

# Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias Económico-Administrativas  
Escuela Profesional de Ingeniería Comercial



**“EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LA EMPRESA GRIFO QUILLABAMBA S.R.L.  
EN EL PERIODO 2018-2020”**

Trabajo de Suficiencia Profesional  
presentado por:

**Campos Paredes, Patricia Valeria**

Para optar el Título Profesional de:

**Ingeniera Comercial. Especialidad:  
Negocios Internacionales**

**Asesor:**

**Mg. Espinoza Riega, Jorge David**

**Arequipa – Perú  
2022**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**INGENIERIA COMERCIAL**  
**CON ESPECIALIDAD EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**  
**TITULACIÓN CON TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**  
**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 25 de Octubre del 2021

**Dictamen: 005016-C-EPICO-2021**

Visto el borrador del expediente 005016, presentado por:

**2008223262 - CAMPOS PAREDES PATRICIA VALERIA**

Titulado:

**EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LA EMPRESA GRIFO QUILLABAMBA S.R.L. EN EL PERIODO  
2018-2020**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**1697 - VARGAS ESPINOZA LUIS  
DICTAMINADOR**



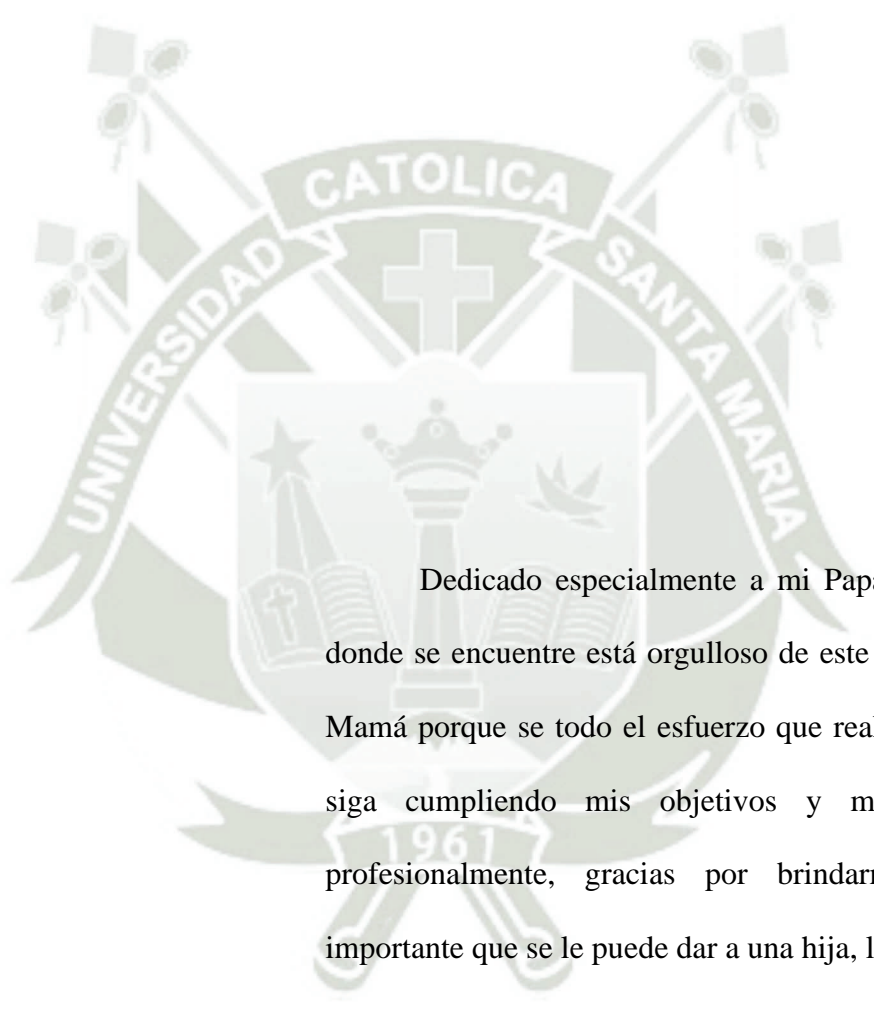
**2587 - QUINTANILLA RODRIGUEZ MARTIN PATRICIO  
DICTAMINADOR**



**3132 - VILLANUEVA PAREDES GRACE XIMENA  
DICTAMINADOR**

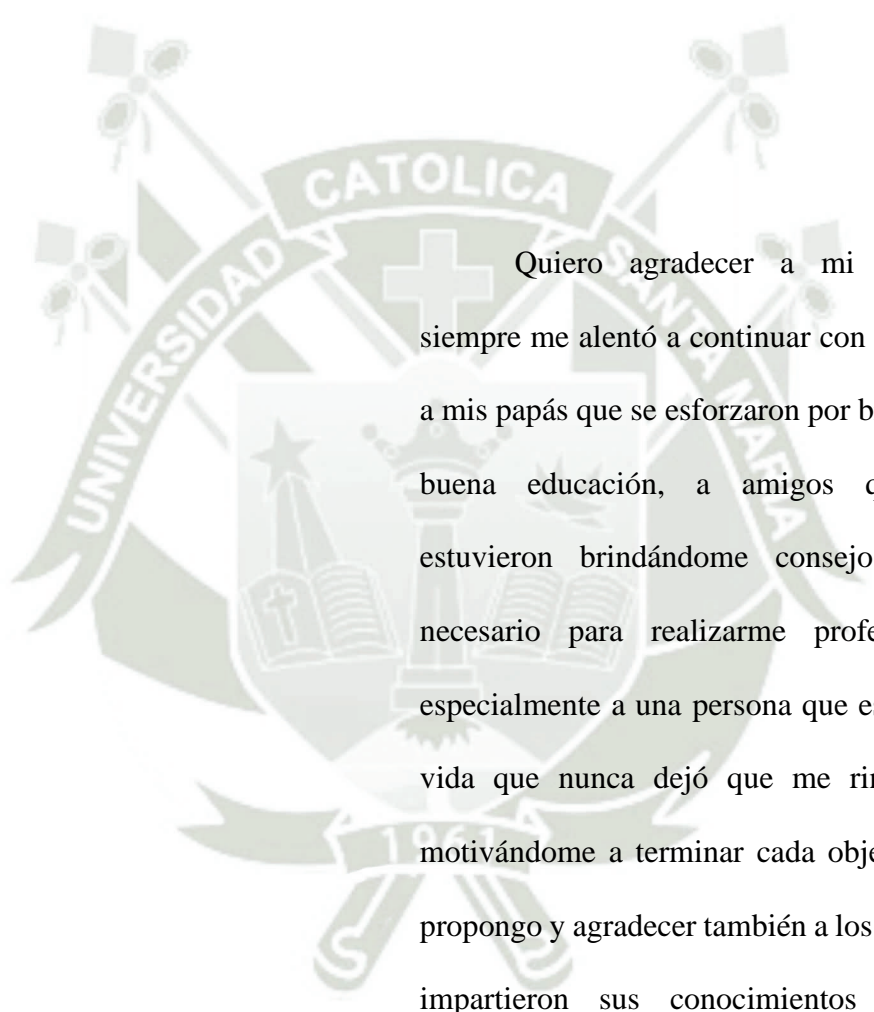


## DEDICATORIA



Dedicado especialmente a mi Papá que se que donde se encuentre está orgulloso de este logro y a mi Mamá porque se todo el esfuerzo que realizó para que siga cumpliendo mis objetivos y me desarrolle profesionalmente, gracias por brindarme lo más importante que se le puede dar a una hija, la educación.

## AGRADECIMIENTO



Quiero agradecer a mi familia que siempre me alentó a continuar con mis estudios, a mis papás que se esforzaron por brindarme una buena educación, a amigos que siempre estuvieron brindándome consejos y tiempo necesario para realizarme profesionalmente, especialmente a una persona que es parte de mi vida que nunca dejó que me rinda, siempre motivándome a terminar cada objetivo que me propongo y agradecer también a los docentes que impartieron sus conocimientos académicos, experiencias y sobre todo apoyo.

Gracias.

## RESUMEN

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional detalla mis funciones y actividades en la estación de Servicios, en la que laboro más de 4 años, trabajando principalmente en el Área Administrativa. A lo largo de este periodo pude observar el desarrollo de todas las áreas y sus respectivas funciones notando algunas deficiencias que afectan a toda la empresa que radican principalmente en Administración, afectando por supuesto a todas la Área que rigen en base como el Área de Atención al Cliente la cual es fundamental en una empresa de Estación de Servicios.

Motivada por esta razón, en este informe profesional se busca implementar ciertos pasos para mejorar la atención hacia los clientes y crear una fidelización la cual generara mejores resultados y también invitarlos a conocer los servicios que la estación ofrece. El presente trabajo busca implementar un plan de acción para mejorar el servicio al cliente, tomando en cuenta herramientas administrativas y buscando optimizar eficientemente la elaboración de las actividades internas de la empresa como por ejemplo las inconformidades que puedan tener nuestros clientes e inmediatamente elaborar estrategias que tengan como finalidad la satisfacción del cliente, buscando de esta manera potenciar cada Área de la empresa.

**Palabras Clave:** Administración, Estación de Servicios, Organización, Manual.

## ABSTRACT

This report details my functions and activities at the Service Station, where I have worked for more than 4 years, working mainly in the Administrative Area. Throughout this period, I was able to observe the development of all the areas and their respective functions, noting some deficiencies that affect the entire company that were mainly in Administration, affecting of course all the Area that they govern on the basis of the Customer Service Area. Client which is essential in a Service Station company.

Motivated for this reason, this professional report seeks to implement certain steps to improve customer service and create loyalty which will generate better results and also invite them to learn about the services that the station offers. This work seeks to implement an action plan to improve customer service, taking into account administrative tools and seeking to efficiently optimize the development of internal activities of the company such as non-conformities that our customers may have and immediately develop strategies that have as a purpose the satisfaction of the client, seeking in this way to enhance each area of the company.

**Keywords:** Administration, Service Station, Organization, Manual.

# INTRODUCCIÓN

La estación de Servicios Grifo Quillabamba fue fundada en el año 2003 por Jose Antonio Campos Cespedes en la provincia de Quillabamba, departamento de Cusco, es una empresa familiar la cual durante los primeros años de funcionamiento el principal objetivo de la estación fue orientarse a una atención más enfocada en brindar beneficios al cliente fidelizándolos por medio de canjes o beneficios, y así lo fue durante los 10 primeros años. Fue muy trascendental la determinación y principalmente la experiencia que permitió la toma de decisiones en la gestión de la estación de servicios, al ser basadas en experiencia mas no en estudios profesionales, fue generando algunas dificultades por el libre desarrollo de mercado que a su vez conlleva a tener un incremento a nivel competitivo.

La gerencia fue cambiada en el año 2014 por motivos de fuerza mayor y a partir de entonces han sido modificados varios aspectos sobre el manejo de la empresa cambiando así varios ámbitos de cada área, es por eso que para tener una administración mejor estructurada se plantea una serie de propuestas para poder obtener mejores resultados. Así mismo, el desarrollo del cálculo para su abastecimiento, realizado de manera empírica (basado a experiencias) no siempre funciona, y las consecuencias son perjudiciales para el negocio; es decir, esto ha ocasionado pérdidas económicas por la disminución de los costos de compra en varias oportunidades, lo que repercute en tener un precio de venta más elevado originando malestar en sus clientes y la poca confianza en nuevos clientes; también ha sucedido que la refinería demora en despachar la orden de pedido y en ocasiones coincide con

el día de descanso del chofer, entonces ante esta situación se extiende un día la orden de pedido para que coincida con el día de laburo del Chofer o se procede a buscar otro Chofer disponible para el reemplazo lo cual a su vez debe coincidir con el tiempo disponible e inmediato del reemplazo. Es por estos motivos que se plantea aplicar un Manual de Organización y Funciones donde se detallara las actividades que realizaran las personas que cumplan su desempeño en cada puesto de la empresa generando así un manejo más eficiente con las funciones definidas, así mismo aplicar una serie de pasos para potenciar la atención al cliente, siendo este el área más importante de la empresa se tiene que tomar mucha importancia a la satisfacción del cliente ya que de esto depende el incremento de la fidelización del cliente y por ende la imagen de la empresa para con en público en general.

## INDICE DE CONTENIDO

<b>DICTAMEN APROBATORIO .....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>vii</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>1. LA ESTACIÓN DE SERVICIOS GRIFO QUILLABAMBA.....</b>	<b>1</b>
1.1. ASPECTOS GENERALES.....	1
1.1.1. MISIÓN .....	2
1.1.2. VISIÓN .....	2
1.1.3. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL .....	2
1.1.4. PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	5
1.1.5. PROCESO LOGÍSTICO.....	8
1.1.6. PROGRAMA DE MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	12
1.1.7. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA.....	16
1.2. RESEÑA HISTORICA .....	17
1.3. PROBLEMÁTICA.....	24
1.3.1. CAPACITACIÓN DE LA EMPRESA REPSOL.....	27
1.3.2. OBJETIVO DE VENTAS .....	28
<b>CAPÍTULO II: .....</b>	<b>31</b>
<b>2. METODOLOGÍA.....</b>	<b>31</b>
2.1. METODOLOGÍA DEL INFORME.....	31
2.1.1. ASPECTOS METODOLÓGICOS .....	32
2.1.2. TEMPORALIDAD .....	35
2.1.3. APLICACIÓN METODOLÓGICA .....	35
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	37
2.2.1. ESTRATEGIA DE VENTAS .....	37

2.2.2. EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE VENTAS.....	38
2.3. ESQUEMA ESTRUCTURAL .....	39
<b>CAPÍTULO III:.....</b>	<b>41</b>
<b>3. EXPERIENCIA PROFESIONAL .....</b>	<b>41</b>
3.1. RESEÑA DE MI LABOR EN LA ESTACION DE SERVICIOS .....	41
2.1.1. PLATAFORMA VIRTUAL DE OSINERGMIN.....	45
3.1.2. PROGRAMA IFACTURACIÓN .....	48
3.1.3. APLICACIÓN REPSOL YOU.....	51
3.2. OBJETIVOS DE MI POSICIÓN .....	52
3.2.1. PLAN DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN .....	54
3.2.2. INFORME DE LAS ACTIVIDADES ANUALES EN LOS PERIODOS 2018, 2019, 2020 .....	56
<b>CAPÍTULO IV:.....</b>	<b>59</b>
<b>4. PROPUESTA DE MEJORA .....</b>	<b>59</b>
4.1. ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS.....	59
4.2. IMPLEMENTACION DEL ORGANIGRAMA Y DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES .....	61
4.2.1. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES .....	62
4.2.2. IMPLEMENTACIÓN DE LOS 7 PASOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE..	68
4.3. HERRAMIENTAS PRACTICAS DE APRENDIZAJE.....	71
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>73</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>74</b>
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>76</b>
ANEXO 1: CRONOGRAMA DEL TRABAJO.....	76
ANEXO 2: PROYECTO INFORME .....	76
ANEXO 3: REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO .....	77
CAPITULO I.....	78
CAPITULO II.....	81
CAPITULO III .....	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura N° 1: Organigrama de la Empresa.....</b>	<b>3</b>
<b>Figura N° 2: Código de Colores OSINERGMIN .....</b>	<b>13</b>
<b>Figura N° 3: Ventas de Combustibles, 2017 - 2018.....</b>	<b>21</b>
<b>Figura N° 4: Ventas de Combustible, 2018 - 2019.....</b>	<b>22</b>
<b>Figura N°5 : Produccion de Hidrocarburos Liquidos .....</b>	<b>23</b>
<b>Figura N° 6: Plataforma Virtual de Osinergmin .....</b>	<b>45</b>
<b>Figura N° 7: Orden de pedido Simple.....</b>	<b>46</b>
<b>Figura N° 8: Registro de Pedido .....</b>	<b>46</b>
<b>Figura N° 9: Listado de Ordenes de Pedido .....</b>	<b>47</b>
<b>Figura N° 10: Sistema de Control de Ordenes de Pedido.....</b>	<b>47</b>
<b>Figura N° 11: Programa iFacturación .....</b>	<b>49</b>
<b>Figura N° 12: Inicio de Sesión en iFacturación.....</b>	<b>49</b>
<b>Figura N° 13: Registro de Venta.....</b>	<b>50</b>
<b>Figura N° 14: Registro de pedidos.....</b>	<b>50</b>
<b>Figura N° 15: Repsol You.....</b>	<b>51</b>
<b>Figura N° 17: Estructura del Organigrama de la Empresa .....</b>	<b>62</b>



## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro N° 1: Número de Colaboradores.....</b>	<b>4</b>
<b>Cuadro N° 2: Elementos de Servucción .....</b>	<b>6</b>
<b>Gráfico N° 1: Proceso Logístico de Combustible .....</b>	<b>8</b>
<b>Cuadro N° 3: Datos de la Empresa.....</b>	<b>25</b>
<b>Cuadro N° 4: Objetivo de Ventas .....</b>	<b>29</b>
<b>Cuadro N° 5: Plan de Capacitación.....</b>	<b>54</b>
<b>Gráfico N° 2: Resultado de Ventas del año 2018.....</b>	<b>56</b>
<b>Gráfico N° 3: Resultado de Ventas del Año 2019.....</b>	<b>57</b>
<b>Gráfico N° 4: Resultado de Ventas del año 2020.....</b>	<b>58</b>
<b>Cuadro N° 6: Manual organizacional y funciones del Gerente General.....</b>	<b>63</b>
<b>Cuadro N° 7: Manual organizacional y funciones del Administrador.....</b>	<b>64</b>
<b>Cuadro N° 8: Manual organizacional y funciones de Asistente Administrativo .....</b>	<b>64</b>
<b>Cuadro N° 9: Manual organizacional y funciones de Asistente de Ventas. ....</b>	<b>65</b>
<b>Cuadro N° 10: Manual organizacional y funciones del Contador.....</b>	<b>66</b>
<b>Cuadro N° 11: Manual organizacional y funciones de Operarios o Griferos.....</b>	<b>66</b>

# CAPÍTULO I

## 1. LA ESTACIÓN DE SERVICIOS GRIFO QUILLABAMBA

### 1.1. ASPECTOS GENERALES

La estación de servicios comenzó en el año 2003, es una empresa familiar que inició siendo una Estación Blanca, este nombre se les da a las empresas que no forman parte de ninguna empresa que cuente con una red de estaciones de servicio en el País como son Repsol, Petroperú, Primax, etc. La estación de servicios está situada en la Provincia de Quillabamba, la convención ubicada a 5 horas de la ciudad de Cusco, escogiendo este destino por el clima tan acogedor, se estuvo trabajando como estación de servicio independiente o estación blanca hasta el año 2012 es cuando deciden formar parte de la red de estaciones de servicio abanderada de Repsol continuando hasta la fecha. Cuenta con 10 colaboradores que están distribuidos en 3 horarios los cuales son mañana, tarde y noche. En la estación de servicio se vende combustible Gasohol 84, Gasohol 90, Efitec 95 Neotech y Efitec 95 premium formula que son abastecidos por Repsol.

### **1.1.1. MISIÓN**

Cumplir con la satisfacción y buen trato a los clientes, siempre brindando productos y servicios de muy buena calidad, así mismo con el personal apto y calificado para la atención personalizada a cada cliente, posicionándonos entre las mejores estaciones de servicio de Quillabamba.

### **1.1.2. VISIÓN**

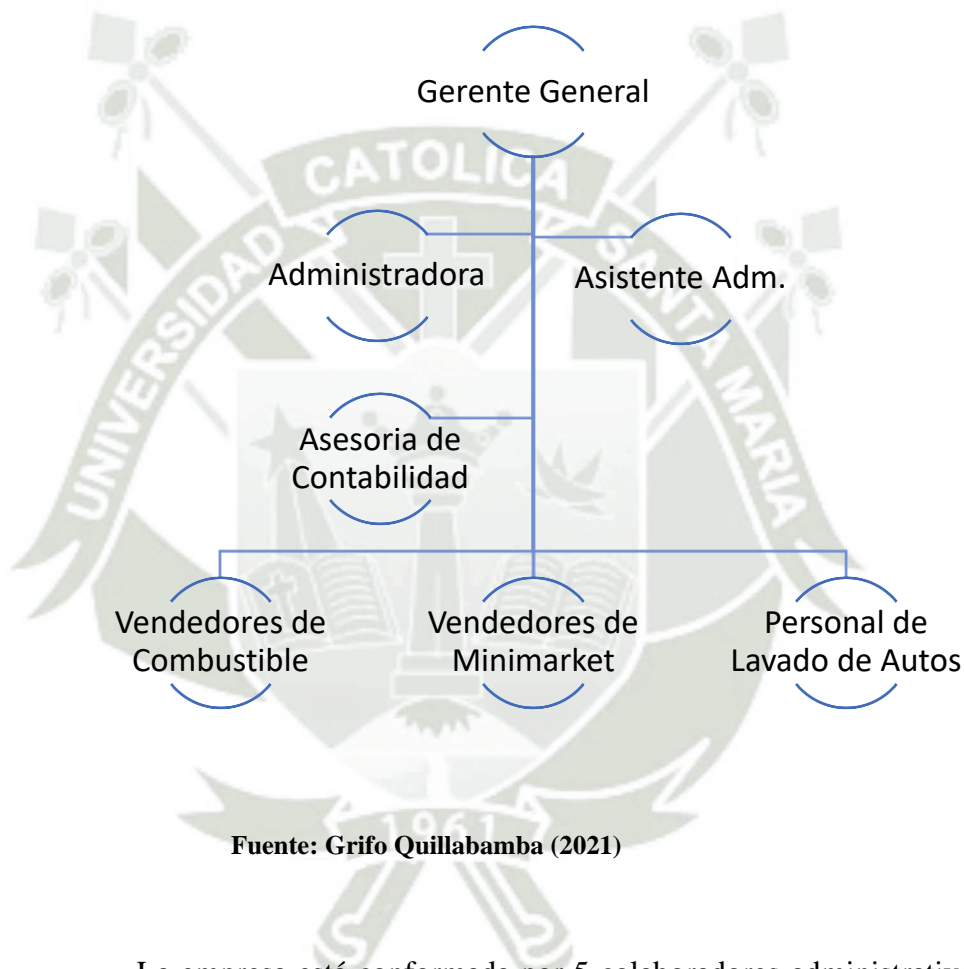
Lograr un cambio en el rubro de estación de servicios, teniendo como objetivo la incorporación de tecnología y herramientas que mejorarán la calidad de servicio y crecimiento empresarial creando alianzas estratégicas de acuerdo a las necesidades identificadas, teniendo como reconocimiento de ser una empresa que brinda calidad siguiendo las normas del mercado y apoyando a la localidad.

### **1.1.3. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL**

La empresa no cuenta con un Manual de Organización de Funciones y fue manejando desde el inicio sin modificaciones en los siguientes años como se muestra a continuación en la Figura N° 1, se busca proponer la

implementación de la mejora interna creando un nuevo organigrama con el MOF acorde a las necesidades de la empresa

**Figura N° 1: Organigrama de la Empresa**



**Fuente: Grifo Quillabamba (2021)**

La empresa está conformada por 5 colaboradores administrativos que realizan sus funciones en una oficina y 8 colaboradores que realizan sus funciones en campo (griferos).

**Cuadro N° 1: Número de Colaboradores**

Cargo del Colaborador	Número de Personas	Está en Planilla
Gerente General	1	SI
Contador General	1	SI
Administrador	1	SI
Asistente Administrativo	1	SI
Asistente de Ventas	1	SI
Operador o Grifero	6	SI
Chofer	1	SI
Limpieza	1	SI

Fuente: Grifo Quillabamba (2021)

Elaboración: Propia

## 1.1.4. PRODUCTOS Y SERVICIOS

### 1.1.4.1. PRODUCTOS

La empresa se abastece de productos comprando el combustible de REPSOL, empresa que brinda productos de calidad y además se preocupa por el medio ambiente, por lo que redujo los agentes contaminantes en sus combustibles.

La empresa cuenta con una línea de crédito con REPSOL, el pedido del combustible se hace a través de la plataforma de OSINERGMIN, una vez realizado el pedido se genera un código de autorización para que el transportista pueda recepcionar el pedido, para saber la cantidad de galones que se traerá la empresa debe revisar su stock, y luego contactar a empresas que brinden el servicio de traslado de combustible y coordinar con las mismas. La cisterna que se contrató viaja a Cusco, Ilo o Mollendo, y trae el pedido, por lo general el camión trae pedido para otros grifos de la ciudad a la vez. Los productos que están disponibles en la empresa son Diesel DB5, Gasohol 84, Gasohol 90, Gasohol 95.

- **BIODIESEL B100:** Biodiesel puro, sin mezclas, que cumpla con las especificaciones establecidas en las Normas Técnicas Peruanas o, siempre que ASTM D 675106 en su versión actualizada o las normas internacionales correspondientes.

- **GASOHOL:** Es la mezcla que contiene gasolina y Alcohol Carburante. Entre estas encontramos Gasolinas de distintos octanos y otras según sea el caso:
  - Gasohol 84
  - Gasohol 90
  - Gasohol 95
  - Gasohol 97
- **EFITEC 98 CON NEOTECH:** Efitec 98 con Neotech es la gasolina más premium del mercado diseñada para todos los motores y especialmente para la última generación. Se disfruta al máximo el rendimiento del motor con alto octanaje y limpieza adicional de válvulas e inyectores.

#### 1.1.4.2. SERVICIOS

**Cuadro N° 2: Elementos de Servucción**

Satisfacción del cliente	Soporte Físico	Personal de Contacto	Servicio como tal
<b>Cliente con tanque lleno del carro</b>	Estación de autoservicio	Vendedor de Combustible	Llenado de tanque
<b>Cliente con carro sucio</b>	Estación de autoservicio	Personal de lavado de carro	Lavado de carro con especificaciones del cliente
<b>Cliente con productos comprados</b>	Repshop de la estación de autoservicio	Vendedor de Tienda	Brindar al cliente el producto que cubre sus necesidades.

**Fuente: Grifo Quillabamba (2021), Elaboración Propia**

En nuestra estación de servicios nos esforzamos por mantener la comodidad de nuestros clientes mediante una atención oportuna para evitar largas colas, por lo que se ha demostrado que el aforo debe acomodar a 15 personas, adjudicadas principalmente en el Minimarket, llegando a un número máximo de 8 personas.

Nuestro servicio se basa en la atención integral, por eso contamos con personas con las habilidades y actitudes para tratar. El interés del personal de la tienda de conveniencia en el suministro de combustible y el personal de lavado de autos tienen un enfoque orientado a la satisfacción del cliente; por infraestructura y servicios similares.

REPSHOP ofrece una amplia gama de productos de alta calidad en diferentes categorías: refrescos, jugos de frutas, confitería, snacks, cerveza, licores, helados, pan, café, postres y más.

Además, siempre tiene muchas promociones en los productos de su elección.

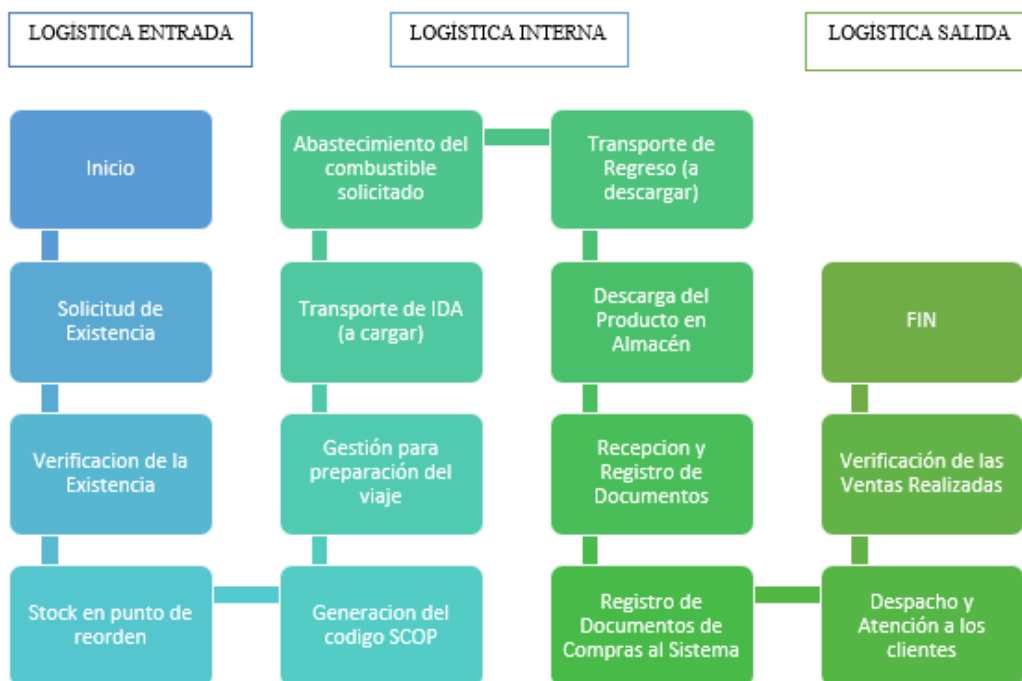
Actualmente Repsol ha implementado nuevas opciones de servicio para todas las estaciones de servicio que están abanderadas, consiste en utilizar aplicaciones para comprar algún producto en las tiendas REPSHOP y solo pasar a recogerlas o como también el autoservicio de combustible, es una opción que todavía se está analizando en el Grifo Quillabamba, por más de que haya intenciones de implementarlo en la estación aún existen obstáculos generados por los habitantes de este lugar, ya que aún se observa desconfianza con el uso de aplicaciones de

pago, lo cual facilita y evita el contacto físico al momento de pagar. Es por eso que estas opciones de progreso no encajarían si se llegaran a implementar en la estación de servicios.

### 1.1.5. PROCESO LOGÍSTICO

A continuación, en el Grafico N° 1, se detalla el proceso logístico de las ordenes de pedido de combustible, categorizado en 3 niveles logísticos.

**Gráfico N° 1: Proceso Logístico de Combustible**



Fuente: Grifo Quillabamba (2021) Elaboración: Propia

Seguidamente se describirá el proceso detrás de una solicitud de pedidos de combustible y la importancia de cada uno

**1.1.5.1. Logística de Entrada:** La Estación de Servicios Grifo Quillabamba inicia su gestión como se detalla a continuación.

- **Solicitud de Existencia**

El Administrador solicita al Asistente de Ventas la revisión de los reportes de Stock.

- **Verificación de Existencia**

El Asistente de Ventas verifica la cantidad que se tiene de combustible en forma empírica, realiza la medición con la varilla, y comprobando con el reporte desde la última vez que se despachó hasta la fecha. Se realiza la verificación con un rango no menor a los 6,000 Glns.

- **Verificación de Recepción**

Mediante llamada se corrobora la disponibilidad del Transportista que realizará la Orden de Pedido.

### 1.1.5.2. Logística Interna:

#### - **Generación de Código SCOP**

La administradora Genera el SCOP del producto a solicitar mediante el uso de la plataforma de OSINERGMIN utilizando un Usuario Único (otorgado por OSINERGMIN), el código generado es indispensable para la ejecución de la orden de pedido ya que este se le brindará al Transportista.

#### - **Preparación para el viaje**

Se procede a preparar la documentación para el Transportista como: factura, guía de remisión, con estos documentos el Transportista se dirige a abastecer de combustible por orden Administrativa, se le brinda al Chofer viáticos de S/ 200.00 soles en efectivo antes de partir.

#### - **Abastecimiento de Producto**

El viaje es a la Planta de Cusco que es de 5 horas, una vez en la Planta se le pide al chofer su brevete, Código de pedido y Guía de Remisión, una vez aprobada la documentación la espera para la atención es aproximadamente de una hora y media.

- **Descarga del Producto**

En la estación de servicios, se realiza la inspección de seguridad verificando que no haya ninguna manipulación en el sello de seguridad, de igual manera se puede observar el recorrido del transporte mediante GPS, si en algún momento se detuviera por demasiado tiempo se contacta al Chofer para que sustente la demora o será sancionado.

- **Recepción de Documentos**

El Transportista entrega la documentación correspondiente a Administración.

**1.1.5.3. Logística de Salida:**

- **Registro de Información**

La información recibida en oficina es debidamente registrada por el Asistente Administrativo mediante Macros en Excel, registrando así las facturas de las compras emitidas y recibidas, así mismo el registro del Asistente de Ventas del consumo de los clientes con crédito.

- **Despacho al Cliente**

Se le entrega al cliente la cantidad solicitada a despachar mediante una compra directa, mientras que a clientes corporativos se realiza por medio de una orden de pedido autorizada por Administración.

**1.1.6. PROGRAMA DE MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL**

El establecimiento cuenta con un PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL como herramienta de gestión ambiental, que especifica lo siguiente: Los procedimientos que emite el MEM (Ministerios de Energía y Minas), para la evaluación de la calidad del medio ambiente y los residuos y emisiones al medio ambiente.

Este programa tiene como propósito identificar y separar los tipos de basura en un contenedor diferente designado a cada tipo de desecho para evitar la degradación ambiental y proponer posibles alternativas, con base en los Lineamientos Ambientales Estándar establecidos por el Departamento de Energía y Minas, para evaluar la presencia de contaminantes liberados al medio ambiente.

Por ello OSINERGMIN ha implementado un programa de separación de residuos sólidos en los sitios de producción obligatorio para las estaciones de servicio. Para ello, se colocan los contenedores de reciclaje codificados por colores, de la manera adecuada, y fuera del área de transferencia, detallados a continuación:

**Figura N° 2: Código de Colores OSINERGMIN**

Clasificación	Reaprovechable	No Reaprovechable
Metal		-----
Vidrio		-----
Papel y cartón		-----
Plástico		-----
Orgánico		-----
Comunes	-----	
Peligrosos		

Fuente: Osinergmin (2020)

- Material obsoleto:

Las áreas con materiales obsoletos (materiales a ser reemplazados por versiones vigentes o inválidas), dispondrán de dichos materiales obsoletos y coordinarán estos residuos sólidos con el área de gestión ambiental, en su caso, para su procesamiento final.

- Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos:

Estas instalaciones se ubicarán teniendo en cuenta los Procedimientos de Control de Bienes Patrimoniales, así como los Lineamientos de Manejo Ecoeficaz y de Residuos Sólidos.

- Residuos que se generen de las remodelaciones/  
Habilitación de oficinas:

Los residuos generados por esta remodelación serán segregados y dispuestos de acuerdo con los términos de servicio del contrato con los terceros que realicen las operaciones de remodelación.

- Residuos de emergencias:

Residuos generados por eventos o fenómenos como incendios, terremotos y otros; Las ruinas o los materiales quemados se eliminarán en coordinación con las Ciudades

- Residuos de por atención en consultorio:

En el caso de primeros auxilios, los residuos se segregarán y eliminarán de acuerdo con los términos del contrato de

servicio del tercero que realice las operaciones de atención médica.

- Residuos generados por las labores de limpieza de las instalaciones:

Teniendo en cuenta los tipos de productos utilizados, los envases que contienen los siguientes productos pueden tratarse como residuos no peligrosos después de la neutralización:

- Alcohol
  - Detergente
  - Limpia vidrios
  - Jabón Líquido
- Los residuos generales:

Diariamente, deberán ser dispuestos por la municipalidad.

- Los residuos orgánicos:

La eliminación debe ser gestionada por una asociación de recicladores.

### **1.1.7. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA**

Contar con un equipo de personal altamente calificado es muy importante para la empresa porque de esta manera la transformación se realiza de manera eficiente, resultando en una alta eficiencia dentro de la empresa, el equipo está bien capacitado. Crear un mejor uso de los recursos por lo tanto menos desperdicio y mejores resultados conllevará a tener clientes más satisfechos y un entorno de trabajo óptimo para todos los empleados. Este procedimiento se realizó con los trabajadores en las oficinas administrativas en dos ocasiones para brindarles información acerca de las promociones que pueden ofrecer a los clientes y sobre la atención adecuada y personalizada que tiene ser con cada cliente para generar fidelización. La última vez que se realizaron las capacitaciones fue hace 4 años.

Cabe recalcar que hubo nuevo personal cada año, así como otros fueron retirados de la empresa por incumplimiento de sus funciones, entonces el nuevo personal no participo en capacitaciones o charlas para mejorar su desempeño, por lo que este tema es de mucha importancia en el informe del presente trabajo.

## 1.2. RESEÑA HISTORICA

La estación de Servicios “Grifo Quillabamba S.R.L” es una empresa familiar la cual fue Fundada por José Antonio Campos Céspedes en el año 2003, quien al visitarlo por primera vez quedo embelesado con el clima el lugar y su gente, decidió que tenía que regresar con un negocio para este lugar, con el tiempo adquirió un terreno y construyó la estación de servicios “Grifo Quillabamba” llamada así por la ciudad que la caracteriza especialmente por el clima cálido y acogedor, el transporte que frecuentemente que se moviliza por la ciudad son las motos y mototaxis, los autos y combis también pero el porcentaje es mínimo a comparación de los demás vehículos, es por eso que el combustible que tiene más demanda es el Gasohol 84 y Diesel DB5, además de estos productos ofrecemos Gasohol 90, Efitec 95 y aperturando Gasohol 98 o Neotech. La Estación de Servicios tuvo buena acogida ya que fue el primero en innovar y brindar beneficios al cliente regular al momento de adquirir combustible, estos consistían en que con cada visita se acumulaban puntos para después poder canjearlos con una basta variedad de productos ya sea para el hogar, útiles escolares, herramientas, etc. Gracias a esta innovación y distinción a comparación de otras estaciones de servicio, el Grifo Quillabamba fue ganando acogida en la ciudad conocido como el mejor grifo de la ciudad, está ubicada en Quillabamba provincia de La convención, en el

departamento de Cusco, como servicios principales que brinda la estación de servicios es de abastecimiento de combustible, lavado de autos gratuito por ser cliente, venta de aceites para el sector automotriz y venta de artículos de primera necesidad que se pueden encontrar en el Minimarket.

El combustible ofrecido a sus clientes tiene la garantía y calidad de REPSOL ya que al ser miembro abanderado de la red de estaciones de servicio se pide el combustible únicamente de REPSOL. Actualmente, la estación de servicios cuenta con tres surtidores, los cuales estas distribuidos con las variedades de combustible disponibles para despachar detallados a continuación, el primer surtidor cuenta con Biodiesel, el segundo surtidor despacha Gasohol de 84, y el tercer surtidor despacha Gasohol 90 y Gasohol 95 octanos. En el servicio de lavado, se ofrecen diferentes opciones, entre los cuales el cliente puede escoger.

Al mencionar el tema de mercado de combustible, es una referencia a la compra al por mayor y venta al por menor, es lo que ocurre en las estaciones de servicio que hasta el día de hoy siguen siendo una gran oportunidad de negocio, ya que satisfacen instantáneamente las necesidades constantes del mercado.

Es por ello que la empresa “Grifo Quillabamba”, opto por invertir en este rubro, y así mismo manejar la gestión con la experiencia empírica

de negocios anteriores es decir con mucho esfuerzo y perseverancia para así poder sacar adelante la estación de servicios, la cual empezó a ganarse gran reputación comercial dentro del mercado local; gracias a este crecimiento se hay un objetivo de mantener las ventas elevadas y posicionarse en el rubro como una de las mejores empresas pioneras y con gran prestigio. Fue muy importante la determinación y la experiencia que permitió una buena gestión en la estación de servicio, a consecuencia de una serie de toma de decisiones basadas en experiencia mas no en estudios profesionales, fue generando algunas dificultades por el libre desarrollo de mercado que a su vez conlleva a tener un incremento a nivel competitivo.

Pasando los años se fue perdiendo este beneficio ya que la competencia fue implementándolo a sus planes estratégicos, adicionalmente nuevos negocios fueron apareciendo cerca a nuestra ubicación y al haber más opciones por los clientes comparaban e igualaban este beneficio y por variedad escogían otra estación de servicio. En el año 2014 el Gerente José Antonio Campos Céspedes falleció, dejando así una nueva administración a cargo en el Grifo Quillabamba, así como creció la ciudad también fue creciendo la competencia por lo tanto los clientes fueron disminuyendo por la competencia de precios entre estaciones de servicio, y atención al cliente, actualmente se mantiene, pero se proyecta aumentar la productividad a corto plazo mejorando

principalmente en el área de atención al cliente implementando un plan de mejora empresarial.

Es necesario recalcar la importancia de realizar esta investigación para que de acuerdo con el resultado de la información detallada se establezca el formato para optimizar la toma de decisiones en cuanto a compras rápidas y disminuyendo el costo y tiempo de demora, esto generará mayor competitividad organizacional.

Los principales influyentes en la economía nacional viene del sector de Hidrocarburos los cuales son los que generan los insumos para generar los productos indispensables para la fase de producción de otras industrias.

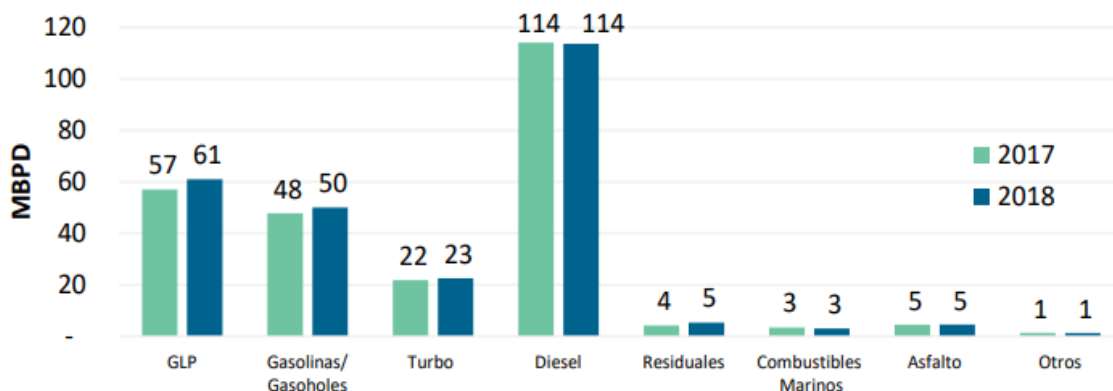
Un ejemplo sería el Sector transporte donde el combustible es indispensable para las unidades que destinan al transporte público y mercancías, generando operaciones en el sector comercial y turístico a su vez, incluyendo las empresas en general. La electricidad también depende principalmente de los hidrocarburos.

Actualmente existen muchas variedades de combustible en el mercado, destinadas para satisfacer la necesidad de cada sector de la población e industria en general.

Estos tipos de variedades de combustible tienen ventajas específicas acorde al uso que se le dará, por ejemplo, la gasolina y el diésel se utilizan en vehículos de motor, el turbo A1 que es específicamente para aviones o el gas natural para cocinas, hornos, vehículos, etc.

Dependiendo de las actividades o sectores económicos existentes en el país, se reconoce la distribución energética de hidrocarburos. Es decir, durante el último período de referencia del Balance Nacional de Energía se concluyó que el subsector transporte (67,1% consumos totales) era el principal consumidor de energía de hidrocarburos, seguido del sector industrial (15%). Residencial (8%) y otras subdivisiones.

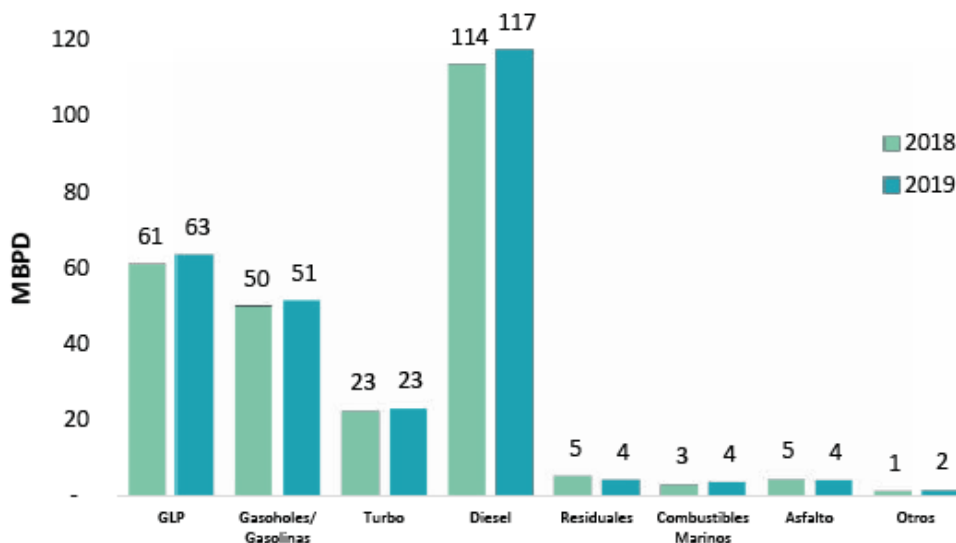
**Figura N° 3: Ventas de Combustibles, 2017 - 2018**



Fuente: Empresas del Sector Hidrocarburos. Elaboración: DGH-MINEM.

Fuente: Ministerio de Energía y Minas (2019)

**Figura N° 4: Ventas de Combustible, 2018 - 2019**



Fuente: Empresas del Sector Hidrocarburos. Elaboración: DGH-MINEM.

**Fuente: Ministerio de Energía y Minas (2019)**

De acuerdo con lo descrito por Petroperú, afirma que, considerando que Perú es considerado un País atractivo desde hace ya varios años para futuras inversiones en hidrocarburos, la proyección de los periodos 2019-2023 demuestra el aumento de producción de petróleo y gas natural.

Es indispensable recalcar que este sector fue uno de los que más contribuyó por triplicado sobre los ingresos totales del impuesto sobre la renta de las sociedades y del IGV en 2018, superando el año anterior.

Según lo detallado por el INEI, en diciembre de 2020, el producto interno bruto (PIB) registro un aumento del 0,5%, la primera tasa mensual positiva desde que comenzó la crisis de salud. Como resultado,

el PIB disminuyó un 11,1% en el 2020. Durante el mes, el PIB primario se recuperó un 5,1%. Asimismo, el PIB adicional mantuvo una moderada caída debido al dinamismo de la construcción y la recuperación de los sectores de comercio y servicios.

Durante el año, la producción de hidrocarburos se redujo en 11%, debido a la caída de la demanda interna, generada por la cuarentena impuesta en marzo, cierres de oleoductos en el norte de Perú y conflictos sociales.

**Figura N°5 : Produccion de Hidrocarburos Liquidos**

(Miles de barriles diarios)

Lote	Diciembre			Año		
	2019	2020	Var. %	2019	2020	Var. %
<b>Petróleo</b>	<b>60</b>	<b>32</b>	<b>-47,1</b>	<b>53</b>	<b>40</b>	<b>-24,9</b>
Lote 192 (Frontera Energy)	9	0	-100,0	7	1	-80,7
Lote X	14	12	-15,4	14	13	-8,5
Lote 95	9	4	-48,5	4	6	37,6
Lote 8	5	0	-100,0	4	2	-63,3
Lote Z- 2B	7	6	-15,4	7	6	-13,2
Lote Z-1	1	0	-100,0	1	0	-93,2
Lote XIII	2	1	-33,5	2	1	-29,2
Lote 67	2	0	-100,0	1	1	-51,4
Lote VI / VII	4	3	-25,6	4	3	-10,8
Lote III	1	1	-24,0	1	1	-6,5
Lote IV	2	2	-18,5	3	2	-17,1
Otros	4	3	-33,9	4	3	-23,7
<b>Líquidos de gas natural</b>	<b>86</b>	<b>91</b>	<b>6,1</b>	<b>87</b>	<b>85</b>	<b>-1,8</b>
Lote 88 - Camisea - Mercado Interno	47	50	6,6	47	49	2,7
Lote 56 - Camisea - Exportación	25	27	7,2	25	23	-9,8
Lote 57	13	13	5,9	12	12	-2,3
Lote 31-C	1	0	-34,6	1	0	-39,2
Lote Z-2B	1	1	-12,2	1	1	0,3
Otros	0	0	n.d.	0	0	n.d.
<b>Total hidrocarburos<sup>1</sup></b>			<b>-10,9</b>			<b>-11,0</b>

<sup>1</sup> Incluye la producción de gas natural  
Fuente: INEI, Perupetro

Fuente: INEI, Perupetro (2021)

### 1.3. PROBLEMÁTICA

La problemática del presente trabajo inicia principalmente en el ámbito interno empresa, específicamente en el desarrollo de las funciones de cada colaborador de la empresa, es decir que la falta de interés en la descripción de los cargos genera un desempeño incompleto de la posición que está a cargo cada trabajador, adicionalmente la atención al cliente es la más afectada por lo que está desatendida ya que no hay indicios por parte de la empresa en resaltar la importancia de este puesto, este rol le da un valor agregado a la empresa permitiendo aumentar la productividad del área en específico y por ende beneficiando a la empresa, se planea motivar el capital humano y capacitarlo por un líder que transmita la misión y visión de la empresa donde labora, y sobre todo una atención de calidad que permita lograr resultados eficientes.

El desarrollo del trabajo investigativo está enfocado en la estación de servicios “Grifo Quillabamba”, ubicada en Av. Edgar De La Torre Nro. S/N Quillabamba, Santa Ana – Cusco, actualmente se encuentra en proceso de reestructuración interna, cuenta con cuatro personas en área administrativa (Una gerente, una Administradora, una asistente administrativa, una Asistente de Ventas y un contador); seis despachadores y un guardia de seguridad.

**Cuadro N° 3: Datos de la Empresa**

FICHA DE LA EMPRESA	
<b>Razón Social:</b>	Grifo Quillabamba S.R.L.
<b>RUC:</b>	20526949227
<b>Dirección:</b>	Av. Edgar De La Torre Nro. S/N Quillabamba, Santa Ana – Cusco
<b>Teléfono:</b>	084 212872
<b>Inicio de Actividad:</b>	01/08/2001
<b>Actividad:</b>	Venta al por mayor y menor de combustibles
<b>Horario de Atención:</b>	24 horas

Fuente: Grifo Quillabamba S.R.L., (2021)

Elaboración: Propia

Debido al grado de importancia que tiene en cuanto sostenibilidad financiera y posicionamiento dentro de este mercado, es indispensable la estructuración organizacional adecuadamente definida para lograr con el cumplimiento de los objetivos organizacionales, es por eso que

se realizó una serie de entrevistas y análisis para obtener las causas que genera un nivel bajo de rendimiento económico en la empresa “Grifo Quillabamba”, donde se observó una serie de deficiencias.

La estación de servicios no cuenta con una estructura definida en el organigrama, donde se defina jerarquías de empresa y laboral, así mismo las funciones donde se detalle las tareas y funciones básicas de cada trabajador, estas distintas falencias no permiten el desarrollo eficiente de las tareas administrativas.

El personal no es correctamente capacitado o motivado, debido a que no cuenta con el área de recursos humanos que se encargue de capacitar a los trabajadores, tanto del área administrativa y operativa, esta falencia afecta la productividad del negocio.

Los problemas que se vienen desarrollando están afectando primordialmente al producto más importante de este negocio, el combustible, a continuación, se detallara un modelo del proceso de gestión: Comenzando con hacer mediciones diarias (en cualquier horario), y esperar a llegar a un tope mínimo para comenzar la gestión de compra junto con el ajetreo de todo el personal (calcular la cantidad para comprar, generar el código SCOP, juntar el dinero y contarlo, depositar el dinero en el banco), buscar un chofer disponible, generar la orden de la salida del chofer, solicitar dinero para los viáticos del chofer, alistar la unidad (camión cisterna) con los documentos necesarios,

solicitar el visto bueno para abastecer al camión con combustible para el viaje y finalmente recoger la orden para cerrar el proceso y comenzar el recorrido del viaje al destino designado, mayormente se pide desde la refinería de Cusco y en ocasiones desde la refinería La Pampilla. Para comprar el combustible líquido. La estación de servicios Grifo Quillabamba, cuenta con 02 camiones cisterna para combustible líquido con capacidad de 4,000 galones y el otro con capacidad de 3,000 galones, cabe recalcar que, a la baja gestión del control de sus inventarios, se le aumenta el descontrol en los costos del combustible por las fluctuaciones que se presentan al realizar una nueva compra, esto genera incertidumbre en sus utilidades y un precio de venta poco competitivo al mercado estas variaciones afectarían en la veracidad de los datos para el cálculo de sus utilidades y desbalances en sus estados financieros.

### **1.3.1. CAPACITACIÓN DE LA EMPRESA REPSOL**

Cada cierto tiempo Repsol ofrece cursos de capacitación para el personal, para que el personal pueda informar a los clientes acerca de las mejoras e innovaciones que brinda Repsol, pero lamentablemente no todos los trabajadores pueden tomar el curso por disponibilidad de tiempo, además porque no hay motivación por parte de la administración, esto afecta al crecimiento de la empresa tanto interna

como externamente. Personalmente he participado en la mayoría de los cursos para poder adquirir más conocimientos y de esta manera transmitir el curso al personal que no pudo asistir y pueda haber un mejor ambiente laboral.

### **1.3.2. OBJETIVO DE VENTAS**

El objetivo comercial es recuperar el volumen alcanzado anteriormente, logrando aumentar un 30% de ventas de GLNS por semana, incrementar el tráfico de clientes en la estación de servicio y sobre todo retenerlos mediante el establecimiento de procedimientos de atención. garantizar un servicio excelente, lograr que los clientes consideren la estación de servicio GRIFO QUILLABAMBA como la mejor opción y, en última instancia mantener las ventas. El servicio al cliente es un factor importante en el crecimiento de las ventas porque el trato que se transmite al cliente de amabilidad y gentileza generará satisfacción en el consumidor y por lo tanto será un factor importante en la decisión de volver a consumir en la estación de servicio, además de crear un plan de beneficios para los clientes habituales y de esta manera lograr fidelizarlos.

De acuerdo a la previsión de 3 años se realizó una actualización de uno de las Áreas de la empresa, en este caso el servicio al cliente. Como se

puede observar en el cuadro N° 4, se estableció el objetivo de ventas de forma paulatina teniendo en cuenta la competencia.

**Cuadro N° 4: Objetivo de Ventas (Galones)**

Objetivo de Ventas	Gasohol 84	Gasohol 90	Gasohol 95	Diesel DB5	TOTAL
2018	80453	76456	48765	89724	295398
2019	93468	81265	36865	98365	309963
2020	47547	15785	24713	56835	144880

**Fuente: Elaboración propia, (2020)**

Como se puede observar en el cuadro anterior, hubo una disminución notoria en el año 2020 debido a la coyuntura que se vivió durante la pandemia que dio inicio a la nueva normalidad que se atravesó en el mundo y que a su vez afectó a varios negocios pequeños como grandes, por lo que generó que menos personas fueran a trabajar presencialmente y por ende dejaron de utilizar transporte público y privado, sumando el hecho de la cuarentena decretada por el presidente de la república, éste hecho provocó una disminución considerable de combustible a

comparación de años anteriores, es por eso que el cambio previsto para la mejora interna de la empresa también está enfocado al crecimiento en general.



## CAPÍTULO II:

### 2. METODOLOGÍA

#### 2.1. METODOLOGÍA DEL INFORME

A lo largo del presente Trabajo Suficiencia Profesional se utilizaron los recursos necesarios para la investigación documental y la observación participante directa. La investigación documental fue fundamental para formar una base en el análisis del presente trabajo, se recopiló dicha información directamente de las oficinas del área administrativa obteniendo información interna indispensable para el desarrollo del equipo de trabajo con el permiso correspondiente de la empresa. Es muy importante la recolección de información directa ya que facilita el acceso a detalles que probablemente no se podría obtener rápidamente por medio del canal digital o se podría perder esta información. Gracias a esta recolección de datos se logró reunir antecedentes de problemáticas específicas de cada área analizándolos a profundidad y poder corregir las falencias del equipo de trabajo, de esta manera se logra aclarar y resolver dudas con cada colaborador de la empresa, de tal manera que se logre

gestionar los resultados para un completo análisis y como contribuir en el desarrollo del problema en el presente informe.

### 2.1.1. ASPECTOS METODOLÓGICOS

#### **Descripción Situacional:**

Inicialmente se detalló mi crecimiento laboral en la empresa durante los últimos 3 años, desempeñándome en el puesto de Administradora actualmente puedo detallar la situación actual teniendo en cuenta factores que se fueron desarrollando debido a las falencias de funciones de cada área, afectando directamente al área de atención al cliente. Adicionalmente se detallará la disminución de clientes debido a la competencia y mal manejo de estrategias la cual afecto notoriamente al consumo y afluencia de clientes, estas deficiencias permitieron un cambio a través de mis funciones lo cual llevó a concretar y superar los objetivos planteados en la propuesta trabajando en equipo y comprometiéndose a mejorar profesionalmente logrando un cambio interno y sobre todo de percepción por parte del cliente hacia la Estación de Servicios.

### **Identificación del Problema:**

Tomando en cuenta los resultados del análisis mencionado anteriormente, se identificaron los problemas que existen en la estación de servicios, iniciando en el área administrativa y atención al cliente los cuales son piezas clave en el funcionamiento de la empresa; por lo tanto, propondré una serie de mejoras las cuales fueron implementadas durante mi gestión. Tomando como base los inconvenientes preexistentes en el área Administrativa como la ausencia de una estructura organizacional, es decir no contaban con un organigrama estructural donde el personal pueda identificar las jerarquías dentro de la organización.

No contaban con un manual de funciones, es decir, el trabajador cumplía las funciones y responsabilidades de acuerdo al puesto que desempeñan y adicionalmente se les designaban a hacer otras funciones de las que normalmente hacían, lo que conlleva a generar recarga de trabajo que por ende genera un ambiente hostil de trabajo, retrasando así el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El Grifo Quillabamba no cuenta con personal de seguridad, por lo cual las instalaciones y el personal que labora no se encuentran resguardados, esta situación no genera un ambiente seguro de trabajo.

No hay un buen trato al cliente, empezando desde el saludo y la despedida es inexistente, así como el ofrecimiento de productos del minimarket o la invitación a que vuelva pronto.

#### **Análisis de la teoría relacionada:**

Teniendo en cuenta los resultados de la situación que atraviesa la estación de servicios más que todo en el área en el que se encuentra la responsable del presente trabajo informe, y enfocado al área de atención al cliente, mediante comparación e información de la teoría existente en el área de administración y atención al cliente, se pudo realizar un análisis indagando la situación tomando en cuenta diversas fuentes para poder formular una estrategia de mejora.

#### **Formulación de la Propuesta de Mejora:**

Con la información necesaria recopilada es factible plantear propuestas de mejora para las funciones que la responsable del presente informe pueda modificar, así mismo mejorar los procedimientos de los procesos administrativos como la implementación de un organigrama y la definición de las funciones de los puestos los cuales concluyen en la satisfacción del cliente, y por ende en la empresa en sí, según los conocimientos y experiencia adquiridos en este rubro. La finalidad de

este punto es crear una fidelización siguiendo una serie de pasos en cuanto a la atención del cliente, comenzando por la imagen, saludo, venta, verificación, limpieza, revisión y cobro.

### 2.1.2. TEMPORALIDAD

En el presente trabajo se detallarán las actividades, funciones responsabilidades y objetivos que se alcanzaron entre los años 2018 al 2020, la experiencia adquirida desde que comencé a laburar respalda la planeación de una serie de propuestas que podrán ayudar a determinar una solución factible gracias al análisis que se desarrolló en dichos años y por lo tanto esta propuesta de mejora la respaldara beneficiando así a la empresa.

### 2.1.3. APLICACIÓN METODOLÓGICA

Para la realización del presente Trabajo Informe de Suficiencia Profesional se realizará un proceso de 3 etapas las cuales se detallan a continuación:

- **Primera Etapa:** Recopilación de información, que fue el material recolectado para poder obtener detalle de las actividades que fueron realizadas durante el periodo de materia de estudio, para llevar a cabo esta fase se tuvo la autorización del gerente así mismo se tuvo

información de fuentes secundarias para poder tener una visión más amplia y enfocarla a las necesidades de la empresa.

Se busco otros enfoques mediante el uso de entrevistas para analizar diferentes puntos de vista.

- **Segunda Etapa:** Una vez obtenida la información necesaria, fue primordial ordenarla y seleccionar lo más relevante para ir descartando lo que no sea indispensable para así poder comenzar con el análisis y pueda ser utilizado como material para la propuesta.
- **Tercera Etapa:** Redactar una propuesta de mejora, elaborándola mediante los conocimientos obtenidos en la Carrera Profesional ya que estos además de aportar una guía en el desarrollo del proceso de mejora también aportaron para formular propuestas que permitan un desempeño acorde a la competencia en el puesto de trabajo en el cual me encuentro laborando, esta fase como todas las anteriores fueron redactadas íntegramente por la responsable del presente informe.

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

### 2.2.1. ESTRATEGIA DE VENTAS

Una vez que sea necesario realizar mejoras para una mejor gestión, se diseñará y propondrá un modelo de gestión de la calidad que permitirá reorganizar los procesos de la estación de servicios para crear una cultura de satisfacción. Como resultado de estos procesos, se desarrollan acciones más profundas y sostenibles con los clientes, se fortalecen las posiciones más competitivas en el mercado atendido, se mejoran las actitudes de los empleados y se desarrolla el espíritu de Equipo.

Asimismo, se desarrolla una filosofía en la que la satisfacción del cliente es el objetivo más importante a seguir y este objetivo depende en gran medida del crecimiento del negocio.

Para ello, se darán 7 pasos en la atención al cliente: El objetivo es asegurar un excelente servicio, lograr que los clientes consideren la gasolinera Grifo Quillabamba como la mejor opción y, en definitiva, incrementar la fila de ventas.

Paso 1.- Imagen

Paso 2.- Saludos

Paso 3.- Venta

Paso 4.- Surtidor en cero

Paso 5.- Limpieza de parabrisas

Paso 6.- Revisión de los niveles

Paso 7.- Cobro y despedida

### 2.2.2. EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE VENTAS

Con la implementación de un modelo de gestión de la calidad en el servicio de la estación, se ganará conciencia del significado y alcance de este término en cada acción que realicen estas unidades de servicio y cada miembro de la estación, hacia un mayor nivel de competencia y desarrollo empresarial. Una vez detalladas las mejoras que se implementarán en la estrategia de ventas para lograr potenciar el enfoque comercial se deberá evaluar la propuesta para lo cual se tomará en cuenta criterios técnicos de adaptación, realidad, coherencia, ocasión, debilidad, y resultados potenciales.

- **Adaptación:** Se procederá a su implementación si las respuestas de las siguientes preguntas son positivas. ¿La estrategia propuesta

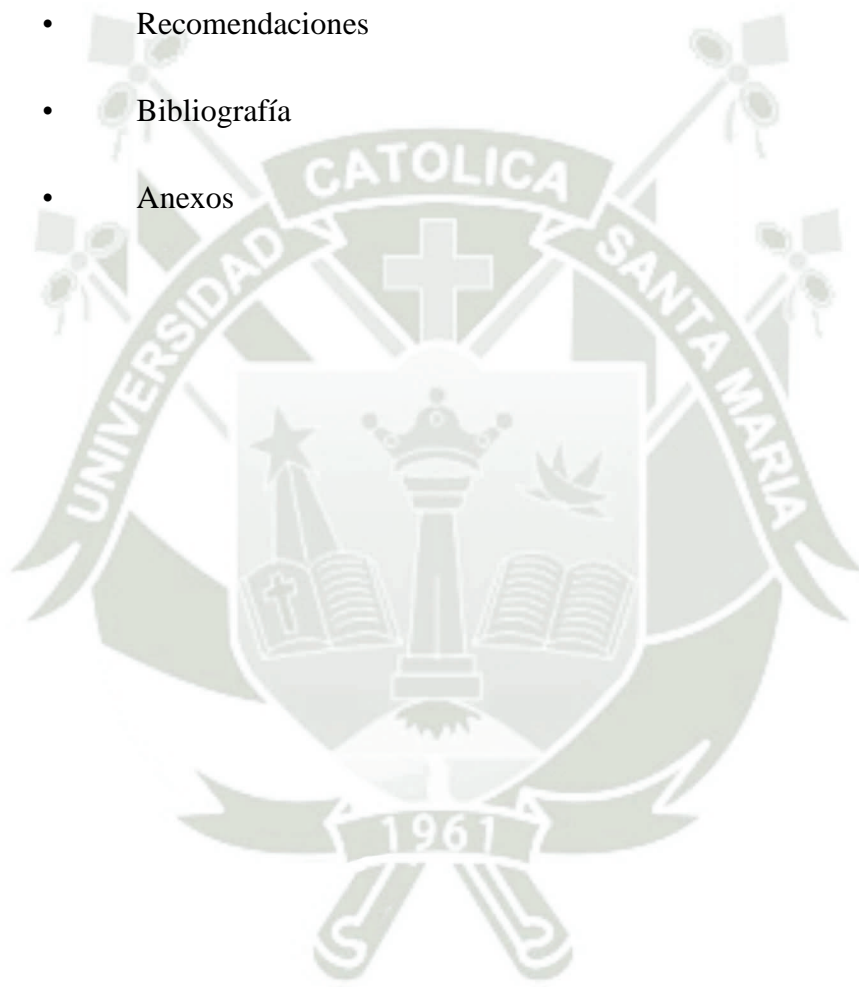
desarrollará una ventaja competitiva u optimizará la actual? ¿Esta propuesta es apropiada para incrementar la afluencia de clientes?

- **Realidad:** Se utiliza análisis de información, se reflejan claramente las tarifas y se hacen previsiones. ¿Son realistas los supuestos acerca del entorno y la competencia de los cuales se fundamenta? ¿Son aceptables las predicciones sobre el resultado de la estrategia?
- **Coherencia:** Debe existir concordancia entre objetivos y estrategias propuestos.
- **Ocasión:** Considerar restricciones básicas que puede plantear la organización.
- **Debilidad:** Supone analizar los riesgos a los que debe afrontar la estrategia.
- **Resultados potenciales:** deben superar los mínimos requeridos por la Estación de servicios.

### 2.3. ESQUEMA ESTRUCTURAL

- Título: “Trabajo Informe De Experiencia Profesional De La Empresa Grifo Quillabamba S.R.L. En El Periodo 2018-2020”
- Capítulo 1: La empresa Grifo Quillabamba S.R.L.

- Capítulo 2: Metodología del Informe
- Capítulo 3: Experiencia Profesional
- Capítulo 4: Propuesta de Mejora
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Bibliografía
- Anexos



## CAPÍTULO III:

### 3. EXPERIENCIA PROFESIONAL

#### 3.1. RESEÑA DE MI LABOR EN LA ESTACION DE SERVICIOS

A continuación, describiré los tres cargos desempeñados desde el año 2015, fecha de ingreso a la empresa y hasta la actualidad. Mi primer puesto fue de Asistente Administrativa el cual desarrolle cumpliendo con los procedimientos operacionales de la estación de servicios, así como velar por la seguridad dentro de la estación verificando que se cumplan los estándares, una de las principales funciones fue participar en las descargas y medición de tanques ya que constantemente se tiene que verificar la cantidad que se evapora al momento del traslado en el transporte por lo cual se tiene que hacer un reporte de la cantidad que se cargó al inicio del viaje y la cantidad residual que hay en el surtidor para poder llevar el control de las cantidades exactas y poder observar que el reporte de las ventas concuerden con la cantidad calculada. Generar reportes de cierre mensual de gestión de la estación de servicio es primordial para un correcto manejo del control, así mismo supervisar, dirigir, y controlar al personal de la estación de servicio

alineándolos a los resultados que busca el negocio, además de asumir las funciones y responsabilidades del jefe de estación en ausencia de este.

Desde el 2016 hasta la actualidad, desempeño mis funciones como Administradora, respetando los procedimientos de la empresa y velando por el funcionamiento y seguridad de la estación de servicio, así como respetando los controles (Inventario, Efectivo, Tarjeta de Crédito), valores de consumo, gasto y activos. Mantener estándares de calidad en el servicio además de cuidar y mantener la buena imagen y apariencia de la estación y asegurar el suministro de combustible, así como incrementar las ventas en la estación de servicio. Otra de las funciones es realizar un buen manejo y control de personal, asegurando que cumplan con sus funciones y horarios establecidos, además de gestionar los inventarios y el correcto abastecimiento del Market y su nivel de ventas, finalizando el día se debe administrar el flujo de las ventas mediante un seguimiento del cuadro de ventas diarias, control diario del stock de combustible mediante el varillaje que se realiza cada semana. Adicionalmente también gestionar las cobranzas, coordinando oportunamente el pago con los clientes. Así mismo realizar pedidos de una cantidad determinada de combustible ya sea Gasohol 84, Gasohol 90, Gasohol 95 o Diesel DB5, por medio de la plataforma virtual de OSINERGMIN, así mismo ser responsable de actualizar el precio de cada producto de combustible y registrarlo en la Plataforma de

Osinerghmin en el momento que se modifica en el Totem ya que suele suceder que un representante de Osinerghmin visita las instalaciones de la estaciones de servicios y su función es verificar que los precios exhibidos se vean reflejado en la plataforma caso contrario si no registraron en el momento serán responsables de pagar una multa por incumplimiento, otra de mis funciones es generar los reportes del mes por medio de la plataforma y corroborarlos con el reporte de los surtidores.

Se actualizó el sistema de facturación a electrónica, gracias a esto se manejó con más orden y rapidez los registros de consumo del día de cada cliente. Así mismo se instalaron cámaras de seguridad por ser de obligación por OSINERGHMIN. En el año 2018 se incorporaron dos estaciones de servicio continuas al Grifo Quillabamba, generando competencia directa de precios entre las tres estaciones de servicio, al notar este cambio le sugerí a la Gerente plantear la estrategia de la reestructuración de cada área, la Gerente acepto la propuesta y decidió iniciar con la capacitación del personal de atención al cliente, es cuando se programó una reunión enfocado en este objetivo teniendo la responsabilidad de participar como una de las capacitadoras. Hubo respuesta por parte del personal pero al no estar contantemente supervisados lo realizaban cada vez menos, al cabo de 3 meses se volvió a realizar la una capacitación y reunión para que también se designen bien las funciones que debían realizar ya que al no haber un reemplazo

de Asistente Administrativa en las noches los Griferos se quedaban con el dinero recaudado en todo su turno laboral exponiéndose a cualquier peligro o robo sobre todo en las noches además que no se contaba con seguridad sino que los griferos también tenían que hacer esa función .Es por eso que finalizando el 2018 es donde se lleva a cabo la propuesta de mejora planteando un cambio drástico a la Gerente ya que había mucho desorden, finalmente se comenzó la implementación a inicios del año 2019 teniendo como resultado un personal mejor capacitado y nuevos puestos como Asistente de Ventas para un mejor análisis y también supervisando a los despachadores de combustible (griferos) para que sigan sus funciones. Con mucho más orden comenzamos a desarrollar la propuesta observando un incremento de afluencia de clientes y resultados notorios con respecto a años anteriores, se ha creado una estrategia de ventas acumulativa, es decir que los clientes obtendrán canjes de acuerdo a la cantidad de recibos de consumo de combustible que tengan, teniendo en cuenta 20 soles como monto mínimo para poder participar, en el Minimarket se ambientó una sección donde se encuentran productos variados para cajar como por ejemplo juegos de vasos, juego de cubiertos, kit de herramientas, etc. Gracias a esta estrategia la cantidad de clientes aumentó. Cuando comenzó la Pandemia afortunadamente no afectó mucho al sector hidrocarburos, pero si disminuyó la cantidad de clientes por obvios

motivos, actualmente se puede retomar nuevamente el manejo con las funciones establecidas.

### 2.1.1. PLATAFORMA VIRTUAL DE OSINERGMIN

La plataforma está regulada por OSINERGMIN, que es la Superintendencia de Supervisión de Inversiones en Energía y Minas, organismo público encargado de regular y monitorear que las empresas del sector de hidrocarburos, en este caso, registren el cambio de precio y así el público lo conozca. Para poder ingresar al sistema se tiene que realizar un registro previo para obtener un usuario y contraseña para así poder realizar los SCOP y generar los pedidos de combustible siguiendo una serie de pasos detallados a continuación.

**Figura N° 6: Plataforma Virtual de Osinergmin**



Fuente: Osinergmin., (2021)

Figura N° 7: Orden de pedido Simple

pvo.osinergmin.gob.pe/scop6/jsp/ordenes/opsimple\_previo.jsp?tipVen=MA

**Osinergmin** SISTEMA DE CONTROL DE ORDENES DE PEDIDO  
Nueva Orden de Pedido Simple - Vista Previa

Usuario: GRIFO QUILLABAMBA S.R.LTDA.  
(GRIFO QUILLABAMBA S.R.LTDA.) Lima, 17 de marzo del 2021

**GRIFO QUILLABAMBA S.R.LTDA.**  
(AV. EDGAR DE LA TORRE S/N. (SECTOR COCLA))  
Codigo Osinerg : 21556  
Registro DGH : 21556-050-181219

Usuario Comprador : GRIFO QUILLABAMBA S.R.LTDA.  
Fecha Registro : 17/03/2021 23:33:32  
Fecha Entrega : 17/03/2021

Empresa Mayorista : REPSOL COMERCIAL SAC  
Planta : PETROLEOS DEL PERU PETROPERU SA  
Información adicional al pedido :

Producto	Volumen Máximo Comprador (gls)	Volumen Pedido (gls)	Transporte
GASOHOL 84 PLUS	4000	1500	
<b>Total Volumen Pedido :</b>			1500

Registrar Orden
Cerrar Ventana

Fuente: Osinergmin., (2021)

Figura N° 8: Registro de Pedido

pvo.osinergmin.gob.pe/scop6/jsp/ordenes/opsimple.jsp

**Osinergmin** SISTEMA DE CONTROL DE ORDENES DE PEDIDO

Usuario: GRIFO QUILLABAMBA S.R.LTDA.  
(GRIFO QUILLABAMBA S.R.LTDA.) Lima, 17 de marzo del 2021

**Nueva Orden de Pedido Simple**

**GRIFO QUILLABAMBA S.R.LTDA.**  
(AV. EDGAR DE LA TORRE S/N. (SECTOR COCLA))

Codigo Osinerg : 21556  
Registro Hidrocarburos : 21556-050-181219

Empresa Mayorista : REPSOL COMERCIAL S.A.C. (\*)

Planta : PLANTA CUSCO (\*)

Placa de Transporte :

Fecha Entrega : 17/03/2021

Información adicional al pedido :   
(No usar caracteres especiales)

Ver Detalles
Limpiar
Cerrar Ventana

Los campos con (\*) son de carácter Obligatorio.  
El Transporte ingresado no se encuentra registrado o no ha ingresado ningún transporte

Producto	Volumen Máximo Comprador (gls)	Cuota Mensual (gls)	Consumo Mensual (gls)	Tope Semanal (gls)	Volumen Pedido (gls)
Diesel B5 S-50	4000	34000	1000	24500	<input type="text"/>
GASOHOL 84 PLUS	4000	27212	2500	17909	<input type="text"/>
GASOHOL 95 PLUS	1895				<input type="text"/>

Vista Previa
Cerrar Ventana

Fuente: Osinergmin., (2021)

Figura N° 9: Listado de Ordenes de Pedido

pvo.osinergmin.gob.pe/scop6/jsp/ordenes/opsimple\_listado.jsp

**SISTEMA DE CONTROL DE ORDENES DE PEDIDO**

Usuario: GRIFO QUILLABAMBA S.R.LTDA.  
(GRIFO QUILLABAMBA S.R.LTDA.)

Lima, 17 de marzo del 2021

**Listado de Ordenes de Pedido Simples**

Código de Autorización :

Número Orden de Compra

Estado : (Todos) ▼

Empresa Mayorista : (Todos) ▼

Planta : -- Seleccione -- (\*)

Fecha Inicio: 15/02/2016  calendario

Fecha Fin: 28/03/2016  calendario

00001 - 00005 de 33 Sigüentes 5>

Codigo Autorizacion	Empresa Mayorista	Canal	Fecha de Pedido	Estado	Ver	Mov	Anular
11219418026	PETROLEOS DEL PERU - PETROPERU S.A. - TERMINAL MOLLENDO	I	28/03/2016 11:25:02	CERRADA	🔍		
11219481298	REPSOL COMERCIAL SAC	I	28/03/2016 09:51:17	CERRADA	🔍	🔍	
11219431089	REPSOL COMERCIAL SAC	I	28/03/2016 09:50:00	CERRADA	🔍	🔍	
11219421368	PETROLEOS DEL PERU - PETROPERU S.A. - TERMINAL MOLLENDO	I	28/03/2016 09:47:45	ANULADA	🔍	🔍	
11218846711	REPSOL COMERCIAL SAC	I	26/03/2016 08:42:07	CERRADA	🔍	🔍	

Fuente: Osinergmin., (2021)

Figura N° 10: Sistema de Control de Ordenes de Pedido

pvo.osinergmin.gob.pe/scop6/servlet/com.osinergmin.scop.servlets.ReporteOrdenPedidoServlet

**SISTEMA DE CONTROL DE ORDENES DE PEDIDO**  
**REPORTE DE ORDEN DE PEDIDO**

GRIFO QUILLABAMBA S.R.LTDA.  
AV. EDGAR DE LA TORRE S/N. (SECTOR COCLA)

Fecha : 17/03/2021

FILTROS USADOS

Código de Autorización :	TODOS	Registro Hidrocarburos :	TODOS	Tipo Orden :	TODOS	Fecha Inicio :	01/02/2016
Código Osinerg :	TODOS	Canal :	TODOS	Placa :	TODOS	Fecha Fin :	07/02/2016
Producto :	TODOS	Número Factura :	TODOS	Número Guía :	TODOS		
Estado Cabecera :	TODOS	Estado Detalle :	TODOS	Actividad :	TODOS		

Código Autorización	Código OSINERG	Registro Hidrocarburos	Factura	Guía	Temp.Obs (°C)	API @30°F	Tipo Pedido	Producto	Volumen	Placa	Estado Det. Pedido	Fecha Entrega	Fecha Pedido	Fecha Venta	Fecha Despacho	Forma Venta	ZRE
11201014038	21558	21558-050-181219	F022-00007561	-	58.5	88.10	SIMPLE	Diesel B5 S-50 UV	550	X31-745	CERRADA	08/02/2016	08/02/2016 07:18:28	08/02/2016 08:42:07	08/02/2016 14:59:17	VE	SI
11201044237	21558	21558-050-181219	F022-00007560	-	58.8	80.70	SIMPLE	GASOHOL 84 PLUS	550	X31-745	CERRADA	08/02/2016	08/02/2016 07:17:48	08/02/2016 08:41:26	08/02/2016 14:59:19		SI
11201064432	21558	21558-050-181219	F022-00009870	-	76.7	59.7	SIMPLE	GASOHOL 90 PLUS	1,500	ACH-831	CERRADA	08/02/2016	08/02/2016 07:17:19	08/02/2016 16:13:08	08/02/2016 23:04:53		SI
11199758081	21558	21558-050-181219	F022-00007491	-	55.5	81.16	SIMPLE	GASOHOL 84 PLUS	550	X31-745	CERRADA	03/02/2016	03/02/2016 08:21:14	03/02/2016 09:10:48	03/02/2016 15:22:21		SI
11199748454	21558	21558-050-181219	F022-00007490	-	61.4	37.1	SIMPLE	Diesel B5 S-50 UV	550	X31-745	CERRADA	03/02/2016	03/02/2016 08:20:47	03/02/2016 09:10:54	03/02/2016 15:22:24	VE	SI
11198983293	21558	21558-050-181219	F022-00007448	-	53.1	80.81	SIMPLE	GASOHOL 84 PLUS	1,500	X1V-818	CERRADA	01/02/2016	01/02/2016 10:25:17	01/02/2016 10:34:48	01/02/2016 14:00:29		SI

Fuente: Osinergmin., (2021)

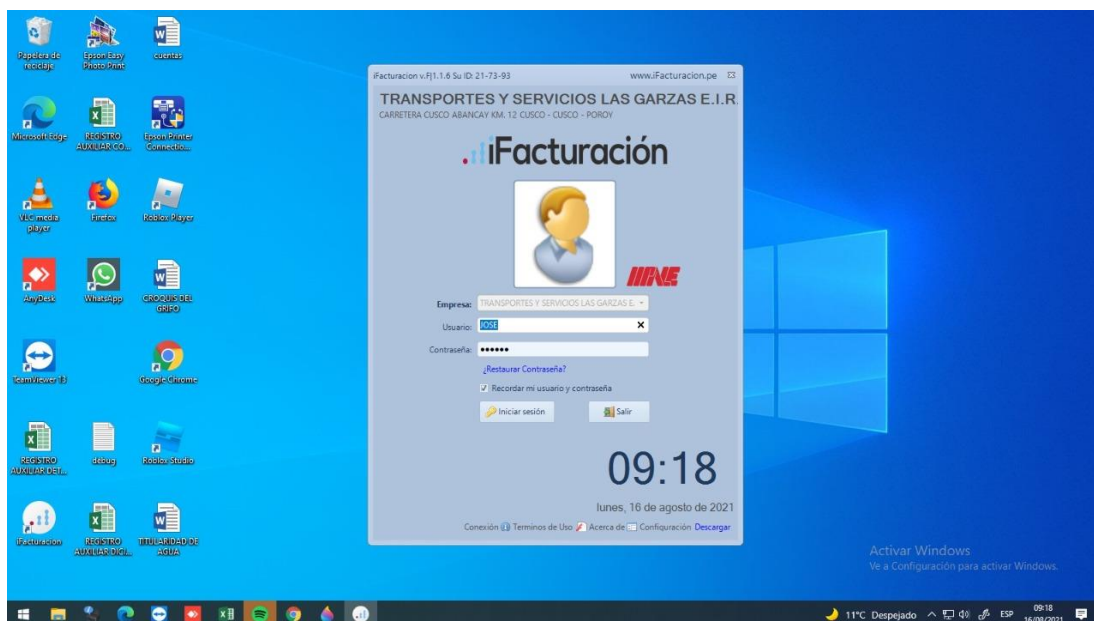
El precio de los diferentes combustibles se cambia mayormente cada semana ya sea por motivo de competencia de precios o de acuerdo a los cambios políticos que afectan el precio del dólar que fluctúa el aumento o disminución del precio del dólar y por ende del combustible a nivel nacional,

Finalizando cada mes se genera un reporte de los pedidos que se solicitaron en el mes para llevar un control de las cantidades que se pidieron de cada tipo de combustible y corroborarlo con el reporte de los surtidores.

### **3.1.2. PROGRAMA IFACTURACIÓN**

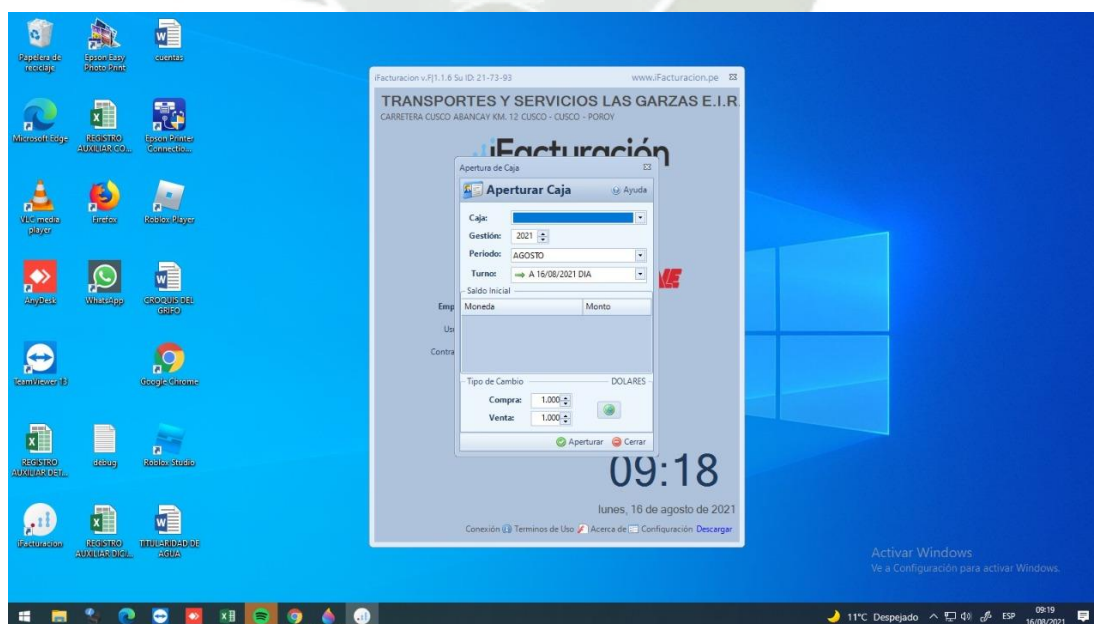
El programa iFacturacion, tiene herramientas necesarias para un mejor manejo en cuanto al registro del consumo de los clientes, tiene las herramientas necesarias para automatizar las actividades diarias, registrando también los turnos de cada trabajador, así como el consumo de cada cliente en el turno correspondiente. Este cambio facilita y genera orden en cuanto a las actividades y afluencia de clientes que visitan la estación de servicios en cada turno, de esta manera se pueden plantear alternativas y propuestas para mejorar en esta área.

Figura N° 11: Programa iFacturación



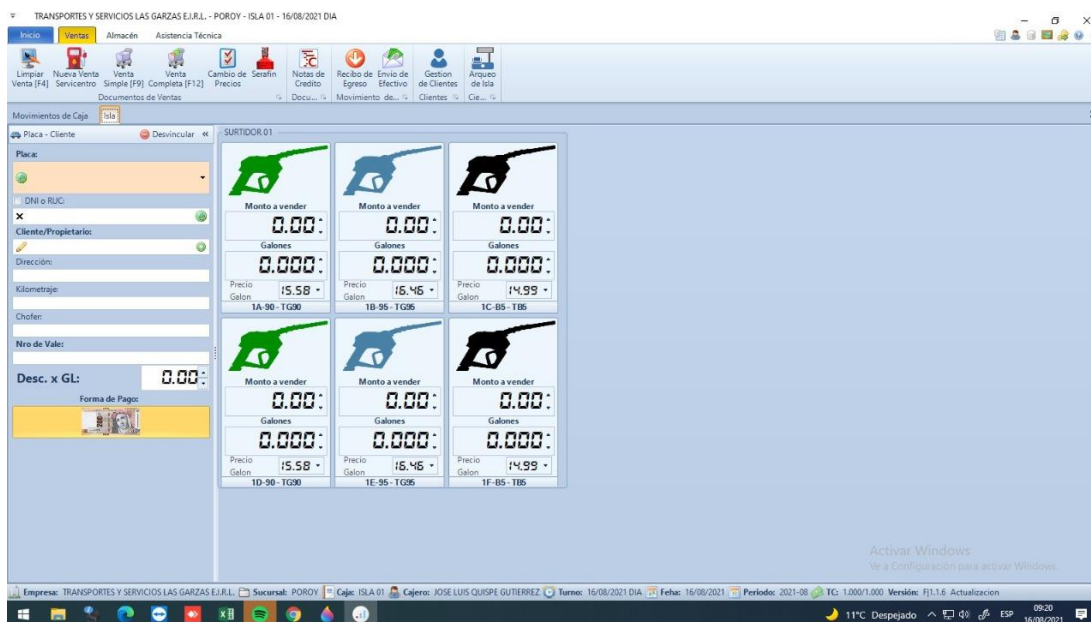
Fuente: Elaboración Propia, (2021)

Figura N° 12: Inicio de Sesión en iFacturación



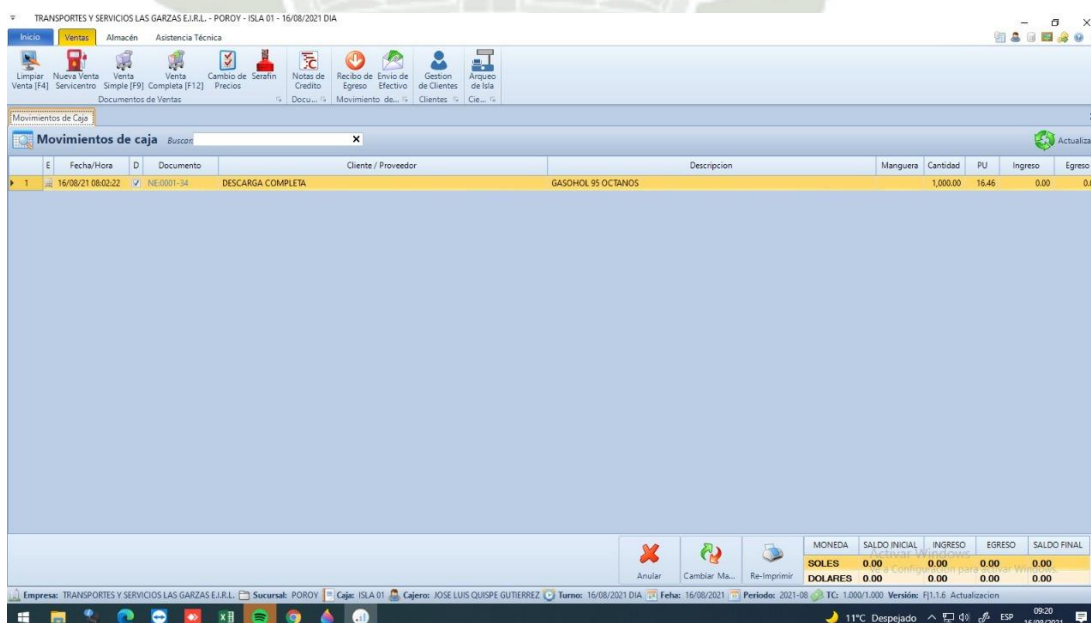
Fuente: Elaboración Propia, (2021)

Figura N° 13: Registro de Venta



Fuente: Elaboración Propia, (2021)

Figura N° 14: Registro de pedidos



Fuente: Elaboración Propia, (2021)

### 3.1.3. APLICACIÓN REPSOL YOU

Actualmente REPSOL incorporó una aplicación móvil para facilitar el pago de los clientes y así mismo obteniendo beneficios y descuentos. A través de Repsol You se podrán pagar los consumos en las estaciones de servicio Repsol desde el celular. Así mismo el autoservicio es decir que los clientes podrán echar ellos mismos la cantidad que se necesite tan solo usando un surtidor inteligente.

Figura N° 15: Repsol You



Fuente: Repsol., (2021)

### 3.2.OBJETIVOS DE MI POSICIÓN

El principal objetivo de esta estación de servicios es dirigir los recursos y esfuerzos de la organización aprovechando las oportunidades que conducen a resultados significativos.

El puesto de administradora cubre una gama de actividades que son indispensables en la dirección de la empresa, destacando cuatro puntos clave que han ayudado a que la estación de servicios continúe creciendo de manera sostenible:

- **Planificación:** Es indispensable para los planes de acción propuestos para mejorar el desempeño de los trabajadores, así mismo orientarlos a desempeñar sus funciones y reaccionando adecuadamente ante cualquier obstáculo, se crea un ambiente de trabajo más estable y confiable para trabajar con un equipo humano.
- **Preparación:** Importante para un buen desempeño en las funciones del puesto, es fundamental recibir una formación continua con respecto a cada área y orientación del desempeño de los trabajadores bajo mi supervisión, como conocimiento se verá reflejado en el desempeño de

cada trabajador la información que les apporto en las jornadas de formación en ellos.

- Control: Es fundamental que todo el trabajo se realice de acuerdo con el manual de organización y funciones, además de la comprobación del cumplimiento de éste, ya que de ello depende la eficacia de un buen trabajador.
- Ejecución: Es importante asignar y distribuir responsabilidades entre los empleados para lograr resultados significativos en la estación. Principalmente en el área de atención al cliente, ya que puede ser muy monótono y el desempeño de los empleados tiende a disminuir, por lo que una opción es motivar a los empleados con reconocimiento al trabajo realizado, buena trayectoria en la empresa.

### 3.2.1. PLAN DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

**Cuadro N° 5: Plan de Capacitación**

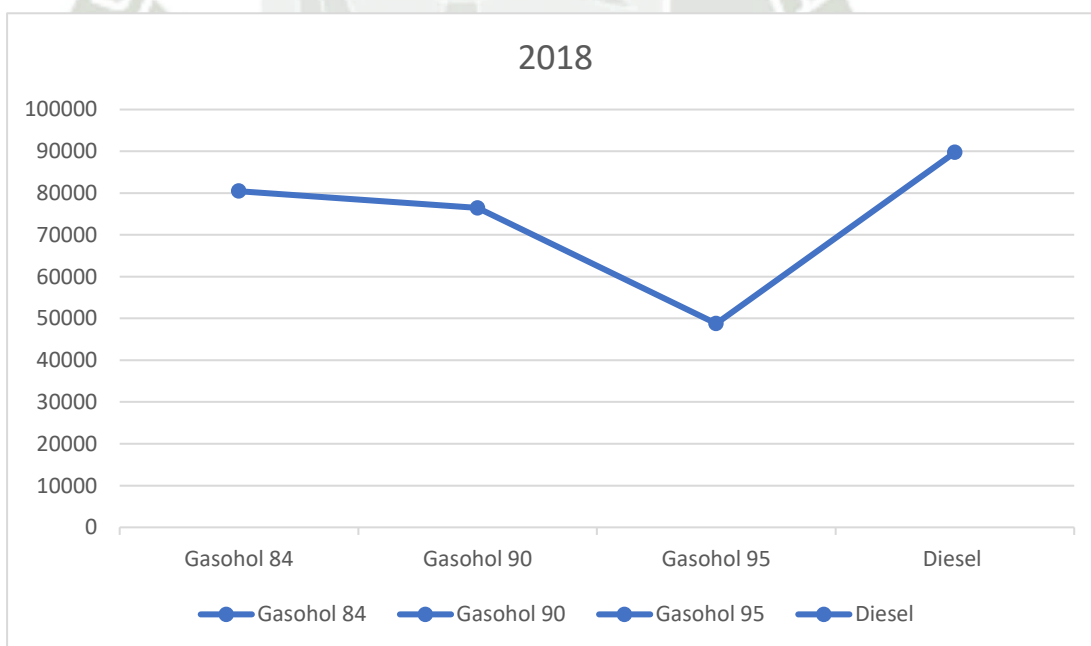
TEMA	CAPACITADOR	ÁREA	TIPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
<i>Fundamentos de la lubricación, mitos y tendencias actuales.</i>	P. Campos	Comercial	Curso	●											
<i>Manejo de objeciones, quejas y reclamos en EESS.</i>	V. Flores	Comercial	Curso		●										
<i>Lubricantes Básico.</i>	P. Campos V. Flores	Comercial	Curso			●									
<i>Atención al cliente, ciclo de servicio y venta proactiva.</i>	V. Flores	Comercial	Curso				●								



### 3.2.2. INFORME DE LAS ACTIVIDADES ANUALES EN LOS PERIODOS 2018, 2019, 2020

A mediados del 2018 se propuso la implementación de la propuesta detallada en el presente trabajo, el tiempo de realización fue de 3 meses basado en las estadísticas de consumo anuales se puede notar cambios significativos a favor del crecimiento de la empresa, como se puede observar en el año 2018 las ventas eran bajas a comparación de los siguientes años.

**Gráfico N° 2: Resultado de Ventas periodo 2018 - 2020**

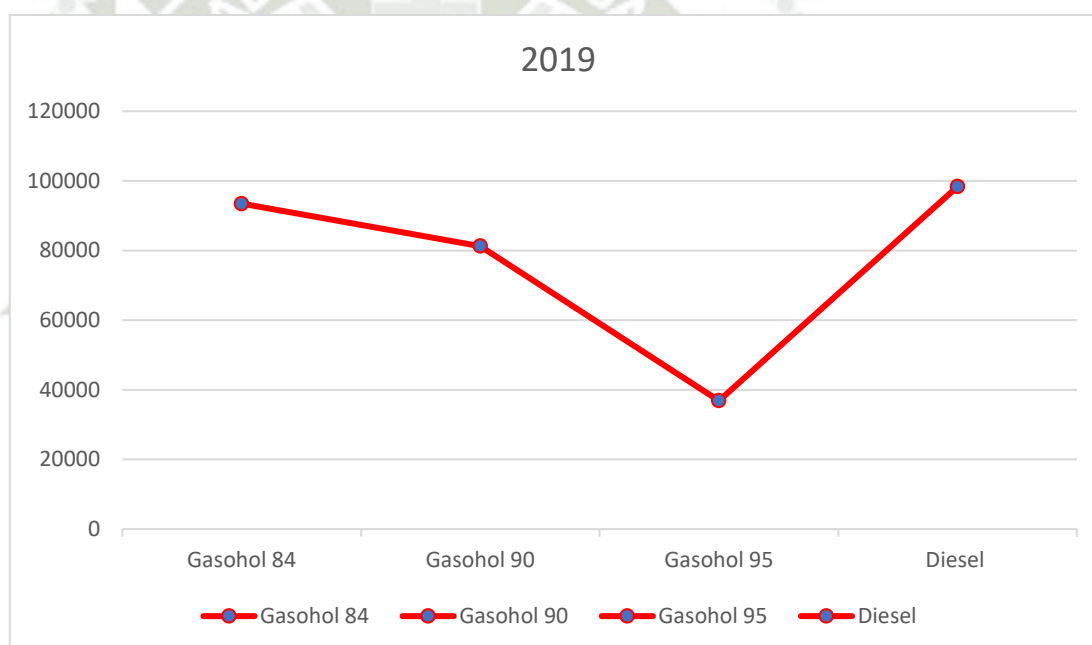


**Fuente:** Grifo Quillabamba, (2021)

**Elaboración:** Propia

En el año 2019 hubo un incremento notorio en la cantidad de ventas de los combustibles Gasohol 84, Gasohol 90 y Diesel, ya que son los productos más vendidos a comparación del Gasohol 95 que no llegó a igualar el monto de los mencionados anteriormente, pero de igual manera hubo un incremento significativo a comparación del año anterior.

**Gráfico N° 3: Resultado de Ventas del Año 2019**



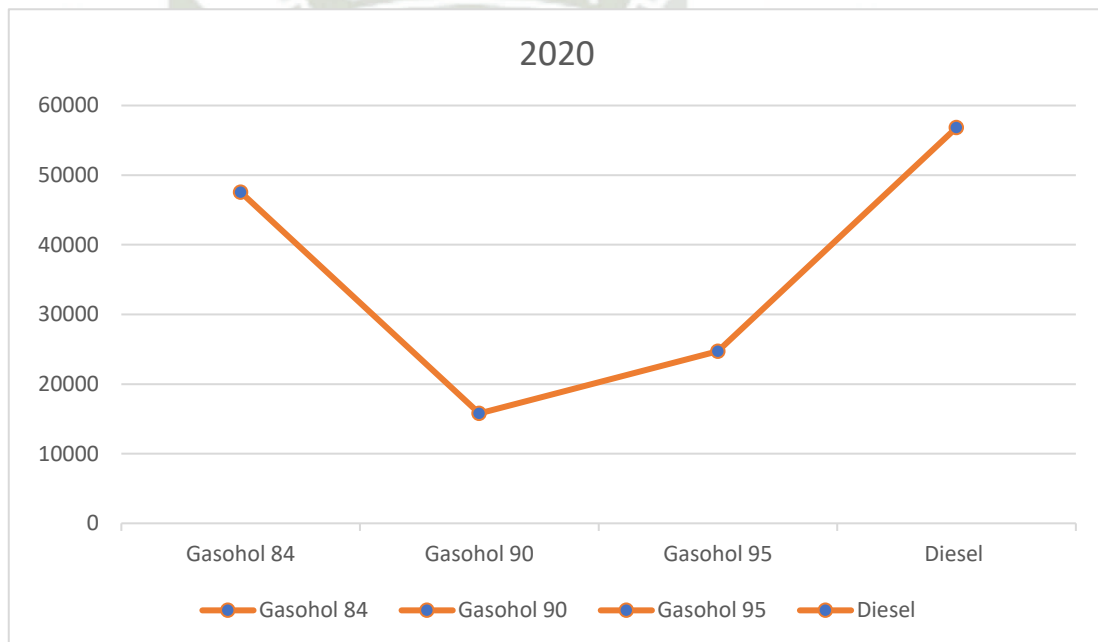
**Fuente:** Grifo Quillabamba, (2021)

**Elaboración:** Propia

En el año 2020 el incremento continuó hasta los primeros meses del año, antes de la cuarentena por la pandemia, la señal del aumento de ventas los primeros meses es sustento del beneficio que generó la

implementación, lo cual beneficia a los trabajadores como a la empresa misma. Lamentablemente debido a la coyuntura hubo una disminución significativa ese año.

**Gráfico N° 4: Resultado de Ventas del año 2020**



**Fuente: Grifo Quillabamba, (2021)**

**Elaboración: Propia**

## CAPÍTULO IV:

### 4. PROPUESTA DE MEJORA

#### 4.1. ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS

Principalmente para una mejor organización de calidad en la estación se debe actualizar el organigrama donde se contemplará a un comité de calidad que pueda brindar tanto a la máxima autoridad de la empresa como a los niveles operativos, elementos propios de la dinámica de calidad.

Inicialmente comenzar con la propuesta de la actualización del organigrama de la empresa, donde se detallarán las funciones, personas que están bajo supervisión de cada puesto y los requisitos para alcanzar los objetivos propuestos profesional y empresarialmente. Una vez implementado el organigrama realizar reuniones regularmente con el Área administrativo para encontrar alternativas comerciales que beneficien el crecimiento del público objetivo ya sea por medio de estrategias o competencia de precios con la competencia para llegar al objetivos de aumentar el número de clientes fidelizados, de igual manera analizar las deficiencias que se observan en el Área de atención

al cliente, para corregirlos se contará con capacitación constante del personal, ya sea virtual o presencialmente mejorando así la calidad del grupo humano que son la imagen de la empresa y a su vez se ve reflejada con los clientes por eso es tan importante la atención que se reciba con cada cliente.

Es por eso que se plantea una propuesta de mejora empezando por el Organigrama empresarial, definiendo el orden jerárquico de trabajo lo que delimitará una mejor disposición y desempeño en cada Área, así mismo la creación de un Manual de organización y funciones además de la implementación del reglamento interno del trabajo, que evitará cualquier altercado que pueda ocurrir en la empresa para con los trabajadores.

La actividad central de esta unidad será la supervisión mediante la aprobación verificada de la realización adecuada y satisfactoria de los pasos a seguir identificados en el que hacer de la estación de servicio, para disminuir el riesgo de que los servicios defectuosos fueran advertidos por los clientes.

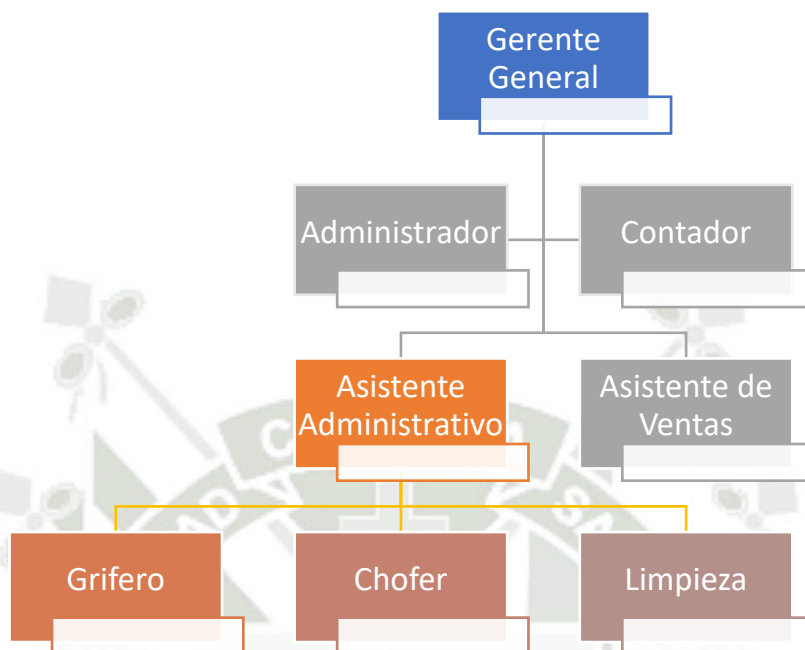
Los integrantes de esta unidad de apoyo serán.

- Gerente.
- Encargado de tienda.
- Encargado de isla.

- Encargado de lavado de autos.
- Encargado de lubricentro.

#### **4.2. IMPLEMENTACION DEL ORGANIGRAMA Y DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

La empresa no contaba con un organigrama que le permita conocer las relaciones entre sus diferentes áreas y el alcance de cada uno como se puede apreciar en la Figura N°1 esto generaba un déficit de eficiencia al momento de cumplir cada uno con sus funciones, las áreas antes de la propuesta estaban desordenadas y sin supervisores designados. Por esa razón en la siguiente Figura N° 17, se presenta una propuesta de la estructura organizacional vertical, que representa jerarquías piramidales, es decir, de arriba hacia abajo para que se tenga en claro la toma de decisiones antes una situación.

**Figura N° 17: Estructura del Organigrama de la Empresa**

Fuente: Elaboración Propia, (2021)

#### 4.2.1. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

En el manual organizativo y funcional propuesto, se describen las principales funciones que todo empleado de la empresa debe seguir para mantener el orden en la empresa.

A continuación, en el Cuadro N° 6, se describen las principales responsabilidades que debe cumplir el Gerente General de una empresa, sus características mínimas y los objetivos de la empresa.

## Cuadro N° 6: Manual organizacional y funciones del Gerente General.

### Gerente General

- **Supervisor a:** Área Administrativo, Despachadores y Choferes.
- **Función Básica:** Tomar decisiones acertadas de acuerdo a las variables imprevistas que afecten a la empresa con ayuda de los resultados de cada área.
- **Responsabilidades:** Estar constantemente actualizado acerca de los cambios actuales y así poder desarrollar estrategias acordes al mercado. Así mismo supervisar cada área de la empresa.  
Tomar decisiones rápidas e inteligentes basadas en análisis de coordinan y actualizan diversas áreas.
- **Características Requeridas:** Persona con principios y ética, reservado con información de la empresa, con la capacidad de tomar decisiones bajo presión, profesional preparado con conocimientos y habilidades de Administración de empresas o Ing. Industrial, buscando la innovación y constante capacitación actual.

**Fuente:** Elaboración Propia, (2021)

A continuación, se muestra en el Cuadro N° 7, detalle las responsabilidades básicas y principales a desempeñar por el Administrador de la Empresa, sus responsabilidades, sus características mínimas y los objetivos de la empresa.

### Cuadro N° 7: Manual organizacional y funciones del Administrador.

#### Administrador

- **Reportar a:** Gerente General
- **Supervisar a:** Área Administrativo, Despachadores y Choferes.
- **Función Básica:** A cargo del desempeño de los empleados y economía de la empresa
- **Responsabilidades:** Buscar al personal calificado para la empresa, capacitarlos constantemente y buscar la motivación del personal, así mismo llevar un registro de las entradas, salidas y puntualidad del horario de cada trabajador, responsable del pago de cada trabajador de igual manera mostrarles los reglamentos internos, ocuparse de la documentación de la empresa.
- **Características Requeridas:** Persona con capacidad de negociación, analítica y buena conexión, bachiller en Adm. de empresas, comercio o Contabilidad.

**Fuente:** Elaboración Propia, (2021).

Se puede observar, en el Cuadro N° 8, las responsabilidades básicas y principales que debe desempeñar el Asistente Administrativo de una empresa, teniendo en cuenta su personal a supervisar, sus características mínimas y los objetivos de la empresa

### Cuadro N° 8: Manual organizacional y funciones de Asistente Administrativo

#### Asistente Administrativo

- **Reportar a:** Administrador
- **Supervisar a:** Despachadores
- **Función Básica:** Realizar los pedidos en OSINERGMIN
- **Responsabilidades:** Realizar presupuestos para distintas áreas, mantener la actualización de inventario, responsable de cambiar los precios de los productos, registrar información importante sobre potenciales proveedores. Buscar alternativas para aceptación de los clientes, trabajar con los administradores.
- **Características Requeridas:** Persona creativa y receptiva, con estudios en Administración de empresas o Comunicación.

**Fuente:** Elaboración Propia, (2021).

Seguidamente se puede observar en el Cuadro N° 9, las responsabilidades primordiales y principales que debe desempeñar el asistente de Ventas de una empresa, las personas que supervisará en este caso a los griferos principalmente, sus características mínimas y metas a cumplir.

### Cuadro N° 9: Manual organizacional y funciones de Asistente de Ventas.

#### Asistente de Ventas

- **Reportar a:** Administrador
- **Supervisar a:** Despachadores
- **Función Básica:** Gestionar el mantenimiento de las condiciones optimas a las instalaciones, generar el registro y análisis de ventas.
- **Responsabilidades:** Mantener actualizado el registro de ventas y corroborar con el inventario, brindar capacitación al vendedor, despachador; asegurarse que se sigan los pasos para satisfacción del cliente y mantener informado al administrador de todos los avances en el área.
- **Características Requeridas:** Persona observadora, responsable y ordenada, de las carreras de Marketing, técnico.

Fuente: Elaboración Propia, (2021).

A continuación, en el Cuadro N° 10, se detallan funciones básicas y principales que debe realizar el contador, teniendo como función importante de la empresa llevar los libros contables y reportar cada mes los estados financieros como es debido, sus características mínimas y los objetivos para con la empresa.

### Cuadro N° 10: Manual organizacional y funciones del Contador.

#### Contador

- **Reportar a:** Gerente General
- **Función Básica:** Gestionar el implemento del sistema contable, controlar los ingresos, gastos y manejar los flujos financieros de la empresa.
- **Responsabilidades:** Gestionar y controlar las actividades contables coordinando con administración, cumplir con las obligaciones tributarias, controlar el fondo de caja y verificar su disponibilidad. Llevar un registro contable de la empresa.
- **Características Requeridas:** Persona responsable y ordenada, que gestione las actividades contables y fiscales, con 5 años de experiencia en el rubro.

**Fuente:** Elaboración Propia, (2021).

Posteriormente, en el Cuadro N° 11, las responsabilidades básicas y primarias que debe desempeñar el Despachador o Grifero, como tal tiene que reportar al Personal administrativo en caso suceda alguna concurrencia, de igual manera presentar los reportes de su turno completo, sus características mínimas y las metas para la empresa.

### Cuadro N° 11: Manual organizacional y funciones de Despachador (Griferos)

#### Despachador (Grifero)

- **Reportar a:** Asistente de Ventas o Personal Adm. de turno.
- **Función Básica:** Mantener actualizado el registro de consumo de clientes de turno en el sistema y reportes.
- **Responsabilidades:** Entrega diaria de software con recibos correspondientes además de reporte actualizado, atender con buena actitud y amabilidad a los clientes, mantener comunicación con supervisor.
- **Características Requeridas:** Persona responsable y dedicada a su trabajo, experiencia en atención al cliente, manejar situaciones problemáticas con clientes.

**Fuente:** Elaboración Propia, (2021).

Finalmente, podemos decir que la construcción de un manual de funciones organizacionales permite que los empleados conozcan las funciones del puesto que cumplen ya que se adhieren a las metas orientadas a la empresa y marcadas por la organización responsable de las obligaciones asignadas. También proporciona información sobre la posición jerárquica en la estructura organizativa; Facilita el proceso de incorporación de futuros miembros del personal teniendo total conocimiento sobre su puesto o responsabilidades profesionales en el trabajo.

#### **4.2.1.1. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

Como parte de la propuesta de implementar el Manual de organización y funciones también es primordial implementar un Reglamento Interno de Trabajo, para definir las normas de la empresa con cada trabajador y dar conocimiento al mismo de las normas que rigen en la empresa y las cuales son merecedoras del cumplimiento de estas para beneficio mutuo entre la empresa y los trabajadores, revisar **ANEXO 3** para más detalle.

#### **4.2.2. IMPLEMENTACIÓN DE LOS 7 PASOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

El servicio al cliente es una prioridad que todas las organizaciones practican y en los últimos años ésta ha incrementado considerablemente por que la competencia cada vez va en aumento. Esto hace que los clientes tengan mayor libertad y múltiples oportunidades para elegir el lugar dónde desean adquirir sus productos o servicios, es ahí donde las empresas deben plantear estrategias claves para mejorar su atención y adecuarlas según las necesidades de los clientes.

El objetivo es asegurar un servicio de excelencia, hacer que el cliente considere como la mejor opción, la estación de servicio Grifo Quillabamba y finalmente con ello incrementar las ventas.

##### **Paso 1.- Imagen**

La presentación personal es importante ya que esta inspira confianza.

El personal de atención al cliente debe ser amables, serviciales y estar disponibles.

### **Paso 2.- Saludos**

Se brinda un saludo cordial al cliente siempre con respecto y evitar hacerlos sentir incómodos. Se utiliza un lenguaje adecuado, dándoles la bienvenida y preguntando la cantidad que desea cortésmente.

### **Paso 3.- Venta**

Los productos Grifo Quillabamba se ofrecen, en galones o en soles, con aditivos de última generación. Se informa a los clientes de las promociones o descuentos a los que tienen derecho en ese momento. Por último, coloca el ambientador del coche, el café, el refresco o los caramelos en el momento adecuado.

### **Paso 4.- Surtidor en cero**

Se informa al cliente que el distribuidor está en 0 para que pueda probarlo. Es importante que antes de repostar, el motor del automóvil se detenga y apague. Asimismo, se verifica que no se enciendan cigarrillos, en caso contrario, se solicita a los clientes que los apaguen cortésmente por seguridad.

### **Paso 5.- Limpieza de parabrisas**

Se recomienda limpiar el parabrisas mientras el cliente espera que se complete la entrega. No es necesario que espere a que el cliente pregunte, solo sea cortés.

### **Paso 6.- Revisión de los niveles**

Requiere autorización para revisar niveles. El nivel de aceite en el motor y la presión de aire en los neumáticos se controlan cuidadosamente.

### **Paso 7.- Cobro y despedida**

Preguntar al cliente si quiere un recibo o una factura para que el cliente reciba una descripción detallada del producto comprado con y el valor exacto de la venta. Si está pagando con tarjeta de crédito, solicitar su identificación. Por último, y siempre con una sonrisa, despedirse cortésmente de los clientes, animándolos a volver pronto y deseándoles un buen día.

Según Anierte (2013), las características claves para lograr una atención de calidad son las siguientes:

- Debe estar acorde a los propósitos planteados por la empresa
- Debe ser útil para lo que fue diseñado
- Debe solucionar las exigencias de los clientes
- Debe cumplir con las expectativas de los clientes
- Debe generar resultados eficientes

### **4.3. HERRAMIENTAS PRACTICAS DE APRENDIZAJE**

Principalmente con respecto a lo anterior, reforcé el tema acerca de capacitaciones de calidad para mejorar los procesos de calidad, mismo para poder desarrollar prácticas, objetivos estratégicos, operativos, planes de acción con respecto a la seguridad del servicio, daños ambientales y atención a las relaciones de los clientes. Participe en cursos brindados por Repsol siendo los siguientes:

- Fundamentos de la lubricación, mitos y tendencias actuales.
- Manejo de objeciones, quejas y reclamos en EESS.
- Lubricantes Básico.
- Atención al cliente, ciclo de servicio y venta proactiva.

- Descarga y varillaje de combustible.
- Fatiga y somnolencia en el trabajo.
- Covid 19, 2da ola en EESS
- Operaciones y seguridad en EESS
- Atención al cliente, ciclo de servicio y venta activa
- Curso Gerencial de la UPC de Lima

Gracias a estos cursos se pudieron establecer programas específicos ejecutables por las diversas funciones como producción de servicio, publicidad, promociones y otros. Así mismo generar estrategias de motivación de empleados de las diversas áreas.

## CONCLUSIONES

La implementación de un manual organizacional en la Estación de Servicios Grifo Quillabamba permitió la plena comunicación y orden necesario entre los diferentes niveles de jerarquía.

Al desarrollar un organigrama estructurado de acuerdo a las funciones y actividades de cada área, se pueden delimitar las responsabilidades de cada empleado.

La aplicación del Reglamento Interno de Trabajo genera mayor tranquilidad a los colaboradores y al estar de acuerdo con las políticas de la empresa podrán basar sus derechos en base a esta.

Al implementar procedimientos para mejorar el servicio al cliente, realizamos mejoras en varias áreas y dimos como resultado:

- Contacto directo con el cliente (comunicación)
- Saber lo que quieren y esperan del servicio (empatía)
- Conocer y acordar requisitos importantes (compromiso)
- Aceptar requisitos dentro del alcance del trabajo (responsabilidad)
- Proceso de diseño para cumplir con los requisitos del cliente (técnico)
- Brindar servicio y / o productos de calidad (respeto)
- Amabilidad y cortesía

## RECOMENDACIONES

El uso del Manual de Organización y Funciones es lo que permitió a la organización orientarse en el camino hacia la excelencia, actualizarse de acuerdo a los requerimientos solicitados por la estación de servicio, y posibilitar la comunicación dentro de cada área de la empresa y fluya con normalidad.

- Aplicar el modelo de organigrama propuesto, respecto a las actividades que realiza la estación, delimitando cada ubicación y ordenándolas por su categoría y función.
- La empresa debe anunciar su misión y visión por escrito a todos sus empleados, así como colocarlos en posiciones estratégicas para generar mayor enfoque y credibilidad con sus clientes.
- La empresa debe destinar recursos económicos del presupuesto a la formación de talentos en todos los aspectos relacionados con sus puestos, esto reducirá riesgos y será eficaz en cada actividad realizada.
- Se propone hacer una encuesta cada mes a los trabajadores para designar al mejor empleado del mes, de esta manera motivar a ser mejores mediante incentivos y reconocimientos.
- Solicitar la implementación de REPSHOP a la estación de servicios ya que de esta manera se ofrecen más promociones brindadas por la aplicación o por marketing de Repsol.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Ballou, R. (2012). **“Logística: Administración de la Cadena de Suministro”**. México: Editorial Pearson Prentice Hall - Quinta Edición. México.
- Blasquez Santan, F. (2012). **Factores del crecimiento empresarial**. Bogota: JULY/DEC.
- Osinergmin. (2020) **Reporte semestral de monitoreo del mercado de hidrocarburos** Año 9 N 18 Junio. Perú.
- Casquero, C. (2011). **Especificaciones técnicas y beneficios del Gasohol**. Perú.
- Ministerio de Energia y Minas. (2018). **Anuario estadístico 2018 subsector Hidrocarburos**. Peru.
- Ministerio de Energia y Minas. (2019). **Anuario estadístico 2019 subsector Hidrocarburos**. Peru.
- Página Web: <http://www.repsol.pe>

# ANEXOS

## ANEXO 1: CRONOGRAMA DEL TRABAJO

ACTIVIDADES	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Precedentes para la investigación	■											
Planeamiento del Trabajo Informe		■										
Presentación del plan de Trabajo Informe		■										
Aprobación del plan de Trabajo Informe			■									
Redacción del Borrador del Trabajo Informe				■	■	■	■					
Presentación del Borrador de Trabajo Informe								■				
Aprobación del Borrador de Trabajo Informe									■	■		
Sustentación del Trabajo Informe Revisado											■	

## ANEXO 2: PROYECTO INFORME

**TÍTULO: “EXPERIENCIA PROFESIONAL EN LA EMPRESA GRIFO QUILLABAMBA S.R.L. EN EL PERIODO 2018-2020”**

### CAPÍTULO I: LA ESTACION DE SERVICIOS GRIFO QUILLABAMBA

#### 1.1. ASPECTOS GENERALES

- 1.1.1. MISIÓN
- 1.1.2. VISIÓN
- 1.1.3. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL
- 1.1.4. PRODUCTOS Y SERVICIOS
- 1.1.5. PROCESO LOGISTICO
- 1.1.6. PROGRAMA DE MEDIO AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
- 1.1.7. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA

#### 1.2. RESEÑA HISTORICA

#### 1.3. PROBLEMÁTICA

1.3.1. CAPACITACION DE LA EMPRESA REPSOL

1.3.2. OBJETIVO DE VENTAS

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA Y MARCO TEÓRICO**

2.1. METODOLOGÍA DEL INFORME

2.1.1. ASPECTOS METODOLÓGICOS

2.1.2. TEMPORALIDAD

2.1.3. APLICACIÓN METODOLÓGICA

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. EVALUACION DEL SECTOR HIDROCARBUROS

2.2.2. PROYECCION DE VENTAS DEL SECTOR

## **ANEXO 3: REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

### **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

#### **CONTENIDO**

Este Reglamento de Trabajo Interno (RIT), tiene como objetivo establecer normas y procedimientos para regular los derechos, obligaciones y responsabilidades de los trabajadores en el trabajo, con el propósito de lograr una gestión

**NORMATIVA:** Conjunto de normativas que son de obligado cumplimiento para todos los trabajadores administrativos y no administrativos en el desarrollo de su labor diaria e incluye las medidas a tomar para el correcto desarrollo del sistema laboral.

**PERSONAL:** El personal administrativo y no administrativo presenta sus servicios personales y subordinados a la empresa "**GRIFO QUILLABAMBA**", mediante un contrato de trabajo individual vigente en los ámbitos laborales.

## CAPITULO I

### HORARIO DE TRABAJO, REFRIGERIOS Y DESCANSO

**PRIMERA.** - La duración de la jornada de trabajo.

Los horarios de entrada y salida de trabajo serán los detallados a continuación:

Tomando en cuenta la existencia de 3 horarios distribuidos en la mañana, tarde y noche siendo el ingreso a las 8:00 am y salida 4:00 pm, siendo el ingreso a las 4:00 pm y salida a 12:00 am y siendo el ingreso a las 12:00 am y salida a las 8:00 am respectivamente teniendo una hora de refrigerio o descanso, estos horarios son asignados a los despachadores de combustible de clientes (Griferos).

En cuanto al horario del Área administrativa el horario de ingreso es de 8:00 am a 4:00 pm, contando con una hora de refrigerio o descanso.

El día hábil comenzará y finalizará en las instalaciones de la empresa.

**SEGUNDA.** – Modificación de horario de Trabajo.

La Empresa tendrá la disposición de modificar el horario en caso sea necesario, notificando debidamente al empleador o grupo de empleadores con anticipación de 48 horas quienes, por naturaleza de su labor, deberán acatar al cambio de horario dispuesto por la empresa. Los trabajadores deberán laborar en uno de los turnos designados por la Estación de Servicios teniendo el tiempo suficiente para presentar su disposición al nuevo horario.

**TERCERA.** – Horario de Tolerancia.

La Empresa permite el ingreso hasta diez minutos después del horario establecido en el Área respectiva de cada trabajador, pasando este periodo se considerará una falta injustificada con posibles consecuencias legales, incurrir en tres faltas en el lapso de una semana será una advertencia por escrito. En el caso de haber presentado una justificación para llegar después del límite de tiempo será considerada si fue autorizada por el supervisor correspondiente a su Área.

**CUARTA.** – Control de Asistencia.

Se contará con un registro de Asistencia el cual deberá ser marcado al ingreso y salida de cada horario, incluyendo el horario de inicio y salida de refrigerio o descanso, luego de diez minutos de tolerancia mencionada anteriormente; se penalizará la pérdida de tiempo al ingreso o salida de la jornada laboral.

**QUINTA.** – Sanción.

El retraso o ausencia del empleador después del tiempo de refrigerio o descanso permitido será descontado del salario además de contabilizar como media falta para el mismo efecto legal.

**SEXTA.** – Suplantar.

Firmar la lista de asistencia de otro empleador se considera deshonesto.

**SÉPTIMA.** – Cumplimiento de Horario.

Los empleados deben iniciar sus actividades a la hora designada en cada área correspondiente.

**OCTAVA.** – Cuidado de material.

La empresa brindará artículos y material necesarios para ser utilizados por el personal quienes están obligados a darle el cuidado debido y utilizarlas adecuadamente.

**NOVENA.** – Permisos

Las vacaciones deben ser autorizadas por el Supervisor correspondiente de cada área antes de hacer el uso de estas:

1. En el caso haya ausencia por enfermedad o accidente, se deberá presentar un certificado médico notificando a la empresa en el plazo máximo de tres días.
2. En horarios de trabajo, el empleador que abandone el trabajo deberá tener autorización del Supervisor correspondiente a su área.

**DÉCIMA.** - De acuerdo a las normas de la empresa, el trabajador deberá realizar sus funciones en el lugar designado a este para obtener un desempeño acorde a los estándares empresariales.

## CAPITULO II

### PAGO DE SALARIOS

**DÉCIMA PRIMERA.** - El pago de los salarios se otorgará quincenalmente los días 15 y último del mes.

**DÉCIMA SEGUNDA.** - Los salarios se pagarán en la moneda denominada soles en la sede de la empresa, con la autorización del empleado, de igual manera también podrá ser mediante medio electrónico bancario ya sea deposito, transferencia.

## CAPITULO III

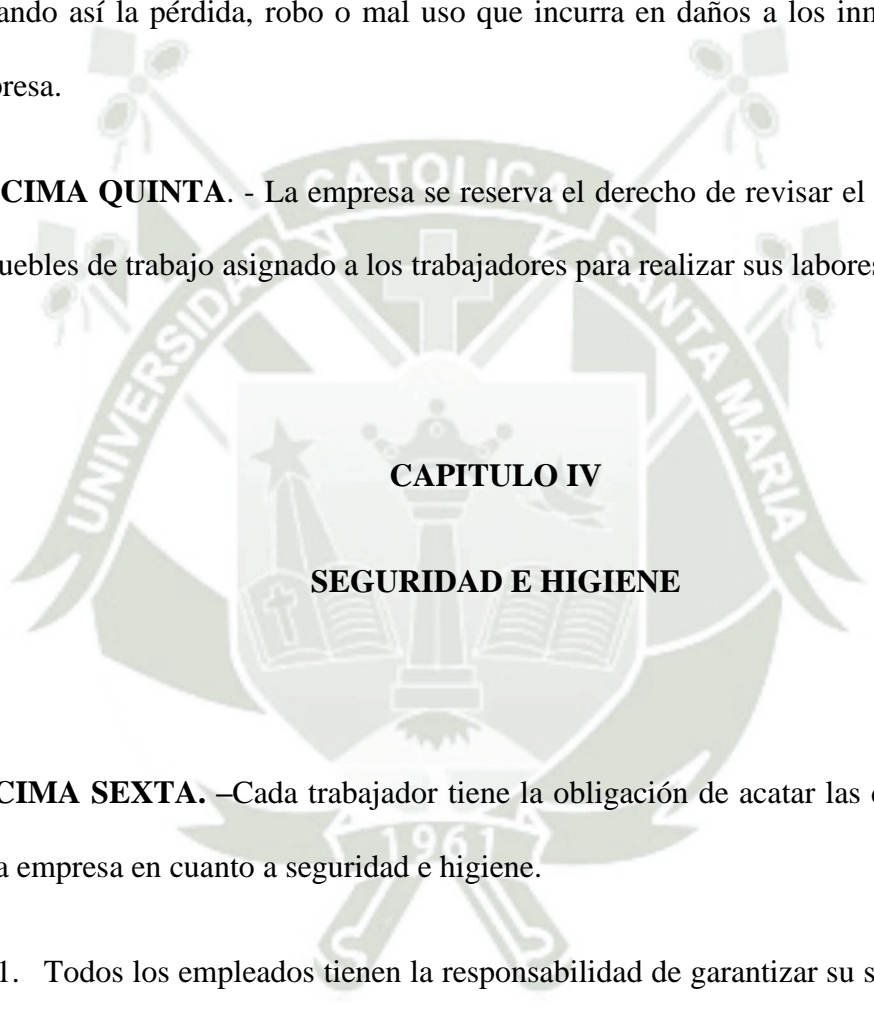
### LIMPIEZA DEL ÁREA DE TRABAJO

**DÉCIMA TERCERA.** – Higiene.

Es responsabilidad de cada trabajador ordenar y limpiar su área de trabajo todos los días antes de finalizar el horario deberán limpiar para poder realizar el cambio de turno

**DÉCIMA CUARTA.** - Todo el personal de todas las áreas de la empresa tiene la responsabilidad de hacerse cargo de los útiles y herramientas de trabajo otorgados, evitando así la pérdida, robo o mal uso que incurra en daños a los inmuebles de la empresa.

**DÉCIMA QUINTA.** - La empresa se reserva el derecho de revisar el estado de los inmuebles de trabajo asignado a los trabajadores para realizar sus labores.



## **CAPITULO IV**

### **SEGURIDAD E HIGIENE**

**DÉCIMA SEXTA.** –Cada trabajador tiene la obligación de acatar las disposiciones de la empresa en cuanto a seguridad e higiene.

1. Todos los empleados tienen la responsabilidad de garantizar su seguridad y la de sus compañeros.
2. La empresa se hace responsable de brindar a los trabajadores medicamentos preventivos que se determine por las autoridades sanitarias cuando existe riesgo de epidemia.

**DÉCIMA SÉPTIMA.** - Los empleados deben:

- a. Utilizar las herramientas, máquinas y equipos que tengan experiencia para manejarlos y además que tengan el permiso de hacerlo.
- b. Evitar el ocio, malas palabras en las instalaciones de la empresa.
- c. No distraer a los compañeros de trabajo durante el horario laboral.
- d. No dejar elementos de uso fuera del lugar de trabajo.
- e. No insertar objetos puntiagudos.
- f. No beber alcohol ni llegar en estado de ebriedad al trabajo.
- g. No usar drogas o estimulantes a menos que sea prescrito por un médico y debidamente comunicado a la sociedad.
- h. Utilizar equipo de protección personal asignado por la empresa.
- i. Respetar las instrucciones de seguridad.
- j. No fumar en áreas de trabajo o áreas cerradas.
- k. No introducir personas no autorizadas a la empresa.
- l. El uso de teléfonos celulares está restringido, solo en caso de emergencias, y en áreas autorizadas.

**DÉCIMA OCTAVA.** - Todo el personal de atención al cliente y despachadores están obligados a usar uniforme que será brindado por la empresa, así como asistir a las reuniones de capacitación.

**DÉCIMA NOVENA.** - En caso de accidente en el lugar de trabajo, el jefe o gerente debe ser notificado de inmediato para que pueda solicitar la asistencia adecuada.

**VIGÉSIMA.** - No está permitido que los trabajadores de la empresa realicen obras insalubres o que atenten con su seguridad, no se brindará trabajo a menores de dieciséis años.

**VIGÉSIMA PRIMERA.** - Los trabajadores no pueden suspender ni ausentarse de sus labores en horario de trabajo sin motivo alguno y sin la autorización del supervisor, deberá continuar trabajando hasta que termine su turno y el relevo llegue, en caso se presentara un inconveniente se considerara como un doble turno y estará compensado económicamente, en caso contrario se considerará como renuncia y tendrá derecho a una amonestación y / o acción administrativa según sea del caso.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.** - Los empleados no deben utilizar herramientas de trabajo y otros objetos de la empresa para fines personales o para otros objetos que no sean aquellos para los que están destinados.

**VIGÉSIMA TERCERA.** - No se permite a los empleados comprar, vender y / o hacer publicidad durante el horario laboral.

## CAPITULO V

### PERMISOS Y LICENCIA

**VIGÉSIMA CUARTA.** - Al final del trabajo, el empleado solo puede levantar el ausentismo en la empresa con el permiso previo de esta última.

**VIGÉSIMA QUINTA.** - Los permisos solo pueden ser expedidos por el Supervisor, en caso de que el trabajador se ausente sin obtener el permiso correspondiente, se considera ausencia injustificada.

## CAPÍTULO VI

### DISPOSICIONES DE RESPONSABILIDADES

**VIGÉSIMA SEXTA.** - Estas regulaciones estarán sujetas a la ley aplicable y los requisitos del Ministerio de Trabajo, el contrato individual del empleado y las normas internas de emergencia y seguridad de la empresa.

La empresa tiene derecho de modificar o agregar las necesidades y condiciones según lo convenga.

**VIGÉSIMA SEPTIMA.** - Cuando un empleado no realice un buen desempeño en su puesto laboral o no cumpla con la estimación de entrega, se le informará su falta de

compromiso y será sancionado por el supervisor de su área, si el trabajador continúa haciéndolo, la empresa podrá disponer de dar por finalizado el contrato a menos que haya un compromiso de por medio mediante el trabajador.

**VIGÉSIMA OCTAVA.** - Las sanciones por ausencias injustificadas serán las siguientes:

- a. Ante la primera y segunda ausencia que no presente justificación, será motivo de una advertencia.
- b. Al cumplir con la tercera ausencia, se le dará una advertencia de un día de suspensión sin paga.
- c. En caso se realicen tres inasistencias en un plazo de 30 días, se procederá a la finalización del contrato y así mismo de la relación laboral dejando sin responsabilidad a la empresa.
- d. Deben presentarse al establecimiento de trabajo en el momento exacto en que inicia su horario laboral, en el caso que no cumpla con la hora dispuesta por la empresa, se descontará la proporción de tiempo que no estén trabajando y en caso de múltiples retrasos para presentarse al establecimiento de trabajo en el momento oportuno, la empresa podrá negarse a aceptarlo para trabajar, tratándolo como una ausencia injustificada y si es posible, rescindir el contrato de trabajo sin responsabilidad para la empresa.

- e. En caso de no asistir puntualmente a los cursos de capacitación y reuniones que se imparten dentro y/o fuera de la empresa en horas de trabajo y/o fuera de él, será sujeto a un memorando por la primera y segunda falta y para la tercera que incurra será suspendido por un día.

**VIGÉSIMA NOVENA.** - Las trabajadoras que estén en etapa de gestación tendrán el deber de comunicar a la empresa desde la fecha que inició el embarazo con el propósito de brindarle medidas necesarias que requiera la trabajadora sobre todo en su seguridad y evitando que realice labores que fueran peligrosas o insalubres por naturaleza del trabajo, ya sea por condiciones físicas, químicas y biológicas del medio en el cual realiza sus funciones.

**TRIGÉSIMA.** - El trabajador de cualquier área que no cumpla con lo mencionado en este reglamento será acreedor a las sanciones

- a. Generará un memorando ante cualquier incumplimiento al reglamento expuesto exceptuando las faltas graves.
- b. Para el segundo memorando por 6 meses, se aplicará una sanción de un día por baja no retribuida y la aplicación de la sanción no interrumpirá el plazo mencionado.
- c. Al acumular tres memorandos en el plazo de 6 meses, se tomará en cuenta la finalización del contrato laboral.
- d. En caso de infringir una actividad ilícita grave, la empresa podrá proceder al amparo del artículo según Ley.

- e. Los trabajadores tienen el beneficio de aclarar y explicar sus motivos previamente a la sanción que les corresponde.

**TRIGÉSIMA PRIMERA.** - La Compañía se enfoca principalmente en el talento de cada trabajador y está en contra de todo acto de discriminación ya sea por motivos de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, religión, estado migratorio, opiniones, preferencias sexuales o estado civil.

#### **DISPOSICION COMPLEMENTARIA**

El presente contrato está sujeto a las disposiciones descritas en el decreto Legislativo de la Ley de productividad y competitividad laboral, además de las normas legales que establecen regulación durante la vigencia del contrato. De acuerdo a las cláusulas presentadas en el actual contrato.

**TRIGÉSIMA SEGUNDA.** – El presente contrato será entregado a los empleados que cumplan sus labores en la empresa, desde el momento de contratación, para así estén al tanto de sus derechos y obligaciones para con la empresa.

**REPRESENTANTE DE LA EMPRESA**

**REPRESENTANTE DEL TRABAJADOR**

**ELVIRA PAREDES RAMOS**

**PATRICIA CAMPOS PAREDES**