimiento o ejercicio de tales obligaciones y firma de quien lo crea.

Posteriormente se extiende el recibo de caja, que es un soporte de contabilidad en el cual constan los ingresos en efectivo recaudados por la empresa. En el cual se detalla: La fecha, el nombre del deudor, la cantidad en quetzales, la forma de pago (efectivo o cheque), se enumeran las facturas cambiarias, si es por medio de cheque se enumera el banco, finalmente la firma de quien lo crea.

El original se entrega al cliente y las copias se contabilizan, siendo un soporte de los abonos parciales o totales del cliente hacia la empresa.

Se inicia un proceso administrativo de cobro, desde que vence el término pactado de días de crédito; siendo de treinta días, vencido este plazo, se inicia el cobro vía telefónica para reprogramar el pago; se documenta la fecha en que se llamó al cliente y la fecha reprogramada.

Si la cuenta llega a 60 o 90 días se le notifica al cliente por medio de una carta formal que su cuenta esta vencida. Posteriormente el gerente general decide reprogramar el pago.

2.1.5 Base de datos facturación a clientes

Se creó un Libro por medio de “*Microsoft Excel 2013*”⁴, en el cual se tienen las siguientes hojas:

⁴ Microsoft Office 2013, *Microsoft Corporation*. (Estados Unidos de América: Microsoft Corporation, 2 013).

Cientes: en la cual están los nombres de los clientes, monto de la deuda acordada, la situación (activo o atrasado), cargos y abonos, y el saldo de la cuenta.

Artículos: productos de los cuales los clientes tienen crédito entre estos están combustible; súper, regular o diésel y lubricantes.

SalDOS: adeudo de los clientes hasta la última fecha de cargo o abono.

Facturación: fecha, número de factura, cliente, artículo, precio del producto y saldo.

Informe de facturación: el cliente, fecha, saldo y el total por cada cliente.

2.2 Realización del sistema de control de inventarios en el área de bodega

La base de toda empresa comercial es el control de los productos que ingresan y egresan de bodega; de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma, permitiendo así mantener el control oportunamente.

Se implementa un sistema de inventarios en el área de bodega, para el control de productos existentes en esta área.

Debe contemplarse como una parte integral de la empresa que requiere el conocimiento y compromiso del personal, para orientar efectivamente sus actividades hacia la productividad, calidad y competitividad empresarial.

Se implementó de una forma seria y comprometida un sistema de control de inventario en el área de bodega, para tener un orden y codificación de los productos dentro de la misma.

2.2.1 Procedimientos del sistema

Dentro de las sub actividades de esta misma estuvieron contempladas: verificación del inventario, procedimiento de compras y recepción de pedidos.

a. Verificación del inventario

Revisar en *kardex* la lista de los productos a inventariar, con su respectivo código del producto.

Iniciar el conteo por los productos que menos existencias tengan.

Anotar la cantidad de cada producto que hay en físico y la existencia en *kardex* (manual y electrónico).

Revisar la fecha de caducidad de cada producto y anotar las observaciones.

Archivar los resultados.

b. Procedimiento de compras

Revisión del reporte de toma de inventario.

Comparación del nivel de inventario con el nivel de reorden para el producto, en relación al código ya asignado de cada producto.

Si el nivel de inventario es mayor que el nivel de reorden no se genera una orden de compra.

Si el nivel de inventario es menor o igual, se genera una orden de compra, con el valor obtenido como tamaño de pedido óptimo.

Se debe enviar la orden al proveedor, y la otra debe archivarse para verificarla en el momento de la recepción.

c. Recepción de pedidos

Recibir la factura y revisar con la orden de compra.

Descargar el producto en un área adecuada para su conteo.

Conteo del producto recibido.

Ingresar el producto al área de bodega, codificar los productos por (proveedor, tipo y marca), asignar el precio de venta y adherir *esc ticker* a cada uno de los productos, por ultimo cargarlo al inventario en *kardex* (manual y electrónico).

Si un producto se encuentra defectuoso o no corresponde con la orden de compra, no se recibirá el producto y se notificará al proveedor.

Archivar documentos de respaldo.

2.2.2 Creación e implementación hoja de cálculo

Se creó un libro de cálculo por medio de “*Microsoft Office 2013*”⁵, en el cual se tiene las distintas hojas:

Proveedor: el cual se tiene una lista de los distribuidores de los productos.

Productos: se tiene un listado en el cual están codificados los productos por proveedor, descripción del producto y el precio de venta el cual estos al modificarse automáticamente se despliegan en la hoja ingresos y egresos, en el *stock* y en el informe general de ventas.

Ingresos y egresos: fecha de ingreso, número de factura, proveedor, código (el cual asigna automáticamente: la descripción del producto, precio de venta), ingreso, egreso, venta, saldo y total vendido.

Stock: por medio de tablas dinámicas de *Excel* se proporciona un informe de las existencias actuales en el área de bodega, por código, descripción del producto y el monto de venta pendiente de venta por cada producto.

Informe: a través de tablas dinámicas se brinda un informe general por año, mes, código, descripción, egresos y monto de venta, proporcionando un total de ventas mensuales.

⁵ Microsoft Office 2013, *Microsoft Corporation*. (Estados Unidos de América: Microsoft Corporation, 2 013).

2.3 Creación e implementación plan integral de seguridad

Para contrarrestar el riesgo en las distintas Estaciones de Servicio, es indispensable la elaboración de un plan de respuesta ante una situación de riesgo dentro de la empresa. Además la implementación de normas y/o procedimientos para los colaboradores del área de pista dentro de la empresa.

Por medio del documento, manual de operaciones de área de pista, se describen procedimientos, funciones, actividades bajo especificaciones de Texaco, para que los colaboradores desarrollen de una manera segura e idónea las actividades dentro de la estación.

El mantenimiento adecuado del equipo dentro de las estaciones, ayuda a prolongar la vida de estos, entre los cuales se tiene los siguientes: dispensarios, bombas sumergibles, válvulas, tuberías, instalaciones eléctricas, extintores, drenajes y monitoreo de fugas; siguiendo en su caso las indicaciones de los fabricantes.

Dentro de las distintas eventualidades que pudiesen suscitarse en las estaciones es necesario contemplar aspectos en: manejo de riesgos de incendio, capacitación para emergencias, inspección y mantenimiento, para la debida prevención de accidentes dentro de las mismas estaciones.

Por tal motivo, es necesario integrar todas las acciones en un plan integral de seguridad, para designar funciones, prevenir acciones de riesgo y así poder tener una organización funcional.

2.3.1 Manual de operaciones área de pista

Dentro de los procedimientos integrales de trabajo observados en la estación de servicio en el área de pista, existen las siguientes:

Áreas de aplicación, responsables, políticas de operación, procedimiento y flujogramas.

2.3.2 Programa de mantenimiento preventivo y correctivo

El programa de mantenimiento preventivo y correctivo, lo componen todas las actividades que se desarrollan en las Estaciones de Servicio, para conservar en condiciones óptimas de seguridad y operación los equipos e instalaciones como son: dispensadores, bombas de combustible, compresores, instalaciones eléctricas, generadores eléctricos, entre otros; elaborado principalmente en base a los manuales de mantenimiento de cada equipo o en su cuestión a las indicaciones de los fabricantes.

Por seguridad y para impedir riesgos, toda reparación será realizada por personal capacitado; ya sea el personal que trabaja en las Estaciones de Servicio, o por medio de servicios contratados, utilizando las herramientas y repuesto adecuados que garanticen los trabajos de reparación, atender correctamente cualquier eventualidad.

a. Hoja de control de mantenimiento

En el seguimiento del Programa de Mantenimiento es obligatorio para todas las Estaciones de Servicio, contar con "Hojas de control de mantenimiento". En la cual se registrarán por escrito de forma continua, a detalle y por fechas, las actividades relacionadas con los equipos e instalaciones, así como la reparación y mantenimiento dentro de las distintas Estaciones de Servicio.

b. Descripción del equipo

Son varios los equipos utilizados en las estaciones de servicio, que van desde bombas de combustible e iluminación.

La investigación e implementación del mantenimiento proactivo se debe enfoca a los equipos que se utilizan continuamente, entre estos equipos están:

- Dispensadores y bombas de combustible
- Compresores
- Iluminación en general
- Generadores eléctricos

c. Diagnósticos de los equipos

En su mayoría los equipos se encontraron en buen estado en la revisión visual que se realizó y en base a las facturas de servicios, se pudo determinar que a los equipos se les ejecuta su servicio de mantenimiento periódicamente.

El periodo de aplicación del programa de mantenimiento preventivo es de cada 3 meses a cada equipo.

2.3.3 Análisis de riesgo

Los posibles riesgos que pueden generarse en la estación, se evaluaron planteando medidas de prevención para cada una de ellas.

a. Origen

Las condiciones de trabajo son seguras debido a que el equipo utilizado es apto para este tipo de empresa ya que posee un estándar de seguridad propicio, se tiene señalizadas las acciones de riesgo y se posee el equipo correspondiente para la mitigación de un conato de incendio.

b. Prevención de riesgos

Dentro del conjunto de medidas adoptas con el fin de eliminar o disminuir los riesgos están las inspecciones del lugar de trabajo, se realizan por el asistente administrativo quien es el que revisa las condiciones de iluminación, funcionamiento del equipo y limpieza del área de trabajo con el fin de reducir las condiciones de riesgo.

c. Evaluación de riesgos

La evaluación que se realizó por medio de la observación, fue la exposición que se tiene al momento de realizar la limpieza de los servicios sanitarios, el cual permite que agentes infecciosos afecten la salud de los colaboradores.

d. Equipo utilizado en la prevención de riesgos laborales

1. Equipo de protección personal

Se hizo necesario la adquisición de guantes de látex y mascarillas que obstruyen el ingreso de agentes infecciosos al momento de realizar la limpieza, protegiendo de este modo la

salud e integridad de los colaboradores que realizan esta actividad.

2. Equipo de protección para las instalaciones

Dentro de los elementos de la seguridad industrial se verifico que los extintores dentro de las estaciones son adecuados a la categoría de incendios y a la medida correspondiente referida en la ley de comercialización de hidrocarburos.

Verificándose también el mantenimiento básico de los extintores, que se recarga con la sustancia que controla el incendio.

2.3.4 Plan de contingencias

A fin de prevenir daños potencialmente graves para las personas, patrimonio y medio ambiente, es necesario implementar el planeamiento y capacitación para emergencias, inspección y mantenimiento; permitiendo identificar peligros y prevenir sus consecuencias más probables.

a. Plan y capacitación para emergencias

El personal operativo y administrativo es responsable de la operación de los equipos de protección contra incendios debido al tipo de actividad que se dedica la organización, el riesgo de incendio es latente, para ello se programó que una vez al año se verifique el mantenimiento de los extintores.

La planificación de medidas efectivas para el control de incendios se coordinó con las distintas compañías de bomberos voluntarios donde se encuentra las estaciones de servicio, para que se dé una respuesta efectiva en caso de emergencia de cualquier tipo.

Se le capacito al personal de las estaciones, por parte de la compañía del benemérito cuerpo de bomberos voluntarios y fueron ellos quienes indicaron los procedimientos del uso de extintores y control de incendios.

Teniéndose así procedimientos para permitir el cierre seguro de las operaciones bajo condiciones de emergencia, cuidando así de la integridad de los colaboradores de las estaciones y de los clientes.

Los procedimientos de emergencia están diseñados en base a normativas de Texaco.

b. Inspección y mantenimiento

La inspección y mantenimiento de los quipos de protección contra incendios son mantenidos correctamente y se realizan ensayos periódicamente.

Se verificó el mantenimiento básico de los extintores, como de la recarga de la sustancia que controla el incendio, el mantenimiento debe realizarse por lo menos una vez al año, después de cada uso o dependiendo de la marca de revisión del mismo.

CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Establecimiento e implementación de políticas de crédito y cobro

Se establecieron las políticas de crédito y cobro para el otorgamiento de crédito a clientes, en el cual el proceso de crédito inicia con una solicitud por parte del cliente sea este una empresa mercantil o una persona individual, mejorándose así la selección del tipo de cliente y su capacidad para condonar la deuda adquirida y se disminuya el riesgo por parte de la organización. También bajo una calificación u ponderación relativa a la papelería adjunta al momento de solicitarse el crédito.

Se determinaron los términos de crédito, lo cual son las condiciones de venta para clientes, estableciéndose una fecha de pago entre el acreedor y el deudor, una tasa de interés por mora del 1% mensual, desde la fecha establecida hasta la fecha de liquidación de deuda, para solventar gastos administrativos.

Se procede a la revisión continúa de las cuentas por cobrar para determinar si los clientes están haciendo efectivo su pago de acuerdo con los términos de crédito establecidos, debido a la antigüedad de las cuentas se logró tomar acciones a través de recordatorios, llamadas telefónicas, cartas de cobro y visitas personales.

Se identificó el proceso para liquidar la deuda contraída entre el acreedor y el deudor, los documentos legales que respaldan la transacción para ambas partes y las medidas administrativas o legales a realizar en caso de convertirse en cuenta incobrable.

El seguimiento de las políticas de crédito y cobro previa inducción se le delegó al asistente administrativo, brindándose todos los procesos para la introducción de las nuevas metodologías para la efectiva administración de las cuentas.

3.2 Realización sistema de control de inventarios en el área de bodega

Se determinó la cantidad en existencia de productos, debido a la codificación y ordenamiento de los distintos productos: por proveedor, marca, volumen. Teniéndose consigo un control diario de las existencias a través de *kardex* (manual y electrónico), la hoja de cálculo el cual brinda información actualizada de dichas existencias y monto de venta pendiente por cada uno de los productos.

La contratación del encargado de bodega por parte de la alta Gerencia, para el seguimiento de sistema de control en el área de bodega, hace que diariamente se realice una verificación del inventario, y mensualmente se brinde un informe de ventas y consigo mismo la rotación del inventario.

La inducción al encargado para el nuevo sistema garantiza el seguimiento al sistema de control de inventarios en el área de bodega, debiendo realizar las siguientes actividades: codificación de producto nuevo, toma de inventarios diariamente y actualización de la hoja de control.

3.3. Creación e implementación plan integral de seguridad

La implementación de un plan integral de seguridad brindó a los colaboradores un ambiente seguro y confiable en función del resguardo de la integridad tanto del personal administrativo como operativo, la infraestructura y el bienestar de los clientes a través de: un manual de procedimientos del área de pista que muestra los procesos integrales de trabajo observados en la estación de servicio en el área de pista, mejorando el cambio de turno, despacho y descarga de combustible identificándose las áreas de aplicación, los responsables, políticas, los procedimientos y los diagramas de flujo.

Programa de mantenimiento preventivo y correctivo que comprende: la descripción del equipo utilizado en las estaciones, el diagnóstico de los distintos equipos en base a la facturación de servicios contratados, la documentación técnica proporcionada por los distintos fabricantes para el debido mantenimiento e instalaciones del equipo, y el historial del equipo a través de hojas de control de mantenimiento del equipo.

Los posibles riesgos que pueden generarse en la estación, se evaluaron planteando medidas de prevención para cada uno de ellos.

El Plan de contingencias estableció los procedimientos en caso de una eventualidad dentro de las estaciones, planeamiento y capacitación para emergencias, plan aplicado por los bomberos voluntarios, para contrarrestar de este modo las situaciones de emergencia.

CONCLUSIONES

Se logró fortalecer el proceso administrativo en la organización Servicentro MPM, Sociedad Anónima y Estaciones de Servicio MOVI, Sociedad Anónima, administrándose adecuadamente las actividades en relación a políticas de créditos, control de inventarios en el área de bodega y por medio de un plan integral de seguridad, proporcionándose así a los colaboradores una organización eficiente y segura.

La Administración de cuentas por cobrar a través de la implementación de políticas de crédito y cobro en las que se registran las operaciones por deudas de los clientes a Servicentro MPM, Sociedad Anónima y Estaciones de Servicio MOVI, Sociedad Anónima, mejoraron notablemente el control de crédito otorgado, disminuyendo el periodo promedio de cobro y garantizando la disminución de cuentas incobrables.

El sistema de control de inventarios en el área de bodega, dentro de la organización Servicentro MPM, Sociedad Anónima y Estaciones de Servicio MOVI, Sociedad Anónima, eficientizó los procesos a través de la integración de un orden, codificación e ingreso de cada uno de los productos para mejorar el control de las existencias en el área.

La implementación del plan integral de seguridad fortaleció a la organización, proporcionando a los colaboradores un ambiente laboral seguro y confiable, acorde a las necesidades de Servicentro MPM, Sociedad Anónima y Estaciones de Servicio MOVI, Sociedad Anónima, plan que resguarda la integridad del personal administrativo y operativo, la infraestructura y el bienestar de los clientes.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la alta gerencia, que dentro del proceso administrativo, se haga una revisión constante de las actividades que realizan bajo los nuevos procesos establecidos dentro de las distintas áreas de la organización.

Dar seguimiento a las políticas de crédito y cobro, verificando la información presentada por los clientes y que con esto se evite que exista morosidad por parte de los mismos, al no tener con que afrontar la deuda contraída.

Proporcionar seguimiento mensualmente al control de inventario en el área de bodega, para que no se pierda la secuencia de lo establecido y garantizar de esta manera un orden y codificación a los productos en existencia.

Brindar capacitaciones constantes al personal administrativo y operativo, sobre los temas de uso de extintores y control de incendios, con la colaboración del Benemérito Cuerpo de Voluntario de Bomberos, contemplándose de esta forma el seguimiento del plan de contingencias contenido en el plan integral de seguridad.

BIBLIOGRAFÍA

Benjamín, Enrique y Franklin Fincowsky. *Organización de empresas*. México: McGraw-Hill, 2 009.

Chavez, Juan. *Elaboración de proyectos de investigación*. Guatemala: XL Publicaciones, 1 994.

Fischer, Laura y Jorge Espejo. *Mercadotecnia*. México: McGraw-Hill, 2 011.

Gitman, Lawrence y Chad Zutter. *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación, 2 012.

Hernández y Rodríguez, Sergio. *Introducción a la administración*. México: McGraw-Hill, 2 011.

Koontz, Harold. Et. Al. *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill, 2 012.

Kotler, Philip. Et Al. *Fundamentos de marketing*. México: McGraw Hill, 2 013.

Reskie, David W. y C. Ray Asfahl. *Seguridad industrial y salud*. México: Pearson Educación, 2 010.

Robledo, César. *Técnicas y proceso de la investigación científica*. Guatemala: Litografía Mercagraf, 2 000.

Servicentro MPM. *Manual de bienvenida estación Pivaral*. Guatemala: Servicentro MPM, 2 008.



V.ºB.º
Adán García Véliz

Adán García Véliz
Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa
Bibliotecario



ANEXOS

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE –CUNOR–
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE
SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA**



ANEXO 1

DOCUMENTOS DE CRÉDITO Y COBRO

ELABORADO POR JUAN GABRIEL MAX

COBÁN, ALTA VERAPAZ

ÍNDICE


| | |
|---|---|
| Solicitud de crédito empresa mercantil | 1 |
| Solicitud de crédito persona individual | 2 |
| Ponderación de crédito | 3 |
| Reconocimiento de deuda | 4 |
| Documentos soporte de contabilidad | 5 |
| Factura cambiaria | 5 |
| Recibo de caja | 6 |
| Base de datos facturación a clientes | 7 |

**SOLICITUD DE CRÉDITO EMPRESA MERCANTIL
SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y
ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA**

| | | | | |
|--|---|-----------------------|----------------------------|-----|
| SERVICENTRO MPM, S.A. ESTACIÓN PIVARAL |  | FECHA | | |
| | | DÍA | MES | AÑO |
| | | | | |
| <p>Por medio de la presente me permito solicitar a su representante, una línea de crédito de productos que SERVICENTRO MPM, S.A. Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, S.A. comercializan, por lo que bajo protesta de proporcionar datos verídicos</p> | | | | |
| RAZÓN SOCIAL | | | | |
| DIRECCIÓN | | | NIT | |
| TELÉFONOS | FAX | | EMAIL | |
| GIRO DE LA EMPRESA | | | FECHA DE INICIO DE LABORES | |
| REFERENCIAS BANCARIAS | | | | |
| BANCO | DIRECCIÓN | CUENTA BANCARIA | TELÉFONO | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| REFERENCIAS COMERCIALES | | | | |
| PROVEEDOR | DIRECCIÓN | ANTIGÜEDAD | TELÉFONO | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| REFERENCIAS PERSONALES | | | | |
| NOMBRE | DIRECCIÓN | PARENTESCO | TELÉFONO | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| MONTO DE CRÉDITO | | PLAZOS DE PAGO | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| FIRMA Y SELLO DEL SOLICITANTE | | GERENTE GENERAL | | |

FUENTE: Elaboración propia, EPS, año 2 014.

SOLICITUD DE CRÉDITO PERSONA INDIVIDUAL
SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y
ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA

| | | | | |
|--|---|-----------------------|----------|-----|
| SERVICENTRO MPM, S.A. ESTACIÓN PIVARAL |  | FECHA | | |
| | | DÍA | MES | AÑO |
| | | | | |
| <p>Por medio de la presente me permito solicitar a su representante, una línea de crédito de productos que SERVICENTRO MPM, S.A. Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, S.A. comercializan, por lo que bajo protesta de proporcionar datos verídicos</p> | | | | |
| NOMBRE | | | | |
| DIRECCIÓN | | NIT | | |
| TELÉFONOS | | FAX | EMAIL | |
| REFERENCIAS BANCARIAS | | | | |
| BANCO | DIRECCIÓN | CUENTA BANCARIA | TELÉFONO | |
| | | | | |
| | | | | |
| REFERENCIAS COMERCIALES | | | | |
| PROVEEDOR | DIRECCIÓN | ANTIGÜEDAD | TELÉFONO | |
| | | | | |
| | | | | |
| REFERENCIAS PERSONALES | | | | |
| NOMBRE | DIRECCIÓN | PARENTESCO | TELÉFONO | |
| | | | | |
| | | | | |
| MONTO DE CRÉDITO | | PLAZOS DE PAGO | | |
| | | | | |
| | | | | |
| FIRMA Y SELLO DEL SOLICITANTE | | GERENTE GENERAL | | |

FUENTE: Elaboración propia, EPS, año 2 014.

RECONOCIMIENTO DE DEUDA
SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y
ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA



SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANONIMA
ESTACION PIVARAL/GASOLINERA SAN JULIAN
Barrio Santa Ana, San Cristóbal A.V./TACTIC A.V.
Telefax: 7950-4202/7953-9626

RECONOCIMIENTO DE DEUDA

El deudor PÉREZ SOSA, JOSÉ FRANCISCO, con documento personal de identificación CUI número 2298 95786 1601 y el acreedor VICTORIA LAPOLA, MARÍA OLIMPIA, con documento personal de identificación CUI número 3458 95786 1603, suscribimos a través de este documento, "Reconocimiento de deuda" que establece lo siguiente:

Primero: El deudor acepta y se compromete a pagar la deuda contraída con el acreedor, la cual asciende a la cantidad de Q80, 000.00 en consumo de combustible.

Segundo: De mutuo acuerdo se establece el siguiente plan de pagos:

El deudor pagará mensualmente Q20, 000.00 en un plazo no mayor a 4 meses a partir del inicio de este convenio.

El acreedor incurrirá en realizar cobros de interés por mora del 1% mensual, desde la fecha establecida hasta la fecha de liquidación de deuda.

Tercera: Si el deudor incumple en algún pago o no cancela en su totalidad la deuda contraída según el plazo estipulado, el acreedor puede iniciar inmediatamente las acciones legales que mejor considere pertinentes para cobrar el monto establecido.

El presente convenio se establece a los 12 días del mes de septiembre del año 2014 en San Cristóbal Alta Verapaz, Guatemala.

José Francisco Pérez Sosa
Deudor

María Olimpia Victoria Lapola
Acreedor

Firmas autenticadas por abogado y notario

FUENTE: Elaboración propia, EPS, año 2 014.

DOCUMENTOS SOPORTE DE CONTABILIDAD

FACTURA CAMBIARIA SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA



ESTACION PIVARAL
SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA
BARRIO SANTA ANA
SAN CRISTOBAL VERAPAZ, ALTA VERAPAZ • TEL.: 7950-4208
FACTURAS DE COMBUSTIBLE, SERVICIOS PARA VEHICULOS,
LUBRICANTES Y ACCESORIOS, COMIDAS Y BEBIDAS RAPIDAS

NIT.: 4706105-7 **FACTURA CAMBIARIA (LIBRE DE PROTESTO) SERIE M**

| DIA | MES | AÑO |
|--|-----------------------|------------------|
| FECHA: | | No. 43506 |
| NOMBRE: | | |
| DIRECCION: | | |
| NIT.: | | |
| CANTIDAD | DESCRIPCION | VALOR |
| | GLS. GASOLINA PREMIUM | |
| | GLS. GASOLINA REGULAR | |
| | GLS. DIESEL | |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> El valor de esta factura incluye IDP Decreto 38-92 no afecto al IVA. Por galón de premium 4.70, Regular 4.60, Diesel 1.30 </div> | | |
| SUJETO A PAGOS TRIMESTRALES | | |
| CANTIDAD EN LETRAS: | | |
| | | TOTAL Q. |

A _____ DIAS VISTA, POR MEDIO DE ESTA UNICA FACTURA CAMBIARIA GIRADA LIBRE DE PROTESTO SE SERVIRA USTED PAGAR A LA ORDEN O ENDOSO DE ESTACION PIVARAL/SERVICENTRO MPM SOCIEDAD ANONIMA EL VALOR TOTAL POR EL QUE ESTA EXTENDIDA EN CONCEPTO DE MERCADERIA QUE ACEPTA HABER RECIBIDO A ENTERA SATISFACCION. SI EL COMPRADOR INCURRIERA EN ATRASO EN EL PAGO DE SUS ABONOS, ACEPTA UN CARGO DE INTERES DEL 5% MENSUAL. EL COMPRADOR ACEPTA LAS CONDICIONES DE ESTA FACTURA CAMBIARIA, RENUNCIANDO AL FUERO DE SU DOMICILIO. EL RECIBO DE CAJA FIRMADO AMPARA LA CANCELACION DE ESTA FACTURA.

NOMBRE

IMPRESO POR FORMULARIOS CONTINUIDOS DE CENTROAMERICA SOCIEDAD ANONIMA AGENTE AUTORIZADO NIT.: 419844-4-5-0712151 - TELS.: (502) 2327-8984 - 2327-8988 0402.JRZ. AUTORIZADO SEGUN RESOLUCION No. 2012-5-35-3234 DEL 24/07/2012 M. DEL No. M-26.001 AL No. M-46.000

-ORIGINAL-CLIENTE (ADQUIRIENTE)-

FUENTE: Investigación de campo, EPS, año 2 014.

BASE DE DATOS FACTURACIÓN A CLIENTES SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | Listado de Clientes SERVICENTRO MPM S.A. Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI S.A. | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | | | |
| 24 | | | | | | | | | |
| 25 | | | | | | | | | |
| 26 | | | | | | | | | |
| 27 | | | | | | | | | |
| 28 | | | | | | | | | |
| 29 | | | | | | | | | |
| 30 | | | | | | | | | |
| 31 | | | | | | | | | |
| 32 | | | | | | | | | |

FUENTE: Elaboración propia, EPS, año 2 014.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE –CUNOR–
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE
SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA**



ANEXO 2

**SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS EN EL ÁREA DE
BODEGA**

ELABORADO POR JUAN GABRIEL MAX

COBÁN, ALTA VERAPAZ

ÍNDICE

| | |
|--------------------------------------|---|
| Verificación del inventario | 1 |
| <i>Kardex</i> (manual y electrónico) | 2 |
| Hoja de cálculo área de bodega | 3 |

HOJA DE CALCULO ÁREA DE BODEGA SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA

| | A | B | C | D | E |
|----|---|-------------------------------|------------------|---|---|
| 1 | | | | | |
| 2 | | Listado de Proveedores | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | Número de Cliente | Proveedor | | |
| 7 | | | LUCALZA | | |
| 8 | | | PRODIN | | |
| 9 | | | DIFRATTI | | |
| 10 | | | MARLET | | |
| 11 | | | EBULLIENT | | |
| 12 | | | M&F FAFISA Y F&E | | |
| 13 | | | ESQUINSA | | |
| 14 | | | | | |
| 15 | | | | | |
| 16 | | | | | |
| 17 | | | | | |
| 18 | | | | | |
| 19 | | | | | |
| 20 | | | | | |
| 21 | | | | | |
| 22 | | | | | |
| 23 | | | | | |
| 24 | | | | | |
| 25 | | | | | |
| 26 | | | | | |
| 27 | | | | | |
| 28 | | | | | |
| 29 | | | | | |
| 30 | | | | | |
| 31 | | | | | |
| 32 | | | | | |
| 33 | | | | | |
| 34 | | | | | |

FUENTE: Elaboración propia, EPS, año 2 014.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE –CUNOR–
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE
SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA**



ANEXO 3

PLAN INTEGRAL DE SEGURIDAD

ELABORADO POR JUAN GABRIEL MAX

COBÁN, ALTA VERAPAZ

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**MANUAL DE OPERACIONES
ÁREA DE PISTA**



**SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE
SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA**

**ELABORADO POR JUAN GABRIEL MAX
CARNÉ 200940032**

COBÁN, ALTA VERAPAZ, FEBRERO 2015

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|---|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| MANUAL DE OPERACIONES ÁREA DE PISTA | 3 |
| 1. Objetivo | 3 |
| 1.1. Objetivo general | 3 |
| 1.2 Objetivos | 3 |
| 2. Áreas de aplicación | 3 |
| 3. Responsables | 4 |
| 4. Políticas de operación | 4 |
| 4.1. Políticas aplicadas a la conducción | 4 |
| 5. Procedimientos y flujogramas | 6 |

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

| | |
|--|----|
| Flujograma 1 Cambio de turno Servicentro MPM, Sociedad Anónima y Estaciones de Servicio MOVI, Sociedad Anónima | 7 |
| Flujograma 2 Despacho de combustible Servicentro MPM, Sociedad Anónima y Estaciones de Servicio MOVI, Sociedad Anónima | 9 |
| Flujograma 3 Descarga de combustible Servicentro MPM, Sociedad Anónima y Estaciones de Servicio MOVI, Sociedad Anónima | 13 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|---|----|
| Cuadro 1 Instructivo para el llenado de la descripción de operaciones Servicentro MPM, Sociedad Anónima y Estaciones de Servicio MOVI, Sociedad Anónima | 14 |
|---|----|

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Operaciones Área de Pista, tiene como propósito dar a conocer a los colaboradores los procedimientos básicos a cumplir durante el manejo y control operativo de la Estación de Servicio, a modo de servir como instrumento de apoyo y mejora organizacional.

Contempla objetivos, áreas de aplicación, responsables, políticas de operación, procedimientos siendo la descripción de las actividades y flujogramas que es la forma gráfica de las distintas actividades.

Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir en el cambio de turno, despacho de combustible y descarga de combustible, promoviendo el buen desarrollo administrativo de la organización y dando cumplimiento con ello al Plan Integral de Seguridad regulado en la Ley de Comercialización de Hidrocarburos Decreto Número 109-97 y su reglamento Acuerdo Gubernativo 522-99.

Es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.

MANUAL DE OPERACIONES ÁREA DE PISTA

1. Objetivo

1.1. Objetivo general

Definir los procedimientos del área de pista de una forma correcta, basándose en especificaciones de Texaco, para que los actuales y futuros colaboradores desarrollen de una manera segura e idónea las actividades dentro de la misma, buscando con ello la satisfacción del cliente.

a) Objetivo específico

- Desarrollar las actividades de cambio de turno de una manera ordenada y segura.
- Describir procedimientos que lleven a una atención eficiente y a la satisfacción del cliente.
- Identificar las acciones seguras de descarga de combustible.

2. Áreas de aplicación

La aplicación del presente manual, es enfocada al área de pista, el cual abarca los siguientes procedimientos: cambio de turno, despacho y descarga de combustible.

3. Responsables

Dentro de los distintos colaboradores responsables de los procedimientos están:

- Asistente Administrativo
- Jefe de Pista
- Representante de servicio al cliente
- Piloto

4. Políticas de operación

Para orientar las operaciones se describen las siguientes políticas aplicables dentro de la empresa.

4.1. Políticas aplicadas a la conducción

a) Política de alcohol y drogas

Una gran cantidad de los accidentes de tránsito es por consecuencia del consumo de bebidas alcohólicas, y a pesar de que está sancionado por ley, las personas siguen conduciendo en estado etílico. Por esto, como empresa, prohibimos el consumo de alcohol antes y durante la conducción.

También está prohibido el consumo de las drogas que son ilegales por la legislación local, tales como marihuana, cocaína, heroína, crack, anfetaminas u otros. Existen ciertos medicamentos cuyos efectos pueden afectar las habilidades en la conducción. Si consume fármacos medicados por un especialista, indíquelo la

actividad que está realizando para comprobar si su consumo puede afectarle en el desarrollo de su función y notifique a su supervisor.

b) Política uso del cinturón de seguridad

El uso del cinturón de seguridad es obligatorio por Ley, ya que impide que los pasajeros salgan despedidos fuera del vehículo y evitar en lo posible que se golpee contra el volante, tablero, parabrisas o asiento delantero. Mantenga el cinturón ajustado para evitar deslizamientos y además puede salvarle la vida.

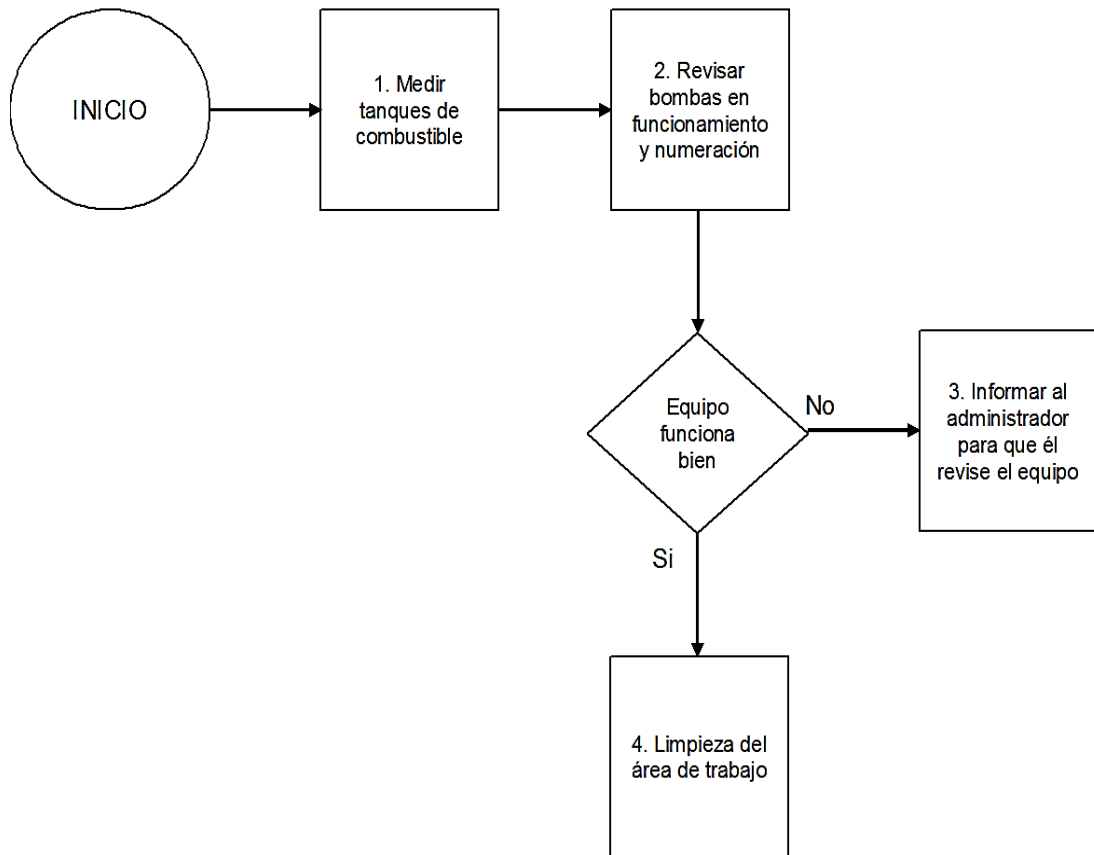
c) Política de uso de celular

El uso del teléfono celular está prohibido, así sea utilizando manos libres o no. Estudios han demostrado que utilizar el teléfono mientras se conduce es más riesgoso que incluso hacerlo con alcohol en la sangre. Es recomendable llevar el teléfono apagado mientras conduce, para evitar cualquier distracción que pueda generar un accidente.


5. Procedimiento y flujogramas

| | | | | | | |
|---|---|--|------------|--|---|--|
|  | SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA | Fecha | 23/02/2015 | | | |
| | Manual de operaciones Área de pista | Página | 1 | De | 1 | |
| | | Sustituye a | | | | |
| | | Página | | De | | |
| Fecha | | | | | | |
| CAMBIO DE TURNO | | | | | | |
| No. de operación | Responsables | Descripción | | | | |
| 1 | Asistente administrativo Representante de servicio al cliente | Revisar las bombas de combustibles. En cuanto a funcionamiento y numeración correcta (cada bomba cuenta con una pantalla de numeración electrónica y mecánica que permite registrar la cantidad de galones y capital de combustible vendidos por turno). | | | | |
| 2 | Jefe de pista | Medir tanques de combustibles. Con una varilla de aluminio y pasta, la existencia y restarle la medición anterior. | | | | |
| 3 | Asistente administrativo Jefe de pista | Funcionamiento del equipo. Si el equipo no funciona correctamente, el jefe de pista debe comunicárselo al asistente administrativo para que él sea quien revise el equipo y tome las medidas correctivas necesarias. | | | | |
| 4 | Representante de servicio al cliente | Limpieza del área de trabajo del exhibidor de lubricantes y refrigerantes. En el lugar destinado para el mismo en la pista y el reabastecimiento de productos. | | | | |
| Elaboró Juan Gabriel Max Practicante EPS | | Revisó Iris Barrondo Asistente Administrativo | | Autorizó María Olimpia Victoria Lapola Gerente General | | |

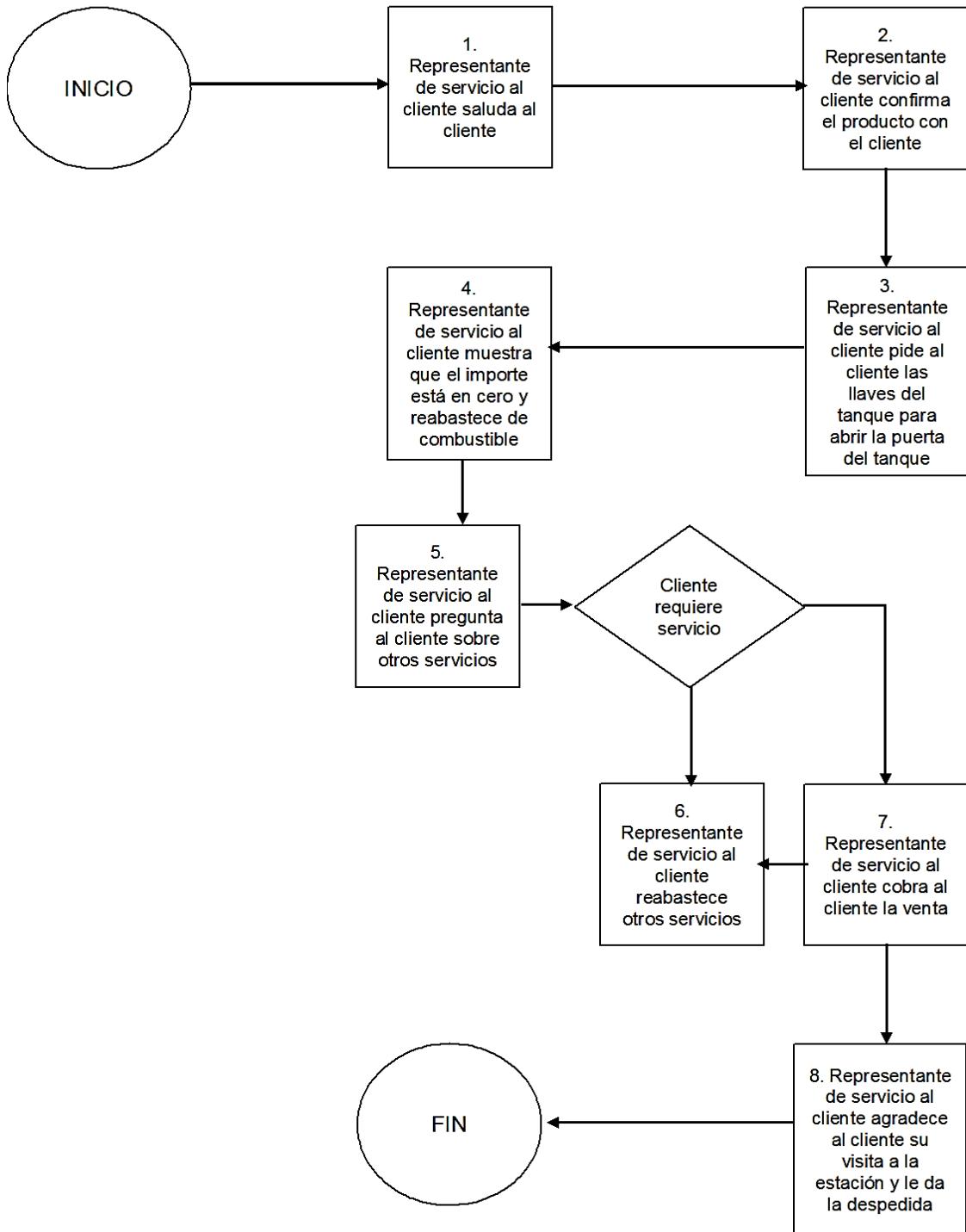
FLUJOGRAMA 1
CAMBIO DE TURNO SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD
ANÓNIMA Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, SOCIEDAD
ANÓNIMA




FUENTE: Elaboración propia, EPS, año 2 015.


| | | | | | | |
|---|---|--|------------|--|---|--|
|  | SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA | Fecha | 23/02/2015 | | | |
| | Manual de operaciones Área de pista | Página | 1 | De | 1 | |
| | | Sustituye a | | | | |
| | | Página | | De | | |
| Fecha | | | | | | |
| DESPACHO DE COMBUSTIBLE | | | | | | |
| No. de operación | Responsables | Descripción | | | | |
| 1 | Representante de servicio al cliente | Bienvenida. El representante de servicio al cliente saluda al cliente. | | | | |
| 2 | Representante de servicio al cliente | Producto Confirmado. El representante de servicio al cliente confirma el producto con el cliente que tipo de combustible desea y en qué cantidad. | | | | |
| 3 | Representante de servicio al cliente | Apertura de tanque del vehículo. El representante de servicio al cliente pide al cliente las llaves para abrir la puerta del tanque de combustible y retirar la tapadera que lo cubre. | | | | |
| 4 | Representante de servicio al cliente | Importe a cero. El representante de servicio al cliente muestra que el importe está en cero y reabastece de combustible el vehículo del cliente. | | | | |
| 5 | Representante de servicio al cliente | Otros servicios, simultáneamente a la actividad anterior. El representante de servicio al cliente pregunta al cliente sobre otros servicios (limpiar parabrisas, lubricantes y presión de llantas). | | | | |
| 6 | Representante de servicio al cliente | Confirmación finalización. Después de confirmada la venta de combustible, lubricantes y refrigerantes, se lleva a cabo el cobro correspondiente por parte del representante de servicio al cliente, quién no debe descuidar la emisión de factura. | | | | |
| 7 | Representante de servicio al cliente | Despedida. El representante de servicio al cliente agradece al cliente su visita a la estación y le da la despedida. | | | | |
| Elaboró Juan Gabriel Max Practicante EPS | | Revisó Iris Barrondo Asistente Administrativo | | Autorizó María Olimpia Victoria Lapola Gerente General | | |


FLUJOGRAMA 2
DESPACHO DE COMBUSTIBLE SERVICENTRO MPM,
SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI,
SOCIEDAD ANÓNIMA



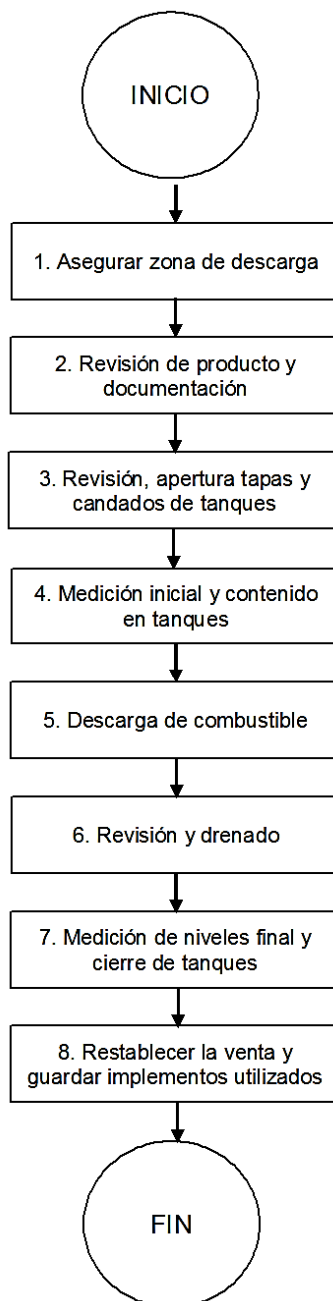
FUENTE: Elaboración propia, EPS, año 2 015.

| | | | | | | |
|---|---|--|------------|--|---|--|
|  | SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA | Fecha | 23/02/2015 | | | |
| | Manual de operaciones Área de pista | Página | 1 | De | 3 | |
| | | Sustituye a | | | | |
| | | Página | | De | | |
| Fecha | | | | | | |
| DESCARGA DE COMBUSTIBLE | | | | | | |
| No. de operación | Responsables | Descripción | | | | |
| 1 | Piloto | Asegurar zona de descarga. El piloto debe colocarse el chaleco reflectante, apagar el motor del camión, aplicar el corta corriente del camión, aplicar frenos auxiliares (parking), dejar teléfono celular al interior de la cabina del camión apagado y colocar conos en el área de descarga. | | | | |
| 2 | Piloto Jefe de pista | Revisión de producto y documentación. Jefe de pista debe verificar que la cantidad y el tipo de producto indicado en la guía de transporte, estén de acuerdo con lo solicitado y con el contenido en los compartimientos del camión tanque. Piloto utilizar Arnés de Seguridad y Línea de Vida siempre que se suba a la plataforma del camión. | | | | |
| 3 | Piloto Jefe de pista | Revisión, apertura tapas y candados de tanques. Verificar que las tapas de los conductos de descarga de cada tanque subterráneo estén cerrados con candado. Estas se deben abrir en presencia del piloto. | | | | |
| 4 | Jefe de pista | Medición inicial y contenido en tanques. Realizar la medición del producto contenido en cada tanque receptor. Utilizar las pastas correspondientes en cada caso. Registrar en la Ficha de control, la capacidad total de cada tanque y el resultado de la medición inicial de los volúmenes contenidos. | | | | |
| Elaboró Juan Gabriel Max Practicante EPS | | Revisó Iris Barrondo Asistente Administrativo | | Autorizó María Olimpia Victoria Lapola Gerente General | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|------------|--|---|--|
|  | SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA | Fecha | 23/02/2015 | | | |
| | Manual de operaciones Área de pista | Página | 2 | De | 3 | |
| | | Sustituye a | | | | |
| | | Página | | De | | |
| Fecha | | | | | | |
| DESCARGA DE COMBUSTIBLE | | | | | | |
| No. de operación | Responsables | Descripción | | | | |
| 5 | Piloto | <p>Descarga de combustible. Por razones de seguridad, conectar la manguera de descarga al tanque receptor y luego al camión tanque, permanecer vigilante al lado de las válvulas de descarga del camión, durante toda la descarga. Observar permanentemente las ventilaciones de los tanques, una vez terminada la descarga del primer producto, realizar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desconectar la manguera desde las válvulas de descarga del camión. 2. Drenar completamente el remanente de combustible que pudiera existir dentro de la manguera de descarga, hacia el interior del tanque correspondiente. Repetir el procedimiento anterior por cada producto a descargar. 3. Al terminar la descarga cerrar las válvulas de salida. | | | | |
| 6 | Piloto Jefe de pista | <p>Revisión y drenado. Retirar el producto que pueda quedar contenido dentro de cada compartimiento del camión tanque, este procedimiento es llamado drenado. Si fuese necesario mover el camión a un lugar con condiciones de nivelación que facilite este procedimiento, se debe hacer a un lugar previamente establecido por la administración de la Estación de Servicio, con todas las válvulas y tapas cerradas. Enseguida se abre la válvula de fondo, y a continuación la válvula de descarga en forma ligera para que fluya el producto hacia el balde. Terminado el drenado de cada compartimiento del camión, el conductor debe asegurarse que las válvulas de fondo y de descarga se hayan cerrado. El contenido del balde se debe verter dentro del tanque correspondiente de la Estación de Servicio. El vertido del producto hacia el tanque subterráneo se debe hacer con un Embudo Metálico no Ferroso, de preferencia de aluminio.</p> | | | | |
| Elaboró Juan Gabriel Max Practicante EPS | | Revisó Iris Barrondo Asistente Administrativo | | Autorizó María Olimpia Victoria Lapola Gerente General | | |

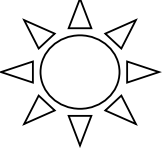
| | | | | | |
|---|---|---|------------|--|---|
|  | SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA | Fecha | 23/02/2015 | | |
| | | Página | 3 | De | 3 |
| | Manual de operaciones Área de pista | Sustituye a | | | |
| | | Página | | De | |
| | | Fecha | | | |
| DESCARGA DE COMBUSTIBLE | | | | | |
| No. de operación | Responsables | Descripción | | | |
| 7 | Jefe de pista | Medición de niveles final y cierre de tanques. Medir el volumen final del producto con pasta de medición. | | | |
| 8 | Jefe de pista Piloto Representante de servicio al cliente | Restablecer la venta y guardar implementos utilizados. El jefe de pista una vez ya finalizado el procedimiento de descarga de combustible, debe cerrar las tapas con candado y guardar todos los elementos empleados durante el procedimiento. Recién entonces se podrá reanudar la venta de productos. El piloto debe cerciorarse que todas las escotillas, así como las válvulas de fondo y las válvulas de descarga estén cerradas. | | | |
| Elaboró Juan Gabriel Max Practicante EPS | | Revisó Iris Barrondo Asistente Administrativo | | Autorizó María Olimpia Victoria Lapola Gerente General | |

FLUJOGRAMA 3
DESCARGA DE COMBUSTIBLE SERVICENTRO MPM,
SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI,
SOCIEDAD ANÓNIMA



FUENTE: Elaboración propia, EPS, año 2 015.

CUADRO 1
INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE LA DESCRIPCIÓN
DE OPERACIONES SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD
ANÓNIMA Y ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, SOCIEDAD
ANÓNIMA

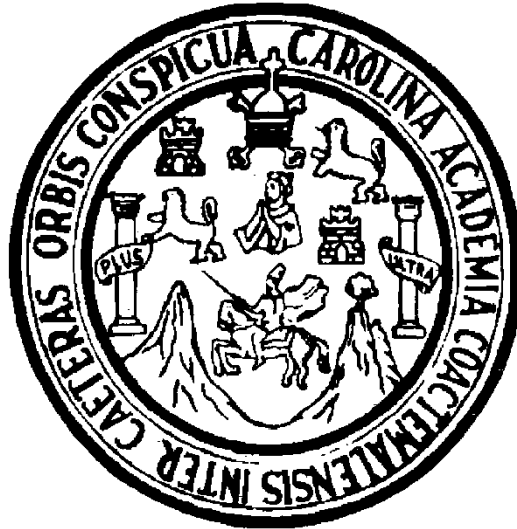
| | | | | | |
|---|---|------------------|----|--|--|
|  (1). | Nombre de la organización (2). | Fecha (4). | | | |
| | Manual de operaciones (general o específico) | Página (5). | De | | |
| | | Sustituye a | | | |
| | | Página (6). | De | | |
| | | Fecha | | | |
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (3). | | | | | |
| No. de operación (7). | Responsables (8). | Descripción (9). | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Elaboró (10). | Revisó (10). | Autorizó (10). | | | |

FUENTE: Elaboración propia, EPS, año 2 015.

INSTRUCTIVO LLENADO DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES

- 1. Logotipo de la organización.** Expresión gráfica de la identidad corporativa de una organización compuesta por un símbolo, un emblema y una tipografía específicos.
- 2. Denominación.** Nombre de la organización y del documento.
- 3. Procedimiento.** Nombre del procedimiento que, además, describe la materia a que se refiere.
- 4. Fecha.** Día, mes y año en que se terminó de elaborar el procedimiento.
- 5. Página _de_.** En el primer espacio debe anotarse el número progresivo de las hojas del manual y, en el segundo, el número total de hojas de que consta el documento.
- 6. Sustituye.** Fecha y página que reemplaza la hoja. Este espacio se completa exactamente en los términos anotados en los puntos 4 y 5.
- 7. Número de operación.** Se enumera progresivamente cada una de las operaciones que forman parte del procedimiento.
- 8. Responsables.** Nombre del área, unidad administrativa o puesto responsable de realizar cada operación.
- 9. Descripción.** Expresión del contenido de cada operación del procedimiento. Debe incluir el nombre y clave de las formas utilizadas.
- 10. Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización.** Nombre y firma del responsable de elaborar, revisar y aprobar el procedimiento.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



PLAN DE CONTINGENCIAS



**SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE
SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA**

**ELABORADO POR JUAN GABRIEL MAX
CARNÉ 200940032**

COBÁN, ALTA VERAPAZ, FEBRERO 2015

ÍNDICE

| | |
|---|---|
| PLAN DE CONTINGENCIAS | 1 |
| 1. Derrame mayor de producto sobre la pista de despacho de combustible | 1 |
| 2. Goteo o derrame pequeño debido a falla de mecanismo de bomba o surtidores o debido a fallas de procedimientos en la operación | 2 |
| 3. Fuego o explosión de cualquier tipo | 2 |
| 4. Producto combustible derramado sobre la ropa | 2 |
| 5. Trabajo sobre la plataforma del camión cisterna durante el proceso de descarga | 2 |
| 6. Resbalones, tropiezos, caídas, ser golpeado por un vehículo y otros daños personales | 2 |
| 7. Producto combustible salpicado en los ojos | 3 |

PLAN DE CONTINGENCIAS

1. Derrame mayor de producto sobre la pista de despacho de combustible

1. Cortar suministro eléctrico (usar botón de emergencia)
2. Parar todas las operaciones y llevar los extintores cerca del área de derrame
3. Contener el producto mediante el uso de arena o cualquier material absorbente. Nunca usar agua
4. No permitir que el producto derramado llegue a los desagües, canales, drenajes de lluvia o cualquier otro punto de descarga.
5. Recoger el absorbente sucio y guardarlo en un contenedor metálico cerrado y etiquetado.
6. Reiniciar las operaciones solo cuando todo el producto haya sido removido de la superficie de la estación.
7. Deseche el contenedor en una instalación autorizada a manejar desechos tóxicos.

2. Goteo o derrame pequeño debido a falla de mecanismo de bomba o surtidores o debido a fallas de procedimientos en la operación

1. Nunca permitir que el derrame permanezca en el suelo, aun si este es pequeño
2. Recoger el producto derramado usando arena o cualquier material absorbente y guardarlo en un contenedor metálico cerrado y etiquetado.
3. Deseche el contenedor en una instalación autorizada a manejar desechos tóxicos.

3. Fuego o explosión de cualquier tipo

1. Cortar suministro eléctrico (usar botón de emergencia)
2. Llamar a los bomberos
3. Usar los extintores si es seguro usarlos
4. Notificar al equipo de Operaciones de Texaco

4. Producto combustible derramado sobre la ropa

1. Permanecer lejos de celulares, radios o cualquier fuente de ignición incluyendo fósforos
2. Cambiarse la ropa en un área bien ventilada, preferiblemente bajo una ducha de seguridad y luego lavarse para eliminar el producto de la piel
3. Lavar la ropa a mano. Nunca con una máquina de lavado

5. Trabajo sobre la plataforma del camión cisterna durante el proceso de descarga

1. Usar siempre un cinturón arnés con dos puntos sujetos a la plataforma del camión
2. Usar botas que no resbalen, guantes de nitrilo y una linterna intrínsecamente segura
- 3 No usar lapiceros, cadenas u otros objetos, que pudieran provocar ignición si cayeran dentro del compartimiento de combustible

6. Resbalones, tropiezos, caídas, ser golpeado por un vehículo y otros daños personales

1. Aplicar tratamiento de primeros auxilios
2. Llamar una ambulancia cuando se requiera atención médica
3. Notificar al equipo de Operaciones Texaco

7. Producto combustible salpicado en los ojos

1. Lavar los ojos con abundante agua por lo menos durante 15 minutos
2. Buscar asistencia médica

DIPLOMA DE PARTICIPACIÓN CAPACITACIÓN MANEJO DE
EXTINTORES SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y
ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA

 **SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA**
ESTACIONES DE SERVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA 

Otorga el presente

DIPLOMA

A:

Por haber participado en la capacitación

“Manejo de Extintores”

Impartido por integrantes de la 36 compañía de bomberos voluntarios de la ciudad de Cobán, Alta Verapaz.

Santa Cruz, Alta Verapaz, Marzo 11 de 2015.

Licda. Mariana I. Pivaral Victoria
Gerente Administrativa

Edin Haroldo Coy Chiquin
Bombero Voluntario

FUENTE: Elaboración propia, EPS, año 2 015.



CUNOR | **CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE**
Universidad de San Carlos de Guatemala

El director del Centro Universitario del Norte de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer los dictámenes de la Comisión de Trabajos de Graduación de la carrera de:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Al trabajo titulado:

INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN SERVICENTRO MPM, SOCIEDAD ANÓNIMA Y ESTACIONES DE SEVICIO MOVI, SOCIEDAD ANÓNIMA, DEL DEPARTAMENTO DE ALTA VERAPAZ

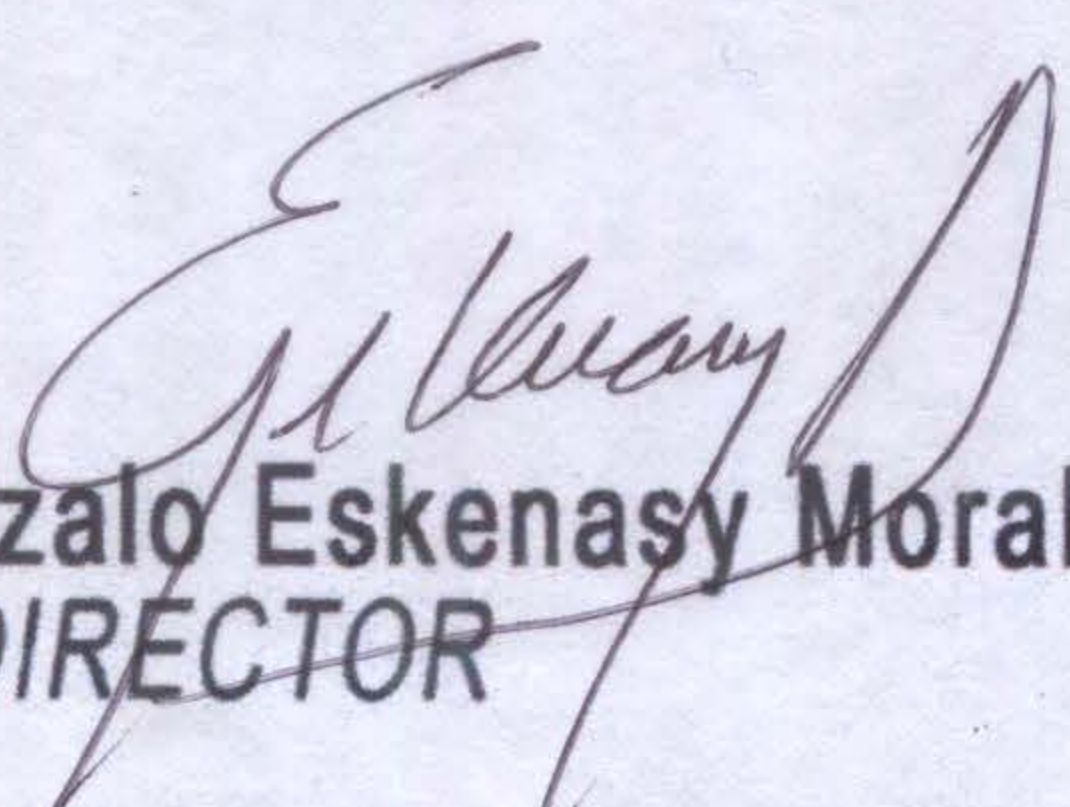
Presentado por el (la) estudiante:

JUAN GABRIEL MAX

Autoriza el

IMPRIMASE

Cobán Alta Verapaz 27 de Julio de 2016


Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
DIRECTOR

