

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 LA EMPRESA GASOLINERA ESTACION CARCHA;  
COBÁN, ALTA VERAPAZ

MARIO ALEJANDRO LOPEZ KRESS

COBÁN, ALTA VERAPAZ, SEPTIEMBRE 2014

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 GASOLINERA ESTACION CARCHA;  
COBÁN, ALTA VERAPAZ

PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DEL CENTRO  
UNIVERSITARIO DEL NORTE

POR

MARIO ALEJANDRO LOPEZ KRESS  
CARNÉ: 200540134

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

COBÁN, ALTA VERAPAZ, SEPTIEMBRE 2014

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

### **RECTOR MAGNÍFICO**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

### **CONSEJO DIRECTIVO**

PRESIDENTE: Lic. Zoot. M.A. Fredy Giovani Macz Choc  
SECRETARIO: Lic. Econ. Héctor Virginio Escobar Rubio  
REPRESENTANTE EGRESADOS: Ing. Agr. Julio Oswaldo Méndez Morales  
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES: P.E.M. Hugo Francisco Ruano Rivera  
Br. Marco Tulio Medina Pérez

### **COORDINADOR ACADÉMICO**

Lic.Zoot. Erwin Gonzálo Eskenasy Morales

### **COORDINADOR DE LA CARRERA**

Lic. Erick Jerónimo Milián Santa Cruz

### **COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN**

COORDINADORA: Licda. Tatiana Monterroso Braham de Cáceres  
SECRETARIA: Licda. Gladys Margarita Cacao Requena  
VOCAL: Licda. Hilma María Auxiliadora Gamboa Ruiz

### **REVISOR DE REDACCIÓN Y ESTILO**

Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes

### **REVISOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

Licda. Hilma María Auxiliadora Gamboa Ruiz

### **ASESORA**

Licda. Higinia Juvitza Garcia.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE —CUNOR—  
Cobán Alta Verapaz  
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064  
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 22 de Noviembre de 2013  
Ref. No.: 15/CADE-379-2013

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

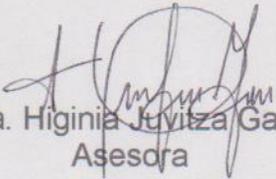
Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Asesoría del Trabajo de Graduación denominado Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado realizado en la Empresa Gasolinera Estación Carcha Cobán, Alta Verapaz, elaborado por el estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Mario Alejandro López Kress, Carné No. 200540134.**

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”*

  
Licda. Higinia Juvitza García  
Asesora



c.c.archivo



CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE —CUNOR—  
Cobán Alta Verapaz  
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064  
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 05 de Mayo de 2014  
Ref. No.: 15/CADE-045- 2014

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

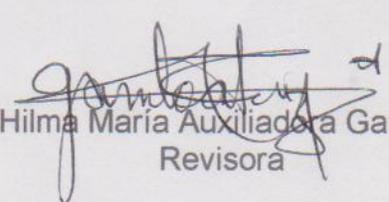
Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión del Trabajo de Graduación denominado Informe Final de Ejercicio Profesional Supervisado realizado en la Empresa Gasolinera Estación Carcha Cobán, Alta Verapaz, elaborado por el estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Mario Alejandro López Kress Carné No. 200540134.**

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”*

  
Licda. Hilma María Auxiliadora Gamboa Ruiz  
Revisora



c.c. archivo



CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE —CUNOR—  
Cobán Alta Verapaz  
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064  
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A. V. 06 de Septiembre de 2014  
Ref. No.: 15/CADE-144- 2014

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

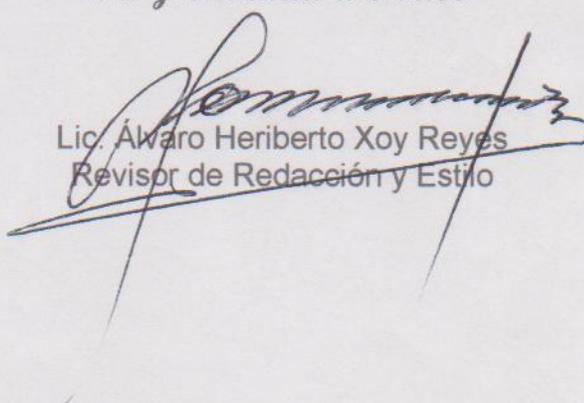
Respetables Señores:

Atentamente hago de su conocimiento que he finalizado la Revisión en cuanto a Redacción y Estilo del Trabajo de Graduación denominado Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado realizado en la Empresa Gasolinera Estación Carchá Cobán, Alta Verapaz, elaborado por el estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Mario Alejandro López Kress, Carné No. 200540134.**

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 Todas”*

  
Lic. Álvaro Heriberto Xoy Reyes  
Revisor de Redacción y Estilo

c.c. archivo





CENTRO UNIVERSITARIO  
DEL NORTE —CUNOR—  
Cobán Alta Verapaz  
Telefax: 7951-3645 y 7952-1064  
E-mail: usacoban@usac.edu.gt

Cobán, A.V. 09 de Septiembre de 2014  
Ref. No.: 15/CADE-147-2014

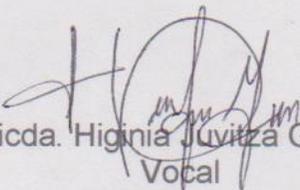
Licenciado  
Fredy Giovanni Macz Choc  
Director Centro Universitario del Norte, CUNOR.

Respetable Señor Director:

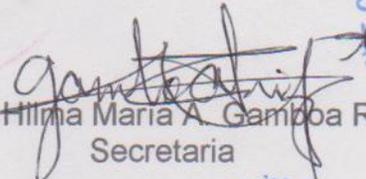
Habiendo conocido los dictámenes favorables de asesora, revisora de trabajos de graduación y revisor de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado realizado en la Empresa Gasolinera Estación Carchá Cobán, Alta Verapaz, elaborado por el estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, **Mario Alejandro López Kress, Carné No. 200540134**, previo a optar al título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Atentamente.

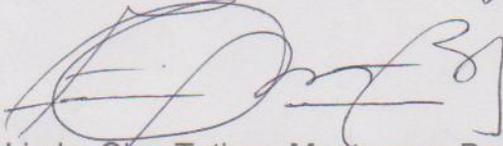
*“Id y Enseñad a Todos”*

  
Licda. Higinia Juvitza García  
Vocal



  
Licda. Hilda María A. Gamboa Ruiz  
Secretaria



  
Licda. Olga Tatiana Monterroso Braham  
Coordinadora Comisión de Trabajos de Graduación  
Carrera 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 Gasolinera Estación Carchá, como requisito previo a optar al título profesional de Licenciado En Administración de Empresas.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mario Alejandro López Kress', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

MARIO ALEJANDRO LÓPEZ KRESS  
Carné: 200540134

## **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 la carrera, es la responsabilidad de la estructura y 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 de 2012.

## **DEDICATORIA**

**A:**

Mis padres:

Por sus consejos, por el amor que siempre me brindaron, por estar conmigo en esos momentos difíciles, por inculcarme valores sabiendo que el éxito se alcanza con esfuerzo y dedicación.

Este triunfo es para ustedes.

Mi hermano:

Por los buenos momentos, por compartir el deseo de ser profesionales, esperando que este triunfo lo motive y lleve más cerca de lograr sus metas en esta vida.

Mi abuelita:

Por ser un ser un pilar en mi vida, llena de buenos consejos y sabiduría que demuestran que la mejor universidad es la misma experiencia en esta vida.

Te amo abuelita.

## **AGRADECIMIENTO**

**A:**

Dios:

Por darme la vida, guiar mis pasos y lograr esta bendición de culminar mi carrera y siempre darme sus bendiciones.

Mis padres:

Que me han apoyado en todo momento.

Mi hermano:

Por animarme en todo este proceso.

Asesores y docentes:

Por la ayuda brindada, orientación y por darme la oportunidad de elaborar este proyecto.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	v
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>OBJETIVOS</b>	3

### **CAPÍTULO 1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA**

1.1	Caracterización del área de práctica	5
1.1.1	Localización	5
1.1.2	Recursos	5
	a. Materiales	5
	b. Humanos	6
1.1.3	Situación tecnológica	7
1.1.4	Situación económica	8
1.1.5	Situación social y ambiental	9
1.1.6	Situación político- legal	9
1.2	Descripción general de la empresa	10
1.2.1	Objeto	10
1.2.2	Visión	11
1.2.3	Misión	11
1.2.4	Objetivos	11
1.2.5	Situación administrativa	11
	a. Planeación	12
	b. Organización	12
	c. Integración	14
	d. Dirección	14
	e. Control	15
1.2.6	Situación de mercado	16
	a. Producto	16
	b. Precio	19
	c. Plaza	19
	d. Promoción	19
1.2.7	Situación financiera	20
1.3	Identificación de fortalezas y debilidades encontradas	21

1.3.1	Matriz de fortalezas y debilidades	21
1.3.2	Descripción de las debilidades	21
1.4	Jerarquización de la problemática	23
1.4.1	Falta de una filosofía institucional	25
1.4.2	Carencia de un programa de capacitación	25
1.4.2	Inexistencia de una guía de seguridad e higiene industrial	25

## **CAPÍTULO 2**

### **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

2.1	Filosofía institucional	27
2.2	Programa de capacitación	29
2.3	Guía de seguridad e higiene industrial	31

## **CAPÍTULO 3**

### **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

3.1	Filosofía institucional	33
3.2	Programa de capacitación	34
3.3	Guía de seguridad e higiene industrial	35

<b>CONCLUSIONES</b>	37
<b>RECOMENDACIONES</b>	39
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	41
<b>ANEXOS</b>	43

Anexo 1	Filosofía institucional
Anexo 2	Programa de capacitación
Anexo 3	Guía de seguridad e higiene industrial

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Distribución de la fuerza de trabajo gasolinera estación Carchá	7
Cuadro 2 Matriz de fortalezas y debilidades	21

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Grafica 1 Jerarquización de la problemática	24
---	----



## RESUMEN

Como un aporte al desarrollo empresarial del país y siendo parte de la fase final de la carrera de Administración de Empresas, se realizó el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- en la Gasolinera Estación Carchá, la cual es una organización privada de origen comercial, especializada en la distribución de combustibles, lubricantes y accesorios de calidad garantizada. Cuenta con instalaciones amplias y modernas ubicadas en la carretera al municipio de Carchá, Alta Verapaz, lugar accesible que permite brindar a los clientes productos de excelente calidad.

Hoy en día es importante visualizar a las empresas en su totalidad y a la vez como el conjunto de elementos diferentes que interactúan entre sí, es decir, una entidad que es guiada hacia el logro del objetivo común y una visión de éxito. Al reconocerlo de esta forma, se pueden identificar los órganos que en ella intervienen, la situación actual, problemática y fortalezas, logrando con ello la productividad en su administración.

El EPS dio inicio con un diagnóstico organizacional, en la cual se pudo observar el funcionamiento de las diferentes unidades de la empresa. Esto permitió, a través de métodos adecuados, la identificación de las fortalezas y debilidades, seleccionando para el presente estudio aquellas de mayor incidencia y que pudieran abarcarse de acuerdo a los recursos disponibles.

Entre los hallazgos dentro del diagnóstico, se detectó la falta de una Filosofía Institucional que estableciera las líneas jerárquicas y de coordinación entre los puestos que se encuentran laborando dentro la empresa actualmente.

La estructura organizacional presentada al personal, para su aplicación, fue reconocida y aceptada, lo que permitió mejorar las coordinaciones de las actividades que venían desempeñándose durante sus labores, así mismo, este solo es el inicio para el ordenamiento de la organización, pero en un futuro se espera que se mantenga en constante actualización, con el crecimiento de la misma.

El segundo problema que se trabajó, fue la falta de fortalecimiento en las capacidades del personal. Razón por la cual, se estableció un programa de capacitación, que permitió desarrollar habilidades productivas en los colaboradores.

La tercera problemática que se abordó, fue la falta de preparación que se tiene en la Estación Gasolinera Carchá, en casos de emergencia, por lo que se abordó una guía de seguridad industrial, el cual se dio a conocer al personal por medio de capacitaciones, con el fin de prepararlos en situaciones que les represente peligro tanto a nivel personal como de la empresa.

Durante el EPS se implementaron las tres propuestas priorizadas dentro de la empresa, contando con los recursos necesarios y teniendo como único inconveniente no obtener información financiera específica de la misma, por políticas internas.

## INTRODUCCIÓN

En la carrera de Administración de Empresas del Centro Universitario del Norte –CUNOR-, sede de la Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC-, y como cumplimiento a los procesos académicos y requisitos que se necesitan, previo a la graduación, se realizó el Ejercicio Profesional Supervisado–EPS-, en la Gasolinera Estación Carchá, la cual se encuentra ubicada en el municipio de Carchá, Alta Verapaz.

El presente documento, da a conocer el desarrollo de las actividades realizadas durante el EPS, el informe está integrado por tres capítulos en los que se plantean las fases de la práctica.

Capítulo Uno. Contiene información general de la unidad de práctica, en la que se definieron la caracterización de Gasolinera Estación Carcha, la descripción general de la empresa, determinando su situación administrativa, situación de mercado y finalmente se identificaron las fortalezas y debilidades de la empresa.

Por medio de métodos cuantitativos se priorizaron tres problemáticas, mismas que guiaron el propósito de las actividades a realizarse en las siguientes fases.

Capítulo Dos. Descripción de actividades realizadas. Se describe la metodología que se desarrolló para darle solución a las problemáticas identificadas y priorizadas en la empresa.

Capítulo Tres. Contiene el análisis y discusión de resultados de las actividades realizadas, donde se describen los alcances y limitaciones que se presentaron.

Posteriormente se dan las conclusiones del ejercicio profesional supervisado, así como las recomendaciones profesionales que se dan hacia la empresa, para una mejor ejecución de sus actividades administrativas.

Finalmente se dan a conocer los anexos, donde se encuentran los aportes que se le dieron a la empresa, los cuales constan de: Filosofía Institucional, Programa de Capacitación y la Guía de Seguridad e Higiene Industrial.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Establecer propuestas de mejoras en los procesos administrativos que realiza la Gasolinera Estación Carchá, para que sus gestiones sean más eficientes y productivas.

### **Objetivos Específicos**

- a. Desarrollar una Filosofía Institucional, para lograr definir los objetivos y cuáles son las mejores acciones que deben llevarse a cabo para alcanzar dichos objetivos.
- b. Diseñar un Programa de Capacitación para el personal administrativo de la estación de servicio, en las diferentes áreas que requiere de acuerdo a las funciones que desempeñan.
- c. Estructurar una Guía de Seguridad e Higiene Industrial para los colaboradores, que les permita conocer qué hacer en caso de encontrarse en una situación de peligro.



## **CAPÍTULO 1**

### **DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA**

#### **1.1 Caracterización del área de práctica**

El diagnóstico institucional desarrollado durante el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS-, se realizó en la organización denominada Gasolinera Estación Carchá.

Empresa dedicada a la compra y venta de combustibles y derivados del petróleo, así como accesorios y repuestos de vehículos.

##### **1.1.1 Localización**

La Gasolinera Estación Carchá está ubicada en la 9ª Calle 4-08 zona 3 del municipio de Carchá, departamento de Alta Verapaz.

##### **1.1.2 Recursos**

Los recursos con los que cuenta Gasolinera Estación Carcha, para entrar en funcionamiento, son los siguientes:

###### **a. Materiales**

La empresa cuenta con instalaciones propias con un área de 920mts, cuadrados. Que se encuentran distribuidos de la siguiente forma: 200mts. Cuadrados, área administrativa, 50mts. Cuadrados,

área de bodega, 150mts cuadrados área de servicios, y 520mts. Cuadrados del área de Pista de Gasolinera.

El área administrativa cuenta con una oficina, donde se encuentra mobiliario de oficina completo, 2 computadoras de escritorio con sus respectivas herramientas y suministros.

En la parte externa se encuentra la pista de gasolinera, que consta de 6 bombas de distribución de combustible y sus respectivos tanques subterráneos de almacenamiento de combustible, en el área de servicios existe un elevador hidráulico para el mantenimiento de vehículos, también se encuentra una pequeña bodega en la que se almacenan todo tipo de utensilios de limpieza.

#### **b. Humanos**

Actualmente, en la organización laboran 11 empleados, distribuidos entre personal administrativo, ventas, despacho de combustible, engrase y lavado de vehículos. Personal que han sido seleccionados en base a su escolaridad, experiencia y capacidad.

Se encuentra dividida por niveles jerárquicos, descritos únicamente por nombres de puestos, ya que no tienen un organigrama debidamente estructurado.

**CUADRO 1**  
**DISTRIBUCION DE LA FUERZA DE TRABAJO GASOLINERA**  
**ESTACIÓN CARCHA**

<b>Administrador General</b>	
<b>Actividad</b>	<b>No. Colaboradores</b>
Gerente Administrativo Auditor externo Secretaria.	3 Personas.
<b>Área de despacho</b>	
<b>Actividad</b>	<b>No. Colaboradores</b>
Despachadores de combustible.	6 Personas.
<b>Área de Lubricación</b>	
<b>Actividad</b>	<b>No. Colaboradores</b>
Encargado de lubricación Encargado de lavado.	2 Personas.

**Fuente:** Investigación de campo. EPS Año 2011

### 1.1.3 Situación tecnológica

La gasolinera posee equipos de cómputo que los mantienen actualizados en base a los programas y software más recientes para uso administrativo.

Además, cuentan con 6 puntos de abastecimiento digitales con sus respectivas bombas de combustible: 4 de ellas incluyen 4 pistolas de distribución y las últimas 2 solamente 1 pistola especializada para la distribución.

Sus instalaciones están estructuradas con tanques subterráneos y bombas sumergibles que llevan de manera automática el combustible hacia las bombas de despacho.

Finalmente, mantienen un sistema de seguridad que incluye un circuito cerrado con cámaras distribuidas en puntos estratégicos de las instalaciones de la empresa.

#### **1.1.4 Situación económica**

Según la propiedad del capital, la Gasolinera Estación Carchá es una organización privada del sector terciario o de servicios, y proviene de una empresa mediana que cuenta con 5 gasolineras a nivel departamental. Los estados financieros representan su situación económica y son la principal fuente de información que tienen terceros sobre su desempeño.

Analizar la situación económica de la empresa, nos lleva a conocer la capacidad de la empresa para generar un resultado que puede ser positivo (ganancias) o negativo (perdidas).

Para el presente caso, en la gasolinera, a pesar de no tener acceso a la información de sus Cuentas de Pérdidas y Ganancias, por políticas internas; se puede determinar su rentabilidad, esto a través de la capacidad que tienen para generar resultados positivos, o sea para generar utilidades. Es decir, se puede visualizar que la empresa está generando ganancias, a través del posicionamiento en el mercado local, el movimiento constante de sus productos, el incremento que ha venido teniendo en el personal, entre otros.

### **1.1.5 Situación social y ambiental**

El propósito fundamental de Gasolinera Estación Carcha es proporcionar a la sociedad altaverapacense, principalmente a la población de Carchá, un servicio diferente a las estaciones de distribución de combustible.

Esta diferencia se determina por el ofrecimiento de importantes ventajas para el cliente: seguridad, ecología, imagen y servicio. Destacando la rapidez al momento de adquirir los productos que en ella se venden, tales como gasolinas, diesel, lubricantes, entre otros productos y/o servicios.

La gasolinera definida como: “Establecimiento comercial diseñado para el servicio de suministros de combustible y aceites a vehículos automotores livianos, medianos y de servicio pesado”<sup>1</sup>; cuenta en principio con el estudio de impacto ambiental, autorizado y avalado por el Ministerio de Energía y Minas, que le da autorización de operar en el área donde se encuentra, cuidando la protección al medio ambiente.

### **1.1.6 Situación político-legal**

La Gasolinera Estación Carchá está constituida como una entidad privada y tienen un representante legal que interviene en cualquier acción legal que le pudiera afectar.

Es una organización empresarial con fines de lucro, que brinda servicio, atención y satisfacción a las diferentes necesidades de sus clientes, sin ningún tipo de influencia política.

---

<sup>1</sup> Ley de comercialización de Hidrocarburos. Decreto 109-97. Pag.3

## **1.2 Descripción general de la empresa**

En el año 1975 el señor Carlos Thomae, empresario cobanero, fundó la Gasolinera Estación Carchá, que en su momento tenía el nombre de Texaco, ya que pagaba el derecho de la marca.

Dio inicio gracias a su visión emprendedora, quien siendo trabajador de la gasolinera, el antiguo dueño decidió vendérsela al observar su actitud e iniciativa.

Actualmente la empresa cuenta con gasolineras en los municipios de Carcha y Cobán con resultados satisfactorios en el negocio, su crecimiento al principio fue difícil, teniendo sus altibajos en la administración de la primera gasolinera, pero luego de transcurrir 10 años, fundaron una segunda gasolinera y hasta la fecha posee una red de 5 gasolineras independientes, ya que no están asociados con ninguna empresa y poseen su propia marca.

Su objetivo principal fue colocar una gasolinera en cada salida y entrada de cada uno de los municipios, lo que le ha permitido tener un mejor punto para el negocio.

Sus expectativas de desarrollo son seguir creciendo y conocer más de lo que es el movimiento de una estación de gasolinera, llevándolo a otro nivel, a la vanguardia de la tecnología y mejorar día con día el servicio al cliente.

### **1.2.1 Objeto**

Empresa especializada en la distribución de combustibles, lubricantes y accesorios, de calidad garantizada. Cuenta con instalaciones amplias y modernas ubicadas en la cabecera municipal

de Carchá, Alta Verapaz; lugar accesible que permite recibir de los proveedores productos de excelente calidad justo a tiempo.

### **1.2.2 Visión**

La Gasolinera Estación Carchá dentro de su administración carece de la descripción de una visión que les indiquen hacia donde quieren llegar o que quieren lograr como empresa.

### **1.2.3 Misión**

La empresa dentro de su organización no tiene establecido una misión que los identifique y describa la razón de ser como organización.

### **1.2.4 Objetivos**

La empresa cuenta con objetivos generales pero no los tiene consolidados por escrito, razón por la cual los empleados no toman ningún papel en la ejecución de los mismos, porque los desconocen y únicamente son orientados por las solicitudes específicas que realizan los jefes inmediatos.

### **1.2.5 Situación administrativa**

“El sistema administrativo es un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.”<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Agustín Reyes Ponce, Administración Moderna, Primera edición, (Editorial Limusa, S.A de CV, Edición 1994).

### a. **Planeación**

Entre los planes que tiene la organización a corto y largo plazo se pueden encontrar: planes administrativos, promocionales, seguridad y de higiene.

Poseen un proceso de evaluación para validar los planes, esto mediante análisis de los resultados obtenidos, estadísticas y reuniones constantes dependiendo de la necesidad de ellas.

La organización actualmente también tiene varios seguros: contra incendios, de responsabilidad civil y de valores en tránsito.

### b. **Organización**

La empresa no tiene una estructura organizacional que presente la descripción de la jerarquización de los puestos. Aunque esto no ha impedido que cada uno de los empleados tenga definidas sus funciones y responsabilidades.

Las áreas con que cuenta la Estación Carchá para el funcionamiento de sus actividades son:

- **Área administrativa:** consiste en una oficina donde se lleva el control de los aspectos administrativos de la estación. Posee equipo adecuado y moderno para facilitar el trabajo, tales como: computadoras, impresoras, calculadora, teléfono, fax, etc.

- **Área de ventas de accesorios y productos afines:** está formado por una sala de ventas que mantiene aceites, agua destilada, tapones de tanque de gasolina, bombillas, filtros, y otros productos de uso común para los automotores.
- **Área de despacho de combustible:** aquí se encuentra una estructura techada bien iluminada, con varias islas con bombas de despacho y otros servicios como agua y aire para atención de los vehículos de los clientes.
- **Área de almacenamiento de combustible:** se conforma de tanques subterráneos y bombas sumergibles que llevan el producto hacia las bombas de despacho. Están elaborados de acero bajo normas específicas, de acuerdo a reglamentos internacionales. Tienen capacidad para tres mil a cinco mil galones de gasolina cada uno, su máximo de capacidad es de veinte mil galones.
- **Área de lavado y engrase:** servicio de lavado de motor, chasis, engrase y cambio de aceite y filtro a los vehículos. El equipo de esta área incluye puentes de levantado hidráulico, máquinas engrasadoras, de lavado a presión y otras herramientas mecánicas.
- Otra aérea de servicio que ha sido agregada en los últimos, es la tienda de conveniencia, la cual ofrece productos de consumo esencial.

### c. Integración

La Gasolinera Estación Carchá, al ser una empresa pequeña cuenta aproximadamente con 11 personas que laboran dentro de ella, esto a razón que hay personal temporal que se contrata de acuerdo a las necesidades que se tengan. Estos se encuentran constituidos de la siguiente manera:

- **Área administrativa:** un administrador, un asistente y un contador. Eventualmente se presenta una secretaria.
- **Área de ventas de accesorios y productos afines:** una sola persona encargada es necesaria ya que el área es pequeña y las ventas se dan paulatinamente.
- **Área de despacho de combustible:** trabaja un equipo de despachadores de tres hasta ocho personas, dependiendo de los turnos.
- **Área de lavado y engrase:** se dispone de dos personas encargadas para esta área.

### d. Dirección

La empresa tiene establecido controles para la supervisión del personal, lo cual viene determinada bajo una jerarquía en forma vertical, ya que las órdenes van de jefes a subalternos, dirigidos por los canales y medios de comunicación adecuados.

El canal principal de comunicación que se utiliza en la estación de servicio de gasolina es de forma oral, a la hora de dar la información necesaria a los colaboradores.

**e. Control**

La estación gasolinera cuenta con controles establecidos para el seguimiento de planes, programas y proyectos. Incluyendo presupuestos para las diferentes actividades, publicidad, promoción, entre otros.

Dentro de su estructura posee un sistema de toma de muestras de combustible para controlar la calidad de los combustibles, dando así producto calificado al cliente. También están al día en la observación y conocimiento de los productos y servicios que presta su competencia.

La implementación de nuevos sistemas de control son tomados como una inversión de parte de la empresa y no como un incremento de sus costos.

El proceso de auditoría se encarga del control interno de la empresa, siendo el departamento de contabilidad el responsable de realizarlo.

La empresa también tiene servicios de asesoría externa en la materia legal, técnica y de capacitación. Las empresas encargadas de brindar este servicio son especialistas en mantenimiento y firma de auditores.

### 1.2.6 Situación de mercado

La situación de mercado de la Estación Gasolinera Carchá, lo enmarcaremos de acuerdo a las 4ps del Marketing Mix, o también conocido como mezcla de mercadotecnia. Estos son elementos claves que la empresa utiliza para contribuir a la fidelización del producto que se comercializa, cumpliendo así el objetivo de la gasolinera. A continuación desarrollamos estos cuatro elementos:

#### a. Producto

El despacho de combustibles en bombas es el principal servicio que ofrece la gasolinera, el cual es proporcionado a los clientes por los empleados de pista, quienes por medio de un equipo especial pueden colocar combustibles dentro de los tanques de los vehículos.

Existen dos tipos de combustibles que se distribuyen a los clientes, siendo el más vendido: la gasolina, que está diseñado para vehículos livianos de bajo caballaje o caballos de fuerza. Y el otro es el diesel, que ha sido diseñado para vehículos pesados, ya que éstos recorren grandes distancias y transportan carga pesada. También tiene un uso industrial, teniendo el costo más bajo de los combustibles que se ofrecen en las gasolineras.

Los productos que actualmente se proporciona en la Estación de Gasolinera Carchá son los siguientes:

- **Gasolina súper:** este tipo de combustible ha sido diseñada para vehículos livianos, siempre disponible, por lo que

siempre se recomienda a los clientes. Algunas de sus características son:

“aumenta el rendimiento de combustible, contiene aditivos que mantienen los motores limpios y contribuye a que el desplazamiento del vehículo en la carretera sea mejor, independientemente del tipo de carretera que transite”.<sup>3</sup>

- **Gasolina regular:** este combustible también ha sido diseñado para vehículos livianos, es la gasolina de menor precio que se ofrece en la gasolinera, pero eso no significa que su calidad sea menor, al contrario, posee características que la convierten en un combustible de excelente calidad.
- **Combustible diesel:** la estación vende uno de los mejores diesel del país, por las características propias del producto, lo cual lo convierte en un combustible de excelente calidad.
- **Venta de lubricantes y refrigerantes:** este servicio es ofrecido a los clientes de la gasolinera conjuntamente con el servicio de despacho de combustibles en bombas. Los empleados de pista deben efectuar el cambio de los mismos en los vehículos de los clientes y brindarles la asesoría necesaria respecto a los lubricantes y refrigerantes adecuados para su vehículo.

Los lubricantes son sustancias que ayudan al mantenimiento de ciertas piezas del vehículo y del motor, en las gasolineras se venden diferentes tipos de ellos, los

---

<sup>3</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Gasolina>

mismos han sido diseñados para vehículos que utilizan gasolina o diesel.

“Los refrigerantes son sustancias que ayudan a disminuir la temperatura de un fluido y mejorar el sistema de enfriamiento de los vehículos, evitando que estos excedan su nivel adecuado de temperatura y se dañen, principalmente si el vehículo recorre grandes distancias”.<sup>4</sup>

- **Tienda de conveniencia:** servicio que presta la gasolinera y consiste en un local habilitado para la venta de medicinas, alimentos y bebidas, el mismo se ubica en un punto estratégico de la estación de servicio o gasolinera.
- **Servicios de agua y aire:** se tiene a disposición agua en surtidores y un equipo especial que proporciona aire a los vehículos de los clientes. Este servicio es gratuito y el encargado de la bomba de combustible es el responsable de facilitarlo a los clientes. Aunque se tiene a disposición en un lugar debidamente identificado de la gasolinera para que los clientes personalmente se reabastezcan de ellos.
- **Bahía de lubricación:** consiste en un espacio diseñado para la realización del engrase y lavado de chasis de vehículos, livianos y pesados. El tipo de bahía con que se cuenta es el tipo fosa, es decir, vehículos en el piso y personal bajo el nivel del piso, introducidos en una fosa o agujero que ésta fabricada en el área de lubricación, que les permite ubicar

---

<sup>4</sup>Ibid., 14

adecuadamente a los vehículos y realizarles de ésta forma un correcto engrase y lavado de chasis sin correr algún peligro.

#### **b. Precio**

La organización tiene el conocimiento de los precios de su competencia ya que se encuentran en las cercanías de la misma.

Los precios de esta estación, no mejoran a la competencia ya que manejan los mismos precios por conveniencia y mutuo acuerdo.

#### **c. Plaza**

Existe un bajo monitoreo de la satisfacción del cliente para lograr que el servicio sea de mejor calidad, por lo que no se ha determinado el nivel de satisfacción y la lealtad a la organización.

#### **d. Promoción**

La organización cuenta en ocasiones con publicidad presenta algunas promociones, pero no tiene estructurado un plan de mercadeo, lo cual hace que la empresa sea débil en este proceso.

Se realizaron rifas de ciertos electrodomésticos con el objetivo de lograr atraer nuevos clientes, obteniendo resultados negativos, lo que indica que deben mejorar sus estrategias de mercadeo.

### **1.2.7 Situación financiera**

La contabilidad de la empresa es manejada y controlada por un profesional externo, que cada mes realiza sus labores para lograr cumplir los pagos necesarios, y registros de ventas y compras así como otros.

## **1.3 Identificación de fortalezas y debilidades**

Se efectuó un diagnóstico general de la organización Gasolinera Estación Carcha, para poder detectar las áreas con mayores problemas o necesidades, para luego priorizarlas y encontrar propuestas de solución.

### **1.3.1 Matriz de fortalezas y debilidades**

Durante el proceso inicial del Ejercicio Profesional Supervisado se identificaron fortalezas y debilidades de la institución, mismos que se determinaron por medio de la utilización de herramientas técnicas que lograron dar un panorama de la situación actual de la organización.

## CUADRO 2

### MATRIZ DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La venta de accesorios es un negocio el cual es muy productivo y rentable, por la experiencia y conocimiento de los actuales propietarios de la estación de servicio.</li> <li>2. Poseen una infraestructura necesaria y óptima para brindar un excelente servicio a los clientes de la estación.</li> <li>3. Brindan un servicio gratuito de lavado de vehículos para clientes exclusivos.</li> <li>4. Cuentan con la última tecnología en bombas de combustible, lo que hace más eficientes en costos y servicio al cliente.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No cuenta con un plan estratégico.</li> <li>2. No presentan una misión, visión, objetivos, políticas y reglas descritos.</li> <li>3. No disponen de un plan de marketing.</li> <li>4. No presentan un plan de seguridad.</li> <li>5. No cuentan con una planeación a futuro.</li> <li>6. No tienen un plan de capacitación.</li> <li>7. Falta de motivación de personal.</li> <li>8. No cuentan con plan de satisfacción al cliente.</li> </ol>

**Fuente:** Investigación de campo. EPS Año 2011

#### 1.3.2 Descripción de las debilidades

A continuación, se describen cada una de las debilidades encontradas:

- a. No se cuenta con un plan estratégico definido. Cada uno de los colaboradores sabe cuál es su trabajo en las diferentes áreas, pero no tienen un organigrama específicamente elaborado para saber las líneas de coordinación que existen en la organización.
- b. No está descrita su filosofía organizacional: misión, visión, objetivos, políticas y reglas de la empresa. Lo que no permite

tener una identidad que los oriente hacia dónde quieren ir y cómo lo van a lograr.

- c.** Falta de un plan de marketing que tenga como propósito facilitarle a los propietarios de las estaciones de servicio, una guía técnica que les dé a conocer el ambiente que los rodea, su situación competitiva y el análisis de los competidores directos.
- d.** Carencia de un plan de seguridad. Aunque la empresa cuenta con un sistema de seguridad que consta de un circuito cerrado de cámaras de vigilancia, no es suficiente, ya que en la actualidad es necesario mantener personal armado y entrenado, para lograr intimidar a la delincuencia.
- e.** No tienen estructurado un plan estratégico que asegure el éxito y productividad en el futuro. Siendo este un pilar fundamental para la toma de decisiones que permite lograr la supervivencia de los negocios en cualquier entorno que se desempeñe, por consiguiente es necesario implementarlo.
- f.** Inexistencia de un plan de recurso humano, que establezcan procesos adecuados de reclutamiento y selección de personal, que permita contratar personal idóneo que sea capaz de llevar a cabo las tareas que ayudaran a la organización a alcanzar sus metas, así como evitar la alta rotación que en la actualidad tienen.
- g.** La organización no cuenta con plan seguridad: incendios, asaltos, robo, alboroto popular, apagones de energía eléctrica,

entre otros; que les ayude a saber cómo reaccionar ante estos siniestros.

- h.** No existen programas para motivar al personal a que realicen un trabajo con eficiencia.
- i.** Falta de acciones específicas que determinen o evalúen la satisfacción al cliente de la gasolinera, respecto al servicio y productos que presta.

#### **1.4 Jerarquización de la problemática**

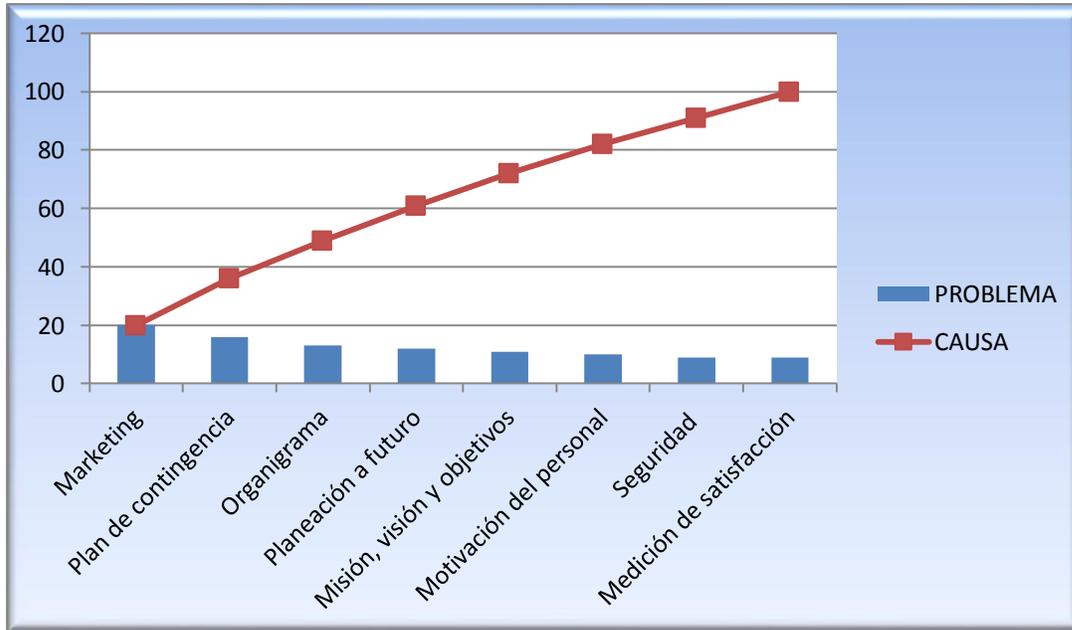
Para elaborar la jerarquización de los problemas de la organización, se utilizaron métodos cuantitativos y cualitativos, que permitieron recaudar información que pudo ser medida, dándonos por resultado datos más certeros y fiables.

Se realizaron cuestionarios, como herramienta básica, que ayudaron a obtener información directamente de las personas que participan en los procesos de la empresa, obteniendo así una mejor idea de la situación actual de organización.,

El diagrama de Ishikawa permitió detectar los problemas o deficiencias que existen en la organización, reflejando los departamentos donde se tenía que poner mayor énfasis.

Se utilizó el Diagrama de Pareto con el propósito de priorizar las problemáticas encontradas, logrando jerarquizar y poder trabajar las que mayores problemas causan al departamento seleccionado.

## GRÁFICA 1 JERARQUIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA



**Fuente:** Investigación de campo. EPS Año 2011

La gráfica nos muestra una estadística que presenta la jerarquización de los diferentes problemas encontrados en la organización Gasolinera Estación Carcha, esto gracias al diagnóstico realizado. Se encuentran en orden de prioridad, iniciando desde el aspecto más importante a atender: plan de marketing, hasta el menos problemático, pero no menos importante, la medición de la satisfacción de los clientes.

Para el presente estudio, tomando en cuenta las posibilidades, los recursos disponibles y de acuerdo a la jerarquización de problemáticas, se identificaron y establecieron tres problemas a ejecutarse durante el proceso de práctica, estos son:

#### **1.4.1 Falta de una filosofía institucional**

La empresa no cuenta con bases establecidas que determinen quiénes son y hacia donde van. No se tiene una estructura que los defina como se encuentran actualmente, tomando en cuenta que toda organización siempre está en constante cambio.

#### **1.4.2 Carencia de un programa de capacitación**

Gasolinera Estación Carchá, no cuenta con un programa de capacitación, que contribuya al desarrollo personal y profesional de cada uno de ellos, y es importante para la empresa o institución contar con personal calificado y productivo.

#### **1.4.3 Inexistencia de una guía de seguridad e higiene industrial**

La falta de una guía de seguridad e higiene industrial, es uno de los mayores problemas de Gasolinera Estación Carchá, ya que actualmente no existe conocimiento de parte de los colaboradores de cómo actuar y que hacer en caso de una catástrofe o una amenaza de peligro.



## **CAPÍTULO 2**

### **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

En la primera fase del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- realizado en la organización Gasolinera Estación Carchá, y tomando como referencia la jerarquización de las problemáticas, se determinaron las debilidades a las que se debían poner mayor atención y las que se podrían ejecutar para el presente estudio.

A continuación, se presenta la descripción de las actividades realizadas en cada una de estos problemas priorizados.

#### **2.1 Filosofía institucional**

Actividad que consiste en establecer una Filosofía Institucional, realizando un análisis sistemático, que permitió identificar las fortalezas y debilidades de la empresa, tomando en cuenta su estado actual y evaluando hacia donde se quiere dirigir.

Una empresa que no dispone de una estructura organizacional se presenta desorganizada y puede llegar a deteriorar las relaciones entre los empleados, porque no están claros los niveles jerárquicos.

Es por eso, en la gasolinera se estableció una Filosofía Institucional que ayudará a conocerla como se encuentra actualmente la empresa, su visión a futuro, las líneas de mando, coordinación y comunicación, con el que se espera el buen desempeño de las funciones del personal.

El método que se utilizó para la creación de la Filosofía Institucional, dando solución a la problemática detectada son los siguientes:

- a.** Creación de la misión, visión y objetivos de de la empresa.
- b.** Estructuración y evaluación de las estrategias que lograran alcanzar los objetivos en un tiempo determinado.
- c.** Para lograr el cumplimiento de las estrategias, se diseñaron las tácticas, que es lo mas especifico para lograr el cumplimiento de las mismas.
- d.** Establecimiento de políticas en cada una de sus áreas para la Estación de Servicio.
- e.** Establecimiento de procesos para la Estación de Servicio.
- f.** Reglas para cada una de las áreas con las que cuenta la Estación de Servicio.
- g.** Analizar las causas y efectos detectados durante la etapa de diagnóstico al problema, por medio de cédulas, análisis y entrevistas.
- h.** Se trabajó en conjunto con la persona responsable del departamento administrativo de las actividades u operaciones que implican la problemática.
- i.** Se identificaron los puestos que se tienen dentro de la empresa, para el diseño del Organigrama.

- j. Se determinó que el diseño del organigrama para una empresa como esta, es mejor representarlo en un gráfico vertical, es decir un subordinado es directamente dirigido únicamente de un superior, con el fin de evitar conflictos entre cargos, malentendidos y mal uso de recursos.
- k. Se estableció que el tipo de estructura que conviene a este tipo de negocio, es la estructura funcional, en la cual se organizó por funciones de los puestos.
- l. Se fijaron los diferentes niveles que se requieren para la gasolinera, de acuerdo al número de puestos que existen actualmente.
- m. Se socializo al equipo de trabajo al plan estratégico diseñado, para su conocimiento y aplicación.

El documento donde se encontraban plasmadas todas las actualizaciones de la Filosofía Institucional, fue evaluado y autorizado, previo a su aplicación, por el encargado de Gasolinera Estación Carchá.

## **2.2 Programa de capacitación**

La capacitación, es un proceso de formación aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los colaboradores adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a los que aceres de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

La formación en el personal es esencial para el buen desempeño en las labores diarias, permite que se fortalezcan todas aquellas debilidades que le pueden estar afectando en la productividad de la empresa.

El programa de capacitación tiene como objetivo principal, proporcionar herramientas al personal administrativo para encontrar soluciones a las debilidades del recurso humano lo que incidirá en buen desempeño laboral.

Para su realización se desarrollaron las siguientes acciones:

- a.** En base a las necesidades encontradas en relación a la capacitación, se determinó que el programa será dirigido al personal administrativo de la gasolinera.
- b.** Se constituyó la temática para las capacitaciones, tomando en cuenta las necesidades de formación encontradas en la empresa.
- c.** Se estableció comunicación con el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP-, para que ellos sean los responsables de facilitar la formación al personal.
- d.** Finalmente se realizó un presupuesto, para tener en cuenta la inversión necesaria para este programa.

### 2.3 Guía de seguridad e higiene industrial

“Estrategia planificada constituida por un conjunto de recursos de respaldo, una organización de emergencia y unos procedimientos de actuación encaminada a conseguir una restauración progresiva y ágil de los servicios de negocios por una paralización total o parcial de la capacidad operativa de la empresa”.<sup>5</sup>

El tercer problema priorizado en la jerarquización de la organización Estación Carchá, es la falta de una guía de seguridad e higiene industrial, para casos de emergencias. Razón por la cual, se diseñó una guía con el que se pretende asegurara los empleados y los clientes a la hora de encontrarse en las instalaciones en acontecimientos que puedan ponerlos en peligro.

Así mismo, al tener una guía estructurada, se evitara que en un futuro se presente una demanda, en caso se tenga algún accidente dentro o a los alrededores de la empresa.

A continuación se muestra el análisis, desarrollo y solución a la problemáticas que se detectaron de acuerdo al plan de seguridad:

- a. Se identificaron los riesgos que se tienen en una empresa que expende gasolina, trabajando conjuntamente con la persona responsable de la estación.
- b. Se delimitaron los riesgos más importantes y urgentes que podrían abarcar, para su pronta capacitación en los temas.

---

<sup>5</sup>Bety Milton Tom, Sistema y logística, Editorial Norma 2009.

- c.** Se localizó apoyo profesional de las diferentes instituciones del Estado de Guatemala, como lo son los Bomberos Voluntarios y Policía Nacional Civil.
  
- d.** Se implementó diferentes capacitaciones de seguridad en caso de emergencias, a todo el personal de la estación por medio de conferencias y videos.

Finalmente, se estableció un convenio con los Bomberos Voluntarios y la Policía Nacional Civil para brindar una información calificada sobre los planes de emergencia en este tipo de instituciones.

## **CAPÍTULO 3**

### **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

A continuación se exponen los resultados obtenidos durante el desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado, la interpretación y la discusión en función de los objetivos y metas.

#### **3.1 Filosofía institucional**

Para logra los objetivos de la empresa se diseño una filosofía institucional, basado en la creación de lineamientos que son: objetivos, visión, misión, estructura organizacional, estrategias, tácticas y políticas para el área administrativa, área de venta de accesorios, área de despacho de combustible y área de lavado y engrase de Gasolinera Estación Carchá.

La filosofía institucional produce beneficios relacionados a fomentar la vinculación entre los altos mandos y los distintos grupos de trabajo. Buscar el compromiso de todos. Ayuda a mejorar los niveles de productividad, que llevan a lograr mayores ganancias.

Con la implementación de la filosofía institucional se logra descubrir lo mejor de la organización: el objetivo es hacer que participen los colaboradores en la valoración de las cosas que hace mejor la organización, ayudando a identificar los problemas y oportunidades.

La aplicación de esta herramienta aclara ideas futuras: muchas veces, las cuestiones cotidianas, el día a día de nuestra empresa, nos absorben tanto que no nos dejan ver más allá de mañana. Este proceso nos va a

“obligar” a hacer una “pausa necesaria” para que nos examinemos como organización y si verdaderamente tenemos un futuro que construir.

Los beneficios que se obtendrán con la implementación de la filosofía institucional son: la mejora en la realización de actividades, lineamientos para la organización, visualización de nuevas oportunidades y amenazas, facilitar la realización de un trabajo eficiente con los recursos que ya posee la empresa, y primordialmente minimizar los riesgos de cometer errores en el corto, mediano y largo plazo.

Para el presente estudio se diseñó un organigrama que se adaptara mejor a la Gasolinera Estación Carchá, tomando en cuenta los siguientes elementos claves: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización.

La cadena de mando en la estación de servicio inicia con las instrucciones emanadas por los propietarios, quienes actúan como gerentes generales en su mayoría y de ahí se desglosan todos los demás puestos en sus diferentes posiciones jerárquicas, esto de acuerdo a las funciones que desempeñan.

La implementación de este organigrama, permitió un ordenamiento jerárquico y coordinación entre los diferentes puestos que se encuentran establecidos en la empresa. Aunque es importante hacer notar, que este es una estructura según la actualidad de la empresa, pero que esta deberá ir actualizándose durante el crecimiento de la misma.

### **3.2 Programa de capacitación**

El recurso más importante en toda organización, es el personal que labora dentro de ella; pero este no puede ocultarse de la realidad actual

de su entorno, en donde los cambios se van dando a pasos agigantados, por lo que se debe estar a la vanguardia de la tecnología y del conocimiento de lo nuevo que acontece en cada una las profesiones o actividades.

La mayoría de las empresas contrata personal que como mínimo tenga desarrollados todos sus conocimientos básicos para el puesto que va a desempeñar. Pero tomando como referencia de los clientes, quienes son los que mantienen a un negocio dentro del mercado, personas cada vez más exigentes y con deseos de obtener un mejor servicio; los gerentes o dueños se han visto a la tarea de buscar mejoras en el personal para que se desempeñen de una mejor manera.

Es por eso, que un programa de capacitación en el personal, permitirá fortalecer todas las capacidades para el buen desempeño laboral, así mismo, brindará nuevas herramientas que los mantenga a la vanguardia de la nueva tecnología y con capacidad de enfrentar a las nuevas exigencias del mercado, así como de la competencia, mejorando las habilidades y conductas para brindar un servicio de calidad y por ende ser más rentable en el negocio.

La implementación de este programa asegurara el éxito en la empresa, la cual se deberá ir adecuando de acuerdo a las necesidades de capacitación que vayan surgiendo durante el desarrollo de las actividades diarias.

### **3.3 Guía de seguridad e higiene industrial**

Desde sus inicios la Gasolinera Estación Carchá no contaba con manual o instructivo que les orientará en caso de una emergencia, algo que realmente preocupo porque este tipo de empresa está considerada

como uno de los negocios que puede representar mayor peligro en la integridad física de las personas.

El Objetivo de la evaluación de una guía de seguridad e higiene industrial, tiene como propósito dar a conocer el proceso que debe llevarse ante una situación de emergencia.

En primer lugar, es importante resguardar la seguridad en los colaboradores que trabajan dentro de la empresa, ellos son los primeros que deben conocer cómo actuar en estos momentos, y principalmente cómo evitar que ocurran accidentes o que se pongan en situaciones que les represente peligro.

Orientando de una manera adecuada al personal, serán una fuente importante para guiar a todas aquellas personas que se encuentren a su alrededor en momentos de emergencia.

Con la presente guía, se espera que el personal, clientes y más evacuen la forma rápida y segura, en caso de que estén viviendo una situación que les provoque peligro.

## CONCLUSIONES

La implementación en la organización de procesos administrativos adecuados a las características del negocio y a sus principales necesidades; permite que sus acciones sean más eficientes y rentables.

El planteamiento de una filosofía institucional, ayuda al mejoramiento de la toma de decisiones administrativas, ya que establece el rumbo que se debe llevar a corto, mediano y largo plazo, con base a la misión, visión, objetivos estructura organizacional, estrategias y tácticas.

El programa de capacitación permitirá fortalecer las habilidades y actitudes del personal, lo cual se verá reflejado en el buen desempeño de sus labores.

Es importante que la empresa asesore a su personal a través de una Guía de Seguridad e Higiene Industrial, para que conozcan la forma que deben actuar en caso de situaciones que les represente peligro. Esto además beneficiara a la empresa para evitar accidentes que perjudiquen tanto la integridad física de sus clientes y empleados, como cuidar de sus bienes materiales.



## RECOMENDACIONES

Para el presente estudio solo se implementaron tres procesos administrativos, por lo que se recomienda tomar en cuenta el diagnóstico realizado para buscar solución a las otras problemáticas detectadas y así mejorar las dificultades que se tienen.

Dar a conocer la filosofía institucional a todos los colaboradores, para así lograr juntos, que cumplir con la misión y visión de la empresa.

Aplicar el programa de capacitación al personal administrativo y realizar diagnósticos de necesidades, al menos cada año, para ir conociendo los requerimientos en relación a la formación del personal.

La estación de servicio debe implementar diversas guías o planes de seguridad, debido a que el producto, se caracteriza por su condición altamente inflamable. Dichos planes deben ser comunicados a todos los colaboradores mediante capacitación constante que incluya simulacros, permitiendo así que el personal responda de manera exitosa.



## BIBLIOGRAFÍA

- Atención Al Cliente. <http://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>. (21 Abril de 2 011.)
- Eficiencia Administrativa. <http://saludyeficiencia.blogspot.com/2011/03excelencia-administrativa.html>. (12 Abril de 2 011.)
- Excelencia administrativa. <http://saludyeficiencia.blogspot.com/2011/03 exelencia-administrativa.html>. (16 Marzo de 2 011.)
- Gomez Ceja,Guillermo. *Planeación y Organización de empresas*. México: McGraw-Hill, 1 997.
- Gordillo Castillo, Enrique. Guía general de estilo para la presentación de trabajos académicos. Guatemala: Centro de estudios urbanos y regionales: Universidad San Carlos de Guatemala, 2 002.
- . *Planeación y Organización de empresas*. México: Editorial McGraw-Hill, 2 007.
- Koontz, Harold. *Elementos de administración*. Mexico: McGraw-Hill, 2 006.  
y Heinz Weihrich. *Administración una perpectiva goblal*. México: Mcgraw-Hill, 2 007.
- Ley de comercialización de Hidrocarburos. (Decreto 109-97) República de Guatemala: Filgua, 2 011.
- Lewis, Mike y Kelly Graham. *La eficiencia administrativa*. Colombia: Grupo Editorial Norma, 1 989.
- Milton Tom, Betty. *Sistema y logística*. México: Editorial Norma, 1 999.
- P. Robins, Stephen. *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall, 2 000.
- . *Administración: Teoría y Práctica*. Editorial: Hispanoamericana, 1 994.

*Paquetes de computación.* <http://www.mastermagazine.info/termino/6223.php>  
(19 de febrero de 2 011).

Rossetti, José Paschual. *Introducción a la economía.* México: Industria Editorial Mexicana, 1 994.

Reyes Ponce, Agustín. *Administración Moderna.* España: Editorial Limusa, 1 994.

Ramazzini Giorgies, Nidia. *Organización y métodos.* Guatemala: Universidad Galileo, 2005.

V.ºB.º



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Adán García Véliz', written over a horizontal line.

Adán García Véliz  
Lic. en Pedagogía e Investigación Educativa  
Bibliotecario





## ANEXO 1.

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

# FILOSOFÍA INSTITUCIONAL



**GASOLINERA ESTACIÓN CARCHA**

REALIZADO POR  
MARIO ALEJANDRO LOPEZ KRESS

COBÁN, ALTA VERAPAZ, 2012

## FILOSOFÍA INSTITUCIONAL DE GASOLINERA ESTACIÓN CARCHÁ

### 1. Datos generales

<b>Nombre</b>	<b>Gasolinera Estación Carcha</b>
<b>Propiedad</b>	Privada
<b>Ubicación</b>	9ª Calle 4-08 zona 3
<b>Municipio</b>	Carcha
<b>Departamento</b>	Alta Verapaz
<b>Fecha de fundación</b>	1975
<b>Propietario</b>	Carlos Thomae
<b>Sucursales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gasolinera Estación Minerva</li><li>• Gasolinera Estación Gualom</li><li>• Gasolinera Estación Carcha</li><li>• Gasolinera Estación Food Market</li></ul>
<b>Actividad</b>	Distribución de combustibles, lubricantes y accesorios, de calidad garantizada.
<b>Número de teléfono</b>	53748980

### 2. Antecedentes de la empresa

En el año 1975 el señor Carlos Thomae, empresario cobanero, fundó la Gasolinera Estación Carchá, que en su momento tenía el nombre de Texaco, ya que pagaba el derecho de la marca.

Dio inicio gracias a su visión emprendedora, quien siendo trabajador de la gasolinera, el antiguo dueño decidió vendérsela al observar su actitud e iniciativa.

Actualmente la empresa cuenta con gasolineras en los municipios de Carcha y Cobán con resultados satisfactorios en el negocio, su crecimiento al principio fue difícil, teniendo sus altibajos en la administración de la primera gasolinera, pero luego de transcurrir 10 años, fundaron una segunda gasolinera y hasta la fecha posee una red de 5 gasolineras independientes, ya que no están asociados con ninguna empresa y poseen su propia marca.

Su objetivo principal fue colocar una gasolinera en cada salida y entrada de cada uno de los municipios, lo que le ha permitido tener un mejor punto para el negocio.

Sus expectativas de desarrollo son seguir creciendo y conocer más de lo que es el movimiento de una estación de gasolinera, llevándolo a otro nivel, a la vanguardia de la tecnología y mejorar día con día el servicio al cliente.

### **3. Misión**

Operar de una manera segura y rentable en la industria del petróleo, gas y energía en Cobán con responsabilidad social y ambiental, ofreciendo productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes.

### **4. Visión**

Convertirse en una estación líder en el mercado a nivel departamental, y a su vez la calidad en sus productos y servicios.

### **5. Objetivos**

a. Vender combustibles y lubricantes de excelente calidad.

- b. Mantener una buena imagen de la empresa (estructura del edificio limpia, bombas de despacho de combustible en buen estado, mantenimiento del área verde).
- c. Integrar, capacitar y motivar al personal.
- d. Contar con una amplia existencia de lubricantes y accesorios.
- e. Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales con los que cuenta la estación de servicio.
- f. Motivar a los clientes para que efectúen sus compras a través de promociones.

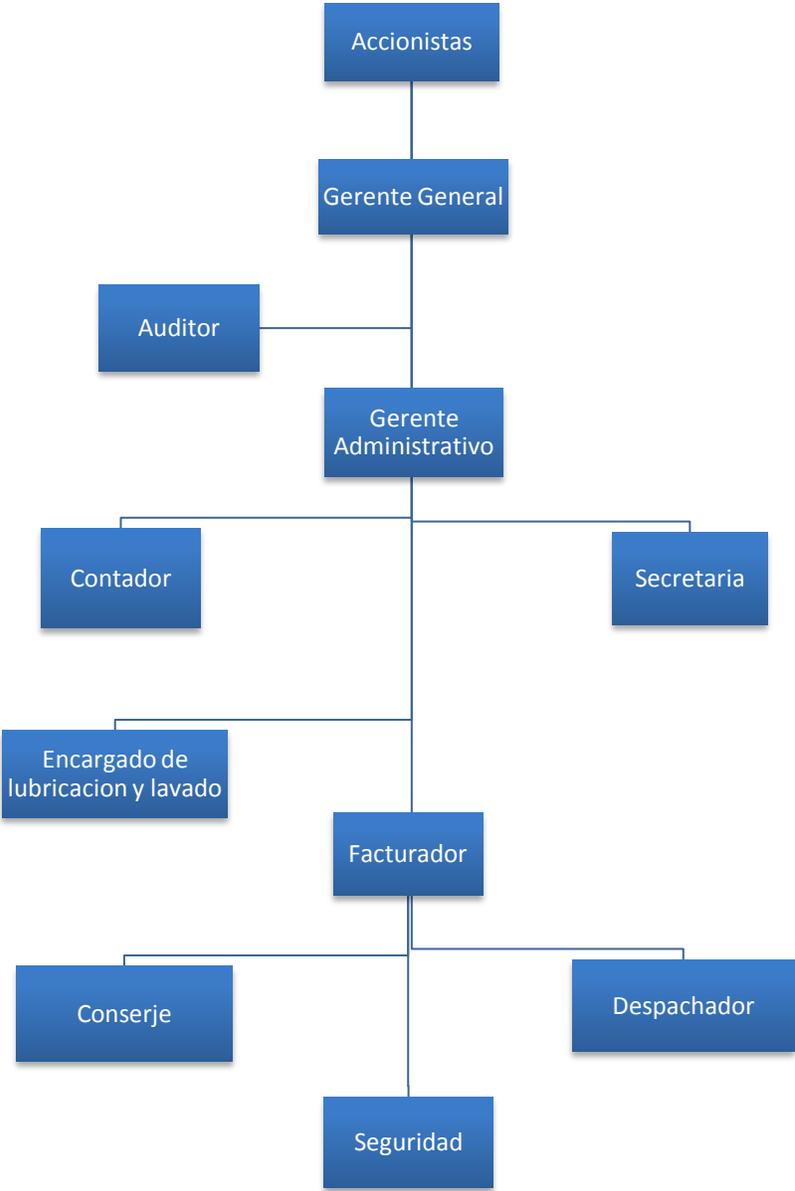
## **6. Organización de la estación de servicio**

Al evaluar el diseño organizacional que se adapta mejor a la estación, es necesario tomar en cuenta los siguientes elementos claves: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización.

En cuanto a la departamentalización, se adopta una combinación por procesos orientada al servicio y funcionalidad que se relacionan con los procesos administrativos de la estación.

La cadena de mando en la estación de servicio inicia con las instrucciones emanadas por los propietarios, quienes actúan como gerentes generales en su mayoría.

# ORGANIGRAMA DE LA ESTACIÓN GASOLINERA ESTACION CARCHA



**Fuente:** Investigación de campo. EPS Año 2011.

## **8. Establecimiento de Estrategias para la Estación de Servicio**

Para lograr determinar y transmitir una mejor imagen para la empresa fue necesario agregar estrategias de compra, venta y personal.

### **a. Estrategias de Compra.**

Diseñar procesos de compra que permitan maximizar los recursos financieros de la empresa y optimizar la capacidad instalada de la estación.

Establecer convenios con proveedores que permitan un abastecimiento oportuno en el tiempo adecuado.

### **b. Estrategias de Venta**

Implementar sistemas de atención y servicio que den seguimiento a los reclamos del cliente.

Determinar perfiles de clientes actuales y potenciales mediante el empleo de información acerca del comportamiento observado, registrado y analizado del usuario en todo el proceso de servicio.

Mantener los precios de combustibles equilibrados para poder competir en el mercado.

### **c. Estrategias de Personal**

Aprovechar e incentivar el desarrollo de relaciones interpersonales dentro de la organización para la creación de equipos de trabajo para la solución de problemas.

Invertir en el recurso humano para elevar el nivel de calidad en el servicio y lograr una ventaja competitiva en la atención al cliente.

## **9. Establecimiento de las Tácticas para la Estación de Servicio**

Para lograr determinar los objetivos a corto plazo de la estación de servicio se tomaron en cuenta tácticas de compra, venta, financieras y de personal.

### **a) Tácticas de Compra**

Comprar por lotes la mercadería, con el fin de obtener descuentos en el precio.

Realizar los pedidos de combustible con tiempo, para mantener siempre producto en existencia y así los clientes estarán satisfechos.

Tener el servicio directo de las casas comerciales que proveen de su producto.

### **b) Tácticas de Venta**

Realizar descuentos especiales en las compras de los productos que se venden a los clientes frecuentes.

Ofrecer soluciones integrales que abarcan servicios y productos como un valor agregado en cada uno de los procesos de venta, atendiendo la necesidad del cliente.

Dar seguimiento inmediato a los reclamos de los clientes a través de la implementación de un modelo de atención al cliente que funcione dentro del servicio.

### **c) Tácticas de Finanzas**

Realizar inventario cada mes, para el control de los productos, accesorios y efectivo.

Cuadrar los cortes de caja diariamente, de acuerdo a lo vendido.

Revisar mensualmente el libro de bancos, para corroborar cheques y depósitos.

### **d) Tácticas de Personal**

Incentivar a los colaboradores, para que se sientan parte de la organización a través de reconocimientos de logro hecho público e incentivos económicos.

Llevar a cabo cursos de capacitación, para que el personal pueda ascender de acuerdo a su capacidad a otros puestos, mejorando su status dentro de la organización.

Establecer cada semana una sesión con el personal para conversar acerca del desempeño de la estación y escuchar su opinión respecto a nuevas ideas, soluciones a problemas detectados tanto por los administradores como el personal.

## **10. Establecimiento de Políticas para la Estación de Servicio**

Para formular una guía que sirva de juicio para el administrador en la toma de decisiones se elaboraron políticas de compra, venta, financieras, y de personal.

### **a. Políticas de compra**

Adquirir la mercadería con los proveedores, que ofrezcan buena calidad, servicio y precio.

La mercadería puede ser comprada al contado o al crédito.

Seleccionar de forma eficaz y eficiente a los proveedores, especialmente los que frecuentemente viajan al interior del país.

### **b. Políticas de venta**

Todo producto o accesorio puede ser vendido en efectivo o tarjeta de crédito, no se aceptan cheques.

Las promociones deberán realizarse en ciertas épocas del año (especialmente cuando se manifiestan bajas en el consume).

### **c. Políticas financieras**

En los meses de septiembre y marzo (época de cosecha) se necesitara mayor cantidad de circulante, para créditos a los clientes, lo cual puede requerir de un préstamo bancario.

Anualmente, se deberán realizar proyecciones de ventas, para poder manejar un adecuado capital de trabajo.

#### **d. Políticas de personal**

A cada uno de los conductores de las pipas de combustible, se le proporciona viáticos por transporte de combustible de los puntos de abastecimiento a la estación de servicio.

Realización de actividades especiales para los colaboradores, como convivios navideños y celebraciones de cumpleaños.

### **11. Establecimiento de Procesos para la Estación de Servicio**

Para mejorar el orden actual de los procedimientos que lleva realizar una actividad dentro de la estación se elaboraron procesos de despacho de combustible, lectura de bombas de combustible, y medición de los tanques.

#### **a. Despacho de combustible y Facturación**

- Se dirige al cliente a la bomba de despacho indicada.
- Se saluda cordialmente al cliente dándole la bienvenida a la estación.
- Se toma la orden del pedido.
- Se despacha el pedido, al mismo tiempo se revisa el vehículo.
- Se le entrega las llaves, se cobra el valor y se le factura.

### **b. Toma de lecturas de Bombas de Combustible**

- Se hace una lista del orden de las bombas.
- Se toma la lectura mecánica y electrónica.
- Se tabulan las lecturas actuales con relación a las anteriores, para sacar el resultado final.
- El resultado anterior cuadrarlo con la cantidad vendida, según las facturas.

### **c. Medición de los Tanques de Combustible**

- Se quitan los candados de cada tanque.
- Se prepara la vara de medición.
- Se toman las medidas por producto (súper, diesel, kerosine).
- Se calculan las pulgadas que marca la vara de medición.
- Se traducen las pulgadas a los galones

## **12. Reglas para una Estación de Servicio**

Se logro reflejar una mejor decisión administrativa para determinar acciones elaborando una serie de reglas para la estación de servicio.

- a. No se aceptan devoluciones en la compra de lubricantes a ningún cliente sin acepción.

- b. En los accesorios electrónicos no se aceptan devoluciones media vez el producto haya sido manipulado.
- c. Todo colaborador debe respetar el horario de trabajo establecido de ocho a doce del medio día y de dos a seis de la tarde.
- d. Debe existir respeto mutuo entre los colaboradores y sus respectivos jefes.
- e. Todo colaborador que deje de trabajar en la organización, por una situación anómala, no podrá volver a su puesto nuevamente.
- f. Se prohíbe fumar en cualquier sitio de la estación de servicio.

## ANEXO 2.

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

# PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL



GASOLINERA ESTACIÓN CARCHA

REALIZADO POR  
MARIO ALEJANDRO LOPEZ KRESS

COBÁN, ALTA VERAPAZ, 2012

## **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL**

Diseñar un programa de capacitación para el personal administrativo de la estación de servicio en las diferentes áreas que requiere de acuerdo a las funciones que desempeñan.

Se tiene contemplado el programa de capacitación para contar con el asesoramiento y convenio de INTECAP, tomando como base, la experiencia, distribución de centros de capacitación en distintas áreas regionales de Guatemala, así como la preparación académica de los instructores y la experiencia positiva de otras empresas que han implementado estos programas de capacitación con anterioridad.

### **Objetivos**

- a.** Capacitación en el manejo de la excelencia administrativa.
- b.** Capacitación en el manejo de paquetes de computación.
- c.** Capacitación en los adecuados manejos contables en la actualidad.
- d.** Curso de capacitación para atención al cliente y conocimiento de los productos.

## **Marco teórico**

Las capacitaciones se realizarán a través de convenios con el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) sobre los siguientes temas para los administradores, asistentes, contadores, jefes de pista y despachadores.

- **Capacitación de personal**

“Es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los colaboradores adquieren o desarrollan conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a los quehaceres de la organización, el puesto o el ambiente laboral”.<sup>1</sup>

- **Excelencia administrativa**

Conquista mediante acciones constantes y diarias enfocadas hacia la calidad de todos y de cada una de las áreas de la administración, se logra educando, motivando y apoyando al personal.<sup>2</sup>

- **Paquetes de computación**

El término se refiere a cierto software de aplicación diseñada para atender necesidades sectoriales, de un tipo de negocio, etc. Un paquete integrado contiene un conjunto de programas para atender diversas necesidades, como por ejemplo: contabilidad, ventas, etc.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Guillermo Gomez Ceja, Planeación y Organización de empresas, Editorial McGraw-Hill, Octava Edición México. 2007.

<sup>2</sup> <http://saludyeficiencia.blogspot.com/2011/03/excelencia-administrativa.html>

<sup>3</sup> <http://www.mastermagazine.info/termino/6223.php>

- **Atención al cliente**

Aquel servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores.<sup>4</sup>

- **Presupuesto**

“Es una declaración de los resultados esperados, expresados en términos numéricos. Se puede considerar como un programa “expresado en números”.<sup>5</sup>

## **Propósito**

Radica en diseñar una herramienta de capacitación de las destrezas, conocimientos y habilidades dirigida al personal administrativo de la estación de servicio lo que permitirá disponer de personal eficiente. Lo que incide en una mejor atención y servicio al cliente.

Diseñar un programa de capacitación para el personal administrativo de la estación de servicios en las diferentes áreas que requieren de acuerdo a las funciones que desempeñan para un mejor funcionamiento de la estación de servicio, cada uno de los colaboradores conocerá a la perfección sus labores y tendrán el conocimiento teórico de las mismas.

---

<sup>4</sup> <http://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>

<sup>5</sup> Jose Paschual Rossetti, Introducción a la economía, Decima Edición, Industria editorial mexicana 2004.

## **Importancia**

El proyecto es de alto impacto, porque su objetivo primordial es proporcionar herramientas al personal administrativo para encontrar soluciones a las debilidades del recurso humano lo que incidirá en una mejor productividad en la estación de servicio.

El conocimiento de estas herramientas permite una comunicación eficaz, propicia a desarrollar niveles de confianza y comprensión que son las bases para trascender las limitaciones del trabajo productivo.

## **Metodología**

- Diagnostico de necesidad de la capacitación de personal.
- Apoyo en determinación de capacitación a través de INTECAP.
- Referencia de implementación de la capacitación.

## **Acciones**

Para el desarrollo del programa de capacitación se realizaron cuatro fases:

- **Analizar**

Se efectuaron reuniones con el gerente de la gasolinera para analizar y evaluar las metas y objetivos que se debían desarrollar durante el programa de capacitación.

Dentro de esta fase se determino que la formación estaría dirigida al personal administrativo de la empresa, y los facilitadores serían personas externas y expertas en los temas, y en este caso se solicito el apoyo y asesoría de INTECAP.

Para el cumplimiento de esta fase y de acuerdo a un proceso más técnico se realizo un Diagnostico de Necesidades de Capacitación (DNC), delimitando los temas más importantes que requiere el personal administrativo de la empresa.

### TEMATICA PARA LA FORMACIÓN DE PERSONAL

Destrezas	Conocimientos	Habilidades
<p>Nombre de los programas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cursos sobre el sistema de Computo.</li> <li>2. Pago de nominas.</li> <li>3. Formas de reportar a la superintendencia de administración tributaria.</li> <li>4. Manejo de dinero y otros activos.</li> </ol>	<p>Nombre de los programas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimientos internos.</li> <li>2. Productos y servicios de la estación de servicio.</li> <li>3. Legislación laboral.</li> <li>4. Técnicas de reclutamiento y selección de personal.</li> <li>5. Programas de desarrollo de personal.</li> <li>6. Inducción a la organización.</li> <li>7. Inducción al puesto.</li> <li>8. Liderazgo y motivación de personal</li> </ol>	<p>Nombre de los programas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación Windows.</li> <li>2. Capacitación Office.</li> <li>3. Capacitación Internet.</li> </ol>

**Fuente:** Investigación de campo. EPS Año 2011.

- **Diseñar**

Tomando en cuenta el DNC realizado en la fase anterior y para efecto del presente Ejercicio Profesional Supervisado, se apoyo con la realización de tres temas: Selección de Personal, Servicio al Cliente, Curso de Windows Office y Contabilidad.

Se diseñaron los programas de capacitación para estos temas, mismos que fueron efectuados por los entrenadores, cada uno en su especialidad. Tomando en cuenta su contenido, actividades y la evaluación tanto del entrenador y del tema impartido.

- **Desarrollo**

Durante esta fase se llevaron a cabo las capacitaciones programadas al personal administrativo de la empresa. Para ello se dispuso de un horario y espacio adecuado para el desarrollo de la formación. Teniendo para ello el aval y apoyo de la gerencia de la empresa.

Para estas actividades se conto con un costo, el cual se detalla a continuación.

## PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN POR PERSONA

<b>Costo de inscripción</b>		
Costo de inscripción curso selección de personal.	Q500.00	
Costo de inscripción curso Windows Office.	Q300.00	
Costo de Inscripción curso de contabilidad.	Q300.00	
Total.	<hr/>	<b>Q1100.00</b>
<b>Materiales, equipo e instalaciones</b>		
Cds.	Q100.00	
Instalación de Internet	Q500.00	
Total	<hr/>	<b>Q600.00</b>
Total presupuesto programa capacitación.		<hr/> <b>Q1700.00</b> <hr/>

**Fuente:** Investigación de campo. EPS Año 2011.

- **Evaluación**

En esta fase, se aplicaron los instrumentos y dinámica de evaluación, en el cual se generó la retroalimentación de los participantes. Siendo esta, una parte importante para el desarrollo de futuros cursos.

La evaluación determinó si los objetivos de aprendizaje fueron cumplidos y qué tan bien el curso fue recibido por los participantes. Esto vino a beneficiar a la empresa, ya que generaron nuevas propuestas y seguimiento a la formación implementada durante el EPS.

ANEXO 3.

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

# **GUÍA DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL**



**GASOLINERA ESTACIÓN CARCHÁ**

REALIZADO POR  
MARIO ALEJANDRO LOPEZ KRESS

COBÁN, ALTA VERAPAZ, 2012

## **GUIA DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL**

En una estación de gasolinera los riesgos tanto para el personal, como para las personas que viven en sus alrededores son altos. Es por ello que a continuación se presenta un instructivo de que debe hacerse en casos de emergencia.

### **1. Objetivo**

Establecer una Guía de Seguridad e Higiene Industrial para evacuar en forma rápida y segura, a todos los colaboradores, que se encuentren en el interior de la estación gasolinera y a personas ajenas a la misma (Clientes, visitas, proveedores, vendedores, etc.), en caso de producirse una situación de emergencia por las vías de evaluación a las zonas de seguridad.

### **2. Marco legal**

En Guatemala, la ley exige que las empresas den condiciones laborales adecuadas a sus empleados. Para lograr este objetivo, la mayoría de las empresas tienen una guía o manual de higiene y seguridad, programas de concientización y/o programas de capacitación.

La base legal está definida por:

- Constitución Política de la República de Guatemala  
Capítulo II. Derechos sociales (sección séptima).
- Código de trabajo  
Titulo quinto, Higiene y Seguridad en el Trabajo
- Reglamento General sobre Higiene y Seguridad en el trabajo del IGSS

### **3. Ventajas del programa**

- Reducir el costo de lesiones y accidentes laborales.
- Incrementar la productividad de los colaboradores y su calidad de vida ofreciéndoles condiciones seguras de trabajo.
- Establecer guías que permitan la realización de las actividades de la empresa de una forma más segura.
- Proporciona a los colaboradores medidas de acción inmediata ante percances ocurridos dentro y fuera de las áreas de trabajo.

### **4. Alcance**

Esta guía de higiene y seguridad es de carácter preventivo y de manejo interno, establecido a nivel gerencial con una serie de directrices que permitirán crear un ambiente de trabajo seguro y saludable. De igual forma orientará al personal a cómo actuar ante la posible presencia de accidentes y situaciones de emergencia, dentro y fuera de las instalaciones.

### **5. Responsabilidad**

Las jefaturas de la empresa, serán responsables de conocer esta guía para luego difundirlo, implementarlo y motivar al personal a hacerlo cumplir. Logrando con ello un ambiente de trabajo desprovisto de riesgos o accidentes.

La evaluación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores debe ser un proceso dinámico, y actualizarse cada vez que cambien las condiciones de trabajo con el fin de reducir al máximo posible los riesgos laborales.

## 6. Guía de seguridad en el trabajo

La información planteada a continuación ha sido previamente analizada de manera que se prioricen las necesidades de la organización en lo relativo a la seguridad e higiene industrial, información que sirve de base para la elaboración de las normas que a continuación se proponen:

<b>Incendio</b>
<p>Al darse cuenta de que ocurre un incendio, en la vecindad inmediata y/o adentro de la Estación de Servicio, la persona que lo observe primero, lo comunicará a los demás y se tomarán los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Interrumpir la venta de combustibles.</li><li>b) Accionar el paro de emergencia más cercano, para bloquear el suministro de energía eléctrica.</li><li>c) Tomar el extintor más cercano y accionarlo de acuerdo con las especificaciones de uso.</li><li>d) Apoyarse en el compañero de trabajo más cercano para dar la voz de alarma y aviso inmediato vía telefónica, a la Estación de Bomberos de la localidad.</li><li>e) Coordinar con los demás empleados la tarea de tranquilizar a los clientes y agilizar el desalojo de los vehículos que estén en el área de despacho, guiándolos hacia las salidas más cercanas.</li><li>f) Este atento a las instrucciones del encargado de la Estación de Servicio en caso de que surja la necesidad de abandonar las instalaciones, buscando un lugar seguro.</li></ul>

## Asalto

El asalto es la violencia que ejerce contra las personas a las cuales se encuentra dirigido y la mayoría de las veces, está motivado por el fin de apoderarse ilegalmente de bienes y pertenencias ajenas.

La reacción de una persona ante una agresión o al ser amenazado con un arma de fuego o punzo cortante, no se puede prever. Sin embargo, es necesario pensar que una persona que ha tomado la determinación de efectuar un asalto, tiene su nivel de tensión al máximo, y como está decidida a todo, la prudencia debe prevalecer en todo el personal por seguridad de los clientes y de la estación de servicio en general.

Resulta necesario tener en mente las siguientes recomendaciones:

- a) Mantener en todo momento la calma, buscando dar seguridad y apoyo a los clientes y compañeros que estuvieran sufriendo o presenciando el asalto.
- b) Obedecer las instrucciones del asaltante, a costa de bienes materiales, pero no de vidas humanas.
- c) Evitar comentarios, gritos movimientos que pongan nervioso al asaltante. Los actos y actitudes aparentemente heroicas en la mayoría de ocasiones desencadenan reacciones inconscientes de parte de los asaltantes.
- d) Trata de retener mentalmente las características físicas del o los asaltantes, para proporcionar información a las autoridades en el momento de la declaración.

e) Observar el rumbo que toman los asaltantes, en caso de que se subieran a algún automóvil, visualizar lo mejor posible las características del vehículo y la clave alfanumérica de las placas, en cuanto sea posible, dar aviso a la Estación de Policía de la localidad.

Regularmente los asaltantes se hacen acompañar de personas que no son visibles para la gente, pero ellos si están atentos a los movimientos de todo el personal de la Estación, e incluso de sus alrededores para proteger o poner sobre aviso a sus compañeros.

**Medidas de Prevención:**

- Mantenerse permanentemente alerta a cualquier persona o vehículo que resulte sospechoso.
- Instrumentar, por parte del encargado de la Estación de Servicio, procedimientos ágiles y programados para la realización de los cortes parciales y definitivos, su correspondiente deposito en la caja de seguridad que debe existir para ese fin.
- Si por cualquier circunstancia no se ha efectuado el corte parcial o definitivo, los despachadores deberán procurar no traer dinero en una sola bolsa, y de ese modo obstaculizar el asalto, o reducir el monto.

## **Robo**

De acuerdo con la experiencia en el manejo de la Estación de servicio, es factible sufrir este tipo de incidente debido a la vulnerabilidad del negocio: cuando un cliente se va sin pagar el combustible o producto que le suministraron a su vehículo.

Por lo anterior, es necesario seguir las siguientes recomendaciones:

- a) Cuando un cliente se niegue a pagar, pedir el apoyo de los demás despachadores y obstruirle la salida.
- b) Solicitar la intervención del encargado de la bomba de combustible, para conocer los motivos o causa de la negativa por parte del cliente.
- c) Cuando un cliente se va sin pagar el importe de su cuenta, observar el rumbo que toma, y visualizar lo mejor posible las características del vehículo y la clave alfanumérica de las placas.
- d) Informar inmediatamente al encargado de la estación, el monto de lo robado.
- e) Evitar comentarios, gritos o movimientos que alteren la tranquilidad de los demás clientes.
- f) Tratar de retener mentalmente las características físicas del responsable del robo, para proporcionar información a las autoridades en el momento de la declaración, en cuanto sea posible, dar aviso a la Estación de Policía de la localidad.

**Medidas de prevención:**

- Procurar ver siempre a la cara del conductor de vehículo antes de atenderlo, para el caso de tener que identificarlo.
- Por seguridad y para evitar una sorpresa de este tipo, pedir siempre al cliente que apague el motor del vehículo, ya que es una política de la Estación de Servicio instruida directamente de la gerencia.
- Revisar rápidamente, y en la medida de lo posible, que los billetes recibidos como pago de combustible y/o los productos, no sean falsos.

**Manifestación**

Normalmente y por sus características de marcha, es un caso en el que se pueden tomar las siguientes medidas de prevención:

- a) Se acciona el paro de emergencia del suministró de la energía eléctrica.
- b) Telefonar a la Estación de Policía de la localidad.
- c) Suspende temporalmente el servicio a clientes.
- d) Dar instrucciones a lo despachadores para que realicen un corte parcial y depósito emergente de efectico en la caja de seguridad.
- e) Continúa proporcionado el servicio normalmente.

## Falta de Energía

Cuando falla la energía eléctrica por alguna causa fortuita o de fuerza mayor no imputable a la operación normal de la Estación de Servicio se realizarán las siguientes operaciones:

- a) El encargado inmediatamente encenderá la planta.
- b) Cada despachador deberá realizar el corte de lo despachado hasta el momento y pedirá al cliente que pague.
- c) Dar instrucciones a los despachadores para que realicen el corte y su respectivo depósito emergente de efectivo en la caja de seguridad.
- d) Todo el personal deberá estar pendiente para entender algún imprevisto, sin abandonar su lugar específico de trabajo.
- e) Solicitar la comprensión de los clientes para poder llevar a cabo el despacho.
- f) El encargado de la Estación de Servicio debe comunicarse telefónicamente a las oficinas de la Empresa Eléctrica de la localidad, para solicitar informes sobre la reanudación del servicio.

## Sospecha de fuga

La conciliación de inventarios continúa siendo un método muy efectivo para detectar una fuga, la administración de la estación debe tener la responsabilidad, de mantener lecturas diarias así como conciliaciones mensuales.

Funciones y responsabilidad del Administrador, una vez notificado, deberá tomar acción, a más tardar el día siguiente.

- Informará por vía telefónica al ingeniero de mantenimiento, confirmará por escrito.
- Si hubiera olor a gasolina, deberá visitar la Estación el mismo día deberá interrumpirse la venta de gasolina.
- Revisará los registros de la Estación de Servicio.  
A su discreción, tomará inventario y conciliará los registros con el contador, para un período de uno más de 5 días.
- Informará al Ingeniero del departamento de mantenimiento sobre los resultados, y escriba las diferencias que existen o existieran en un formulario.

## 7. Guía de higiene laboral

La higiene laboral es un conjunto de normas y procedimientos que buscan proteger la integridad física y mental de los trabajadores, vigilar los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza.

La higiene laboral se encarga de prevenir los males laborales a partir del estudio del hombre y por otra parte de su ambiente laboral. Tienen carácter preventivo ya que tienen por objeto la salud y comodidad del trabajador, evitando que se enferme y se ausente provisional o definitivamente del trabajo. Tiene por objetivos:

- Conservar la salud del personal que labora en la empresa.
- Incrementar la productividad mediante el control del ambiente laboral.
- Eliminar las causas que producen enfermedades en el personal de la empresa.
- Prevenir la aparición de males y enfermedades.
- Reducir los efectos nocivos ocasionados por el trabajo en personas enfermas o que presentan discapacidades físicas.

Una enfermedad de trabajo se considera como todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga origen en el trabajo o en el medio en el que el trabajador se desempeña.

Las enfermedades de trabajo más comunes son las que resultan de la exposición a: temperaturas extremas, al ruido excesivo y a polvos, humos, vapores o gases.

¿Qué pueden hacer los trabajadores para prevenir las enfermedades?

- Usar adecuadamente el equipo de protección personal.
- Someterse a exámenes médicos iniciales y periódicos.
- Vigilar el tiempo máximo que pueden estar expuestos a cierto tipo de contaminantes.
- Conocer las características de cada uno de los contaminantes y las medidas para prevenir su acción.
- Mantener ordenado y limpio su lugar de trabajo.
- Informar sobre condiciones anormales en el trabajo y en el organismo del trabajador.

## **8. Concientización y motivación para la aplicación del programa**

La aplicación del programa propuesto busca principalmente prevenir la ocurrencia de accidentes y que corra riesgo el personal, por lo que es importante crear conciencia en los colaboradores de la organización sobre la prevención de todo tipo de actos inseguros y reducción de condiciones inseguras.

Para la correcta aplicación de las normas de seguridad propuestas, se recomienda realizar las siguientes actividades:

- Simulacros y capacitaciones, acerca de la importancia de la seguridad e higiene en la organización, mismas que pueden ser impartidas por personeros de los Bomberos Voluntarios de la región. Se aconseja planificar estas capacitaciones una a dos veces al año, de manera que se tenga en constante retroalimentación al personal permanente, y sea una oportunidad también para el personal de nuevo ingreso.

- Comprobación que el equipo de protección y áreas de trabajo se encuentran actualmente en buen estado, para así asegurar que todas las actividades se realicen en condiciones de seguridad adecuadas.
- Se estableció un convenio con los Bomberos Voluntarios y la Policía Nacional Civil para brindar una información calificada sobre los planes de emergencia en este tipo de instituciones.



14138



# CUNOR

CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE  
Universidad de San Carlos de Guatemala

El Director del Centro Universitario del Norte de la Universidad de San Carlos, luego de conocer el dictamen de la Comisión de Trabajos de Graduación de la carrera de:

**Administración de Empresas**

Al trabajo titulado:

**"Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado  
-EPS- realizado en Gasolinera Estación Carchá;  
Cobán, Alta Verapaz"**

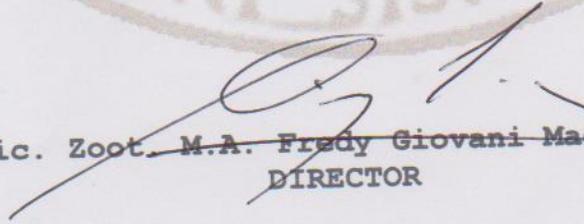
Presentado por el (la) estudiante:

**Mario Alejandro López Kress**

Autoriza el

## IMPRIMASE

*"Id y enseñad a todos"*

  
Lic. Zoot. ~~M.A. Freddy Giovanni Macz Choc~~  
DIRECTOR



Cobán, Alta Verapaz septiembre del 2014