

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**



Implementación de Manuales de procedimientos para mejorar  
el desempeño administrativo en la ES Los Gramadales, Lima,  
2020

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA  
OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO  
INDUSTRIAL**

**AUTORA**

Limna Cinner Grados Albornoz

**REVISOR**

José Carlos Zapata Roque

Lima, Perú

2021

## RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación fue implementar los manuales y procedimientos mejorara el desempeño administrativo en la Estación de Servicio Los Gramadales, Lima 2020. Por ello este estudio, se basa dentro de una investigación cuantitativo, no experimental y aplicativo, ya por medio del análisis se busca responder a los procedimientos y manuales en los procesos administrativos, buscar determinar las relaciones existentes en las variables que influyen en esta problemática.

Así como también se mejoró algunos para hacer los procesos más eficientes ya que se reflejaba en la auditorias que se hacían si se aplicaban esos procedimientos de manera adecuada o si ayudaba a mejorar la eficiencia de cada proceso se vio que en el 2019 se obtuvo una calificación de 62%, en el 2020 una calificación de 67%, con la mejora de procedimientos se logró obtener una calificación de 85% en la auditoría realizada para evaluar el nivel de cumplimiento , además de realizas diagramas de procesos.

Los resultados de obtener un 85% evidencia que las mejoras que se realizaron tuvieron resultados positivos mejorando puntos que favorecieron en los procesos y gestión administrativa, afirmando que el desarrollo y mejoramiento de procesos mejoraran el desempeño para la Estación de Servicio.

*Palabras Clave:* Procedimientos, investigación, manuales, eficiencia, resultados.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to implement the manuals and procedures to improve the administrative performance at the Los Gramadales Service Station, Lima 2020. Therefore, this study is based on a quantitative, non-experimental and applicative research, already through analysis It seeks to respond to the procedures and manuals in administrative processes, seeking to determine the existing relationships in the variables that influence this problem.

As well as some improvements to make the processes more efficient since it was reflected in the audits that were carried out if those procedures were applied properly or if it helped to improve the efficiency of each process, it was seen that in 2019 a qualification was obtained of 62%, in 2020 a rating of 67%, with the improvement of procedures it was possible to obtain a rating of 85% in the audit carried out to evaluate the level of compliance, in addition to making process diagrams.

The results of obtaining 85% evidence that the improvements that were made had positive results, improving points that favored the processes and administrative management, affirming that the development and improvement of processes would improve the performance of the Service Station.

Keywords: Procedures, research, manuals, efficiency, results.

## INDICE GENERAL

<b>PALABRAS CLAVE</b> .....	<b>i</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>iv</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1. Antecedentes y fundamentación científica	
1.1. Realidad problemática.....	5
1.2. Antecedentes.....	7
1.3. Fundamentación científica.....	12
2. Justificación de la investigación.....	14
3. Problema.....	16
4. Conceptuación de las variables.....	17
6. Objetivos.....	18
<b>II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION</b>	
2.1. Tipo de estudio.....	19
2.2. Diseño de investigación.....	19
2.3. Método de investigación.....	20
<b>III. METODOLOGIA DE LA SOLUCION DEL PROBLEMA</b>	
3.1 Identificación de la empresa.....	21
3.2. Análisis situacional Actual .....	22
3.4. Soluciones	
<b>IV. ANALISIS Y PRESENTACION DE RESULTADO.....</b>	<b>42</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>50</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>52</b>

## INDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA N°1:</b> Análisis FODA de la Estación de Servicio Los Gramadales.....	23
<b>FIGURA N°2:</b> Resultados de evaluación de Auditoria 2020.....	24
<b>FIGURA N°3:</b> Procedimiento de Medición.....	26
<b>FIGURA N°4:</b> Procedimiento de Calibración.....	30
<b>FIGURA N°5:</b> Procedimiento de Descarga de Combustible.....	39
<b>FIGURA N°6:</b> Diagrama actual del Procedimiento de Medición.....	44
<b>FIGURA N°7:</b> Diagrama actual del Procedimiento de Calibración.....	45
<b>FIGURA N°8:</b> Diagrama actual de Procedimiento de descarga de combustible.....	46
<b>FIGURA N°9:</b> Calendario de Actividades.....	47
<b>FIGURA N°10:</b> Resultados de Auditoria luego de realizar mejoras en cada procedimiento.....	48

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1. Antecedentes y fundamentación científica**

#### **1.1 Realidad problemática**

En todo el mundo Los servicios de Abastecimientos de Combustibles, que se denomina Estaciones de Servicios se requiere implementar herramientas administrativas y una mejora e implementación en sus manuales y procedimientos, con la finalidad de garantizar que se mejore el desempeño de las labores para lograr las metas y objetivos. La estación de servicio ya cuenta con 10 años de atención al público en Lima Norte.

La implementación de Manuales y Procedimientos enfocándonos en Estaciones de Servicios es importante para muchas empresas ya que ayuda a ordenar y optimizar, así como recomendada a nivel mundial por organizaciones como la Organización Internacional de Estandarización (ISO) y la Fundación Europea de la Gestión de la Calidad (EFQM).

En la actualidad las empresas de este rubro no cumplen de manera adecuada con la implementación de estos, el cual sirve como guía para el control de funciones operativas, sabiendo que su principal meta es generar rentabilidad y también que se mantenga en el tiempo para ello se invierte en implementar capacitaciones al personal, como mejorar la atención al cliente, publicidad y oferta, teniendo en cuenta que se tienen que evaluar los procesos internos que están dentro de las actividades.

Por otra parte, Rodríguez (2012) define que los Manuales de Procedimientos son valiosos para la Retroalimentación en una empresa, los cuales facilita la gestión de la información. La importancia de su implementación se basa en las secuencias que se detalla en cada procedimiento, actividades y operaciones explicando a detalle cómo, dónde y para que se va a aplicar. El principal objetivo es de estandarizar y registrar las diferentes actividades.

Además, Arias (2015) nos señala que hay estudios que como resultado han demostrado que la productividad en una empresa incrementa más de un 30% cuando aplicamos un sistema de gestión totalmente organizado en la organización, con funciones determinadas y desarrolladas en áreas completamente definidas.

Asimismo, Álvarez (2008) Denomina manual a toda guía de procedimientos e instrucciones que sirve para cumplir y corregir las actividades a realizarse en el trabajo. Los manuales son de mucha importancia a la hora que se dé a conocer la información según lo que se quiera transmitir de una manera más eficiente al personal en funciones determinadas. En conclusión, los manuales tienen la información clara y exacta para el mejoramiento en la empresa.

Por consiguiente, en el Perú hoy en día requieren una administración moderna y eficiente, que facilite la gestión, frente a esta oportunidad de mejora aplicando el enfoque en la gestión de procesos, estando definido como una manera sistemática de identificar, comprender y aumentar un valor agregado en los procesos determinados de la empresa para poder alcanzar los estándares establecidos en las empresas. Actualmente es aplicado a Nivel Nacional en el rubro de venta y distribución de Combustible.

Generalmente los problemas radican en la baja eficiencia que existen en los procesos administrativos en las organizaciones, en parte porque no existen una manual o porque no lo aplican. Está claro señalar que un Manual de procesos es de gran utilidad que permite al empleado conocer de manera eficaz para el desarrollo de las actividades.

Dentro del plano local tenemos 6 principales Empresas de ventas de Servicio de Combustible que son nuestra competencia directa en Lima. La mayoría se enfoca en obtener el mayor porcentaje de clientes, las cuales a diario plantean estrategias que diferencien con un valor agregado de la competencia, tanto en eficiencia, precios, calidad, servicios. Es por ello que la Estación de Servicio Los Gramadales, opta por la estandarización de cada Manual, procedimiento de los procesos y estos tienen que estar aplicados 100%.

## 1.2 Antecedentes

Villalba (2016), Desarrollo y aplicación de El Manual de Procedimientos y funciones en la Facultad de Odontología se fundó con un programado académico el 15 de setiembre de 1983. Actualmente aplicando un proceso bien definido y con una buena organización mejorara la calidad y el valor del servicio que ofrece. El propósito fundamental de la Elaboración del Manual de Procesos y su aplicación es que sea utilizado como una herramienta que ayude a la gestión, que permita tener una mayor claridad y definidas las funciones y los responsables que la desempeñan ya que no cuenta con procedimientos escritos en consecuencia surge una situación de descontrol en las actividades y funciones que se involucran en la Facultad, por tal motivo se decide establecer políticas y procedimientos que ayuden a reducir los riesgos existentes en el negocio que impide el funcionamiento óptimo en los procesos a ejecutarse, se empieza por determinar las funciones específicas y procedimientos según lo requiera el puesto .

La metodología que se utilizo fue el Project Management Institute (PMI), el cual nos ayuda a que sea aplicable en el desarrollo. Por lo tanto, se evaluó los recursos que tiene la facultad para obtener una visión de la Institución para sacar lo mejor de las oportunidades, los resultados fueron que el 90% de los entrevistados tengan conocimiento de lo que se desarrolló en el Manual de Funciones, así como también se verifico que el 40% de los entrevistados tienen conocimientos acerca de los procedimientos a realizar. También para la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos se aplicó el GSP (Gestión Sistemática de Proyectos) que sirve para guiar en el desarrollo bajo normas definidas, así como procedimientos para realizar una mejora continua sobre una solución desarrollada, esta herramienta ayudo a para obtener información de los procesos, que nos facilita el análisis de un problema y hacer una descripción para una posible solución. En conclusión, al no contar con estas herramientas genera que no se identifique ideas que apoyen a la mejora de la estructura actual, existe dificultad para entender las actividades claves que existen en la Facultad, no entender de una manera eficiente cada función y procedimiento. La realización del Manual de procesos y procedimientos por área va a

permitir que facilite la realización de actividades designadas y lograr eficiencia obteniendo una buena calidad en los resultados.

Terzi y Garmendía (2017), evalúa estandarizar los procesos en el Grifo GAR OIL SAC, para como empresa generar rentabilidad que sea sostenible y tenga resultados positivos en el tiempo. Actualmente la empresa no se encuentra con procesos definidos ni tampoco documentados, el cual se ve reflejado en el proceso de capacitación para un nuevo personal, así como en el área de mantenimiento siempre se encuentra muchas deficiencias, no existiendo en la actualidad información documentada, por ello es importante tener los procedimientos bien definidos. Por esta razón se empieza por aplicar un estudio de método inductivo en la cual se pueden hacer observaciones desde conclusiones generales hasta un método que permita estandarizar el proceso partiendo de un caso. Se optó también por realizar una entrevista a los empleados de la empresa, esta 2 técnica ayuda a recopilar la información para poder ejecutar los procedimientos, además se realizó una estandarización de los procesos más críticos que existe en la empresa en lo operativo, así como lo estratégico, aplicando el enfoque en la gestión de los procesos, la cual la definimos como una forma estratégica para identificar, entender y agregar un valor agregado en los procesos de la empresa.

Otro de los objetivos es evitar la redundancia en el registro de los datos, para ello se hizo un estudio de movimientos para comprender las actividades e interacciones, que sirvió para definir cuáles eran dependientes de otras, así como obtener una visión más clara y ordenadas de los procesos. Los resultados fueron que, al identificar los procesos operativos de la empresa basados en el modelo de gestión de procesos, realizando diagramas de flujo, estos procesos representan el 41% de total de procesos principales, ya que están relacionadas directamente con la cadena de valor de la empresa y son procesos que generan mayor valor. También se estandarizo diez procesos de apoyo importantes para gestionar la empresa. En conclusión, el análisis de la situación actual de la empresa fue necesaria en este plan porque permitió identificar las deficiencias de los procedimientos en que se encuentra, si se mejora el rendimiento de atención hacia los clientes va a evitar que existan gastos inútiles para la empresa. Se identificó y se

estandarizo procesos operativos, del cual diez son de soporte, importante para realizar una correcta gestión en la empresa para poder optimizar y obtener una mejora continua.

Peñafiel (2017), Determinar como la aplicación de un manual de operaciones y funciones va a mejorar y aumentar la productividad de la empresa FYA REPRESENTACIONES SAC. Actualmente la empresa tiene problemas por una baja productividad en la gran mayoría de sus trabajadores. Se realizó un diagrama de Ishikawa en donde se evalúa las posibles causas, también se evaluó mediante un diagrama de Pareto donde se analiza las quejas con más frecuencia. Se obtuvo como resultados del análisis del problema de que de que los trabajadores tienen muchos conflictos al día por duplicidad de funciones, el cual genera una disminución en la productividad de cada proceso, la mayoría de quejas eran por falta de capacitación ya que no contaban con capacitaciones constantes otro punto es que tenían un alto desconocimiento de sus funciones además de la falta de comunicación para con los trabajadores. Por ello es de vital importancia la aplicación y desarrollo de un Manual de Operaciones y funciones, va a permitir determinar de manera productiva la función de cada trabajador según el área correspondiente además de que se mejore las coordinaciones de las diferentes Actividades que se desempeña construyendo una base sólida.

De los resultados de la aplicación de esta herramienta se obtuvo que en cuanto al crecimiento personal se ve mejor reflejado los objetivos y metas, también se ha implementado en alto porcentaje las capacitaciones y en consecuencia el nivel de porcentaje de capacitados, del 16% aumento al 41.67 % de personas que tienen un alto nivel de capacitación. En cuanto a las personas que asisten a estos programas del 9.58 % mejoro al 36.51 %. Además de realizarse una gestión de Recursos Humanos, donde se plantea y organiza todo lo que se refiere al ayudar a promover el desempeño laboral alcanzando un nivel óptimo, se encontraron dentro 3 indicadores: ausentismo, rotación de personal y horas extras.

En conclusión, la productividad antes de la aplicación de estas herramientas era del 26.3% y luego aumento a 33.25 %, como resultado se vio una mejora en consecuencia de la implementación de estas. Se observó que al aplicar este Manual de Operaciones y

Funciones se visualiza un ligero aumento en la eficacia, por lo que se recomienda un monitoreo constante de los cumplimientos de los procesos mediante una programación que permita una evaluación de estos.

Orozco (2018), como principal objetivo es aplicar los Procedimientos para mejorar el servicio basado en una estrategia de estudio de mercado, facilitando la captación del servicio al cliente. Anteriormente Servicio al Cliente era solo función del área Comercial, pero en la actualidad es una herramienta estratégica del mercado logrando una relación sólida con el cliente principal a través de un sistema de mejora. Lo principal es conocer las necesidades de los consumidores mediante implementación detallada permitiendo crear un vínculo entre las diferentes empresas y el cliente, la cual vemos que la competencia ha aumentado para las Estaciones de Servicios por lo que toman diferentes medidas para captar a los clientes, lo importante es hacer la diferencia en el servicio que se brinda. Se empezó por recolectar información del área administrativa, el personal operativo de la estación y de los principales clientes, los resultados fueron que no se llevaba un registro de los clientes, en cuanto a incentivos se realiza un trabajo en equipo para alcanzar objetivos trazados que se realizan mensualmente, correspondiéndoles un porcentaje de las ventas, también cuentan con todos los implementos de seguridad y uniforme para realizar sus funciones.

Otra variable de estudio fue si se recibe las capacitaciones necesarias, tanto área administrativa como vendedores, además de manejar dentro del Servicio de la estación un servicio de quejas o sugerencias. En conclusión, se observó que tiene que actualizarse la metodología de una mejora de servicio pues no existe un valor agregado sino solamente un interés por el consumo, además de que se hizo una verificación según las opiniones de los clientes encontrándose que hay una gran deficiencia en ciertas áreas que calificaron como medio o bajo. No se invierte en un programa de capacitación de manera eficiente que vaya de manera paralelo a las necesidades que tiene el mercado y esto generalmente es dictado por los administradores. En cuanto a los incentivos puede que no esté acorde para que el personal se sienta realmente comprometido con la empresa.

No existen herramientas que ayude a medir el servicio, por lo que se recomienda orientarse y enfocarse en el nivel de capacidad del personal, los procesos y actividades, implementando estrategias para brindar un servicio de calidad al cliente.

Cárdenas (2019), evaluó que como principal objetivo de implementar un Manual de Organización y Funciones que ayude a mejorar el rendimiento laboral en la empresa Olpi. En Ecuador gran parte de empresas de calzado no cuentan con un Manual de Organización y funciones por lo que los trabajos tienen resultados deficientes, la empresa Olpi cuenta actualmente con 48 trabajadores en el área de Producción y 12 personas que se encuentran en el área administrativa, el principal problema es que no cuenta con un MOF determinada para la empresa, existe un total desconocimiento por parte de gerencia y no hay incentivo por parte del área administrativa de proponer herramientas que ayuden al talento humano. Estos problemas están causando severos inconvenientes en los diferentes procesos que existe en la producción de calzado.

La herramienta a implementar en el MOF, el cual ayudara a tener un impacto positivo dentro de la empresa que ayudara a obtener como resultados productos de calidad que ayuden a diferenciar de las competencias. Para ello se empezó aplicando el Ciclo de Mejora Continua, que ayude en la toma de decisiones, conseguir una total participación del área administrativa, así como participación de proveedores y personal individual, luego se realizó una recolección de datos a través de encuestas para hacer una comparación de qué manera se puede resolver el problema si es más efectivo hacerlo parcial o total. En cuanto a la estructura orgánica resulta que 80% dice que la empresa no tiene y el solo el 20% que sí. Se consultó también si su jefe le brindo la información de sus funciones el 13.3 % dijo que si, y el 86.7 que no, dando a conocer los colaboradores que solo se les informo pero que no se les brindo un manual de sus funciones y actividades.

Otro punto es que la mayoría de trabajadores informan que no tienen incentivos por realizar un buen desempeño. Con estos datos se aplicó una Metodología del Modelo Aplicativo que se basaban en fases que ayuden a mejorar el nivel operativo. En conclusión, debido a que el MOF está relacionado de manera directa al rendimiento

laboral ayudará a mejorar la efectividad del desempeño laboral, se deberá también realizar una evaluación cada cierto tiempo para ir evaluando la mejora en las diferentes áreas de la empresa.

### **1.3 Fundamentación científica**

Louffat (2008), menciona que los manuales organizacionales son documentos instructivos donde se detalla y describe como se encuentra organizada la organización en la empresa, resalta factores correspondientes a crecimiento personal.

Alfaro (2011), da a conocer que El Manual de procedimientos es el documento que como principal objetivo tiene describir las actividades que debe realizarse en una organización, esto incluye formularios, formatos que ayuden en los procesos. Un manual incluye desde los generales hasta lo específico obteniendo las siguientes ventajas: Tener conocimiento de las tareas que se realizara, ubicación y personal encargado, agilizará la inducción de un nuevo personal en el puesto, así como el método del trabajo evitando que exista una pérdida de información, permite analizar y auditar según los criterios determinados para medir de manera eficaz cada procedimiento, también permite que se conozca el trabajo a realizar y evitar que sean modificados.

Rodríguez (2012), define Manual como instrumento que tiene control sobre las actividades del personal, además que te la facilidad de obtener una forma más definida de la estructura organizacional.

Cruces (2013) señala que la gestión de documentos se define como una técnica de trabajo, realizada por personas que están encargadas de ello, las cuales desarrollan y dan a conocer para poner en práctica un conjunto de procesos y control para alcanzar un objetivo trazado y aumentar la efectividad en los procesos. Se basa en un buen ordenamiento, custodia y conservación de los documentos. Además, ayuda a alcanzar eficacia en los procesos y economía en la creación, mantenimiento y uso, así como que se encuentre disponible según el ciclo debido que se requiera en la empresa.

Moyano (2015) indica que la Organización Internacional de Estandarización (ISO) informa que todo con referencia a la gestión documental que la gestión documental es un método que ayuda a incorporar, gestionar y con una facilidad de acceso a la documentación. En la actualidad la gestión de documentos, el gobierno abierto, la reutilización de toda información y la transparencia ayuda a un cambio significativo con la finalidad de que las entidades se adapten a un medio más conectado tecnológicamente, responsable e interrelacionado.

Cerrillo y Casadesús (2018). Señala que la gestión de documentos permite automatizar y ordenar los procedimientos en la empresa, administrar el acceso a la información, así como también permite que se actualice la información de un forma más rápida y eficaz.

Roque (2017), menciona que el Manual de Procedimientos se describe como un documento donde se da a conocer las actividades que deben realizarse según las funciones de una organización, se deben incorporar formularios de acuerdo a dichas actividades. Un manual nos permite ver desde lo general hasta lo específico teniendo las siguientes ventajas: Conocer lo que contienen cada tarea, ubicación, lo que se requiere y el personal responsable de cada función o las rutinas que sean realizadas.

La capacitación e inducción de un personal nuevo detallando sus funciones para que obtengan un desempeño eficiente, así como también analizar y auditar cada procedimiento, si se encuentran algunas deficiencias durante el proceso modificarlas. También se debe determinar responsabilidades basados en la capacidad del personal.

El manual de procedimientos es de gran importancia para las entidades donde existe una rotación frecuente de personal, en el cual puede existir alguna confusión si no están totalmente claras.

Hitt, Black & Porter (2006), define como Administración a la ciencia que conforma dentro de sus funciones la gestión de los Recursos Humanos así como el diseño organizacional de cada empresa, es un proceso de estructurar y hacer uso de recursos que están encaminados al logro de metas , se requiere también para su ejecución de una

planificación previa , organizar el conjunto de elementos que lo conforman , direccionar y controlar los procesos con la finalidad de realizar una retroalimentación que nos permita un mejoramiento continuo de la organización .

#### **1.4 Justificación de la investigación**

La aplicación de Procedimientos y manuales son herramientas en los procesos y procedimiento del desarrollo en el área administrativa, va a ser de gran utilidad para optimizar las tareas designadas, logrando minimizar los tiempos de realización y ayudando a brindar un mejor servicio al cliente, que conlleva a que se refleje de manera positiva en los resultados de los ingresos de la estación.

La falta del cumplimiento de estos procedimientos y documentos representa un gran problema para la empresa, tanto para la organización como los colaboradores, debido a que no se ve con claridad y orden las tareas, responsabilidades según cada proceso indicado, en la estación se cuenta con fólderes que contienen diferentes formatos para cada área, el cual, si no está al día con cada procedimiento, representa un obstáculo para el área Administrativa , esta es una base importante que permite que el Área de Auditoría pueda corroborar que si se está cumpliendo con cada proceso. Así como también la falta de conocimiento y capacitaciones al personal no permite que estén al tanto de sus procedimientos, así como los cuidados de seguridad que deben de tener dentro de la Estación de Servicio.

Este proyecto ayudara a que la Estación de Servicio, pueda ordenarse administrativamente, según los procedimientos que se designa a realizar también beneficiara a que cuando existan auditorias que se realizan 1 o 2 veces al año pueda lograr un alto puntaje en las actividades logrando obtener óptimos resultados.

No solo beneficiara al área administrativa sino también a los empleados operativos actuales y nuevos ingresantes, ya que también se registra el manual de funciones de manera detallada y se tiene que dar las debidas instrucciones y una retroalimentación de las actividades que va a desempeñar.

Otro punto importante es que cuando cumplimos con los procedimientos y documentaciones que nos envían podemos tener un mayor control, tanto en formatos de Recursos Humanos, formatos de facturaciones, así como formatos de seguridad y combustible. Por ejemplo, en la documentación del folder de Combustible es importante cumplir con los registros diarios de medición para tener un control de las ventas y mermas que existas, también se lleva un registro de los precios que archivamos cuando se registre en la página de la entidad Osirneming, que siempre tienen que estar actualizados los precios cuando existe una variación que emite el área encargada.

En el Folder de Seguridad te solicita que tienes que cumplir mensualmente con unos formatos que es evaluado y dictado por esa área, cuando hacen una auditoría revisan que cada proceso y formato este correctamente llenado.

Una vez que se haya implementado todo lo que se solicita cada documento, formato y procedimientos estará disponible para realizarse una evaluación del nivel de cumplimiento que tenga como resultado, el porcentaje óptimo como mínimo es cumplimiento al 85% y el máximo en el 100%.

Además, la carencia del cumplimiento de estos procedimientos representaría un obstáculo para el desarrollo de los procesos, principalmente porque es una parte fundamental para desarrollar de manera eficiente las actividades a realizar. Sabemos que ya existe una estructura organizacional, así como los manuales desarrollados, lo que debemos de realizar es aplicarlo, mantenerlos durante el tiempo e ir evaluando los avances de los resultados.

El proyecto beneficiará a la Estación de Servicio Los Gramadales, ya que una vez que se finaliza estará implementando en un 100% cada procedimiento y documento que tiene estandarizada la empresa en todos los establecimientos, el cual dará mayor efectividad para los procesos y un mayor orden y seguimiento, así como evitar multas por entidades en el Perú.

Además, la empresa cuenta con todo el apoyo de gerencia para mejorar e implementar cada procedimiento y manual que se requiera y así lograr un desarrollo

óptimo para la Estación de Servicio, y buenos resultados en la auditoria anual que se hace a cada Estación, tanto administrativo como de seguridad la documentación dada por la empresa.

## 1. Problema

### Problema General

¿Cómo la implementación de los manuales de procedimientos mejorara el desempeño administrativo en la ES Los Gramadales, Lima 2020?

### Problema Especifico

¿Cómo la implementación de los manuales de procedimientos mejorar la eficiencia en la ES Los Gramadales, Lima 2020?

¿Cómo la implementación de los manuales de procedimientos mejora los resultados en la ES Los Gramadales, Lima 2020?

¿Cómo la implementación de los manuales de procedimientos mejora el control de actividades en la ES Los Gramadales, Lima 2020?

## 2. Conceptuación de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Escala de medición
V. 1. Manuales de procedimientos	Es un documento donde se da a conocer las actividades que deben realizarse según las funciones de una organización, se deben incorporar formularios de acuerdo a dichas actividades. Un manual nos permite ver desde lo general hasta lo específico teniendo las siguientes ventajas	Describe de manera secuencial las operaciones.	Análisis Auditoria Implementación	Intervalar
V. 2. Desempeño Administrativo	Es la ciencia que conforma dentro de sus funciones la gestión de los Recursos Humanos, así como el diseño organizacional de cada empresa, es un proceso de estructurar y hacer uso de recursos que están encaminados al logro de metas, se requiere también para su ejecución de una planificación previa. Hitt, Black & Porter (2006).	Resultado general sobre las expectativas con el valor esperado del servicio.	Eficiencia Resultados Control de Actividades	Intervalar

### 3. Objetivos

#### Objetivo General

Implementar manuales de procedimientos para mejorar el desempeño administrativo en la ES Los Gramadales, Lima 2020.

#### Objetivo Especifico

Determinar los manuales de procedimientos para mejorar la eficiencia en la ES Los Gramadales, Lima 2020.

Determinar los manuales de procedimientos para mejorar los resultados administrativos en la ES Los Gramadales, Lima 2020.

Determinar los manuales de procedimientos mejorar el control de actividades en la ES Los Gramadales, Lima 2020.

## **II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION**

### **2.1. Tipo de estudio**

La presente investigación es experimental ya que se produce mejoras y cambios en la Estación de Repsol Los Gramadales, el cual se está analizando en qué porcentaje de nivel se encuentre aplicando los Procedimientos y manuales y luego volver a realizar la evaluación para obtener un resultado óptimo en la auditoria. Carrazco (2005), menciona que este tipo de investigación se realiza luego que se conoce todas las características que han originado el problema, así se puede aplicar un nuevo sistema, modelo, método. Es de tipo aplicada ya que se investiga para actuar, transformar o modificar. Hernández & Mendoza (2018), considera que la presente investigación es de tipo cuantitativo en el cual es posible encontrar 2 diferentes calificaciones, investigación experimental y no experimental. Se da a conocer que la investigación experimental tiene 2 significados, una general y otra particular, siendo como opción de acuerdo a lo que planteamos en el presente trabajo como general.

### **2.2. Diseño de investigación**

Fernández (2014) Considera la investigación como de tipo cuantitativo, una vez que profundizamos el tema se encuentra en condiciones de plantear el problema, para ello debemos estar familiarizados con el tema, es necesario formular el problema específico en términos simples y concretos, de manera que pueda facilitar la investigación a mayor exactitud te da mayor facilidad de resolver un problema. Los planteamientos cuantitativos corresponden a una amplia gama de propósitos, por ello se describe tendencias, patrones, identificar diferencias, medir resultados y comprobar las teorías. En la Estación de Servicio de la Empresa Repsol, se empezó haciendo una investigación total porque se realiza cada documentación y procedimiento según el área que corresponda ya que existe una metodología estandarizada.

### **2.3. Método de investigación**

Valderrama. (2015) También viene a ser explicativo, ya que va más allá de la descripción de conceptos, esto quiere decir que está enfocado en responder a los problemas que exista en la aplicación de los procedimientos y manuales en los procesos administrativos.

### **III. METODOLOGIA DE LA SOLUCION DEL PROBLEMA**

#### **3.1 Identificación de la Empresa**

La Estación de Servicio Los Gramadales desarrolla actividades distribución y comercialización de combustibles en Lima Norte.

En Perú La Estación inició su actividad en el país hace más de 7 años y hoy está consolidada en el Perú como una de las Estaciones de Lima norte mejor establecida, con buenos volúmenes de ventas y con clientes específicos que desempeñas trabajos de primeras necesidades, ofreciéndoles una buena calidad de servicio.

#### **Misión**

Es ser una Estación comprometida con el mundo sostenible

#### **Visión**

La empresa tiene la visión de ser una compañía energética global que basada en la innovación, la eficiencia y el respeto, crea valor de manera sostenible para el progreso de la sociedad.

Los principales Productos de la Estación de Servicio Los Gramadales cuenta con una variedad de productos y servicios en la Estación de Servicio Los Gramadales son: Diésel, Gasohol 95, Gasohol 90 y Glp.

#### **3.2 Análisis de la Situación Actual**

La Estación de Servicio para ofrecer un manejo eficiente, anualmente hace una evaluación por el Área de Auditoria, en la siguiente tabla N°1 se da a conocer como han sido los resultados como observamos no se ha estado mejorando ni llegando a un porcentaje mínimo de 80%, que para la empresa quiere decir que si está realizando un correcto procedimiento de sus manuales y procesos, también estos resultados es la

calificación para el Jefe de Estación para saber cómo está realizando su gestión es su centro de labor.

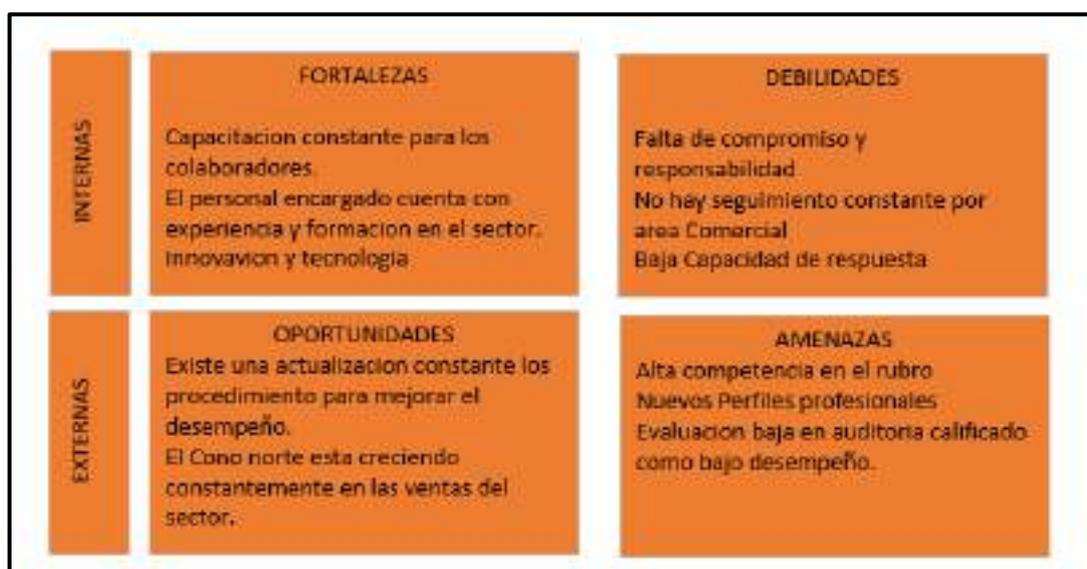
**Tabla N°1.** Cuadro de resultados de Auditoria

	Oct-18	Jul-19	Ene-20
Resultados de Auditoria	59%	62%	67%

Fuente: Elaboración Propia

**Nota:** En este cuadro se muestra como los resultados se reflejaban de manera negativa para estación en una evaluación global de procedimientos y manuales.

**Figura N°1.** Análisis FODA de la Estación de Servicio Los Gramadales



Fuente: Elaboración Propia

**Nota:** Se realizó un análisis FODA de La Estación de Servicio Los Gramadales, para evaluar cuáles son sus principales ventajas, así como debilidades tanto externas como internas.

La evaluación se realizó en el 2020, se obtuvo resultados de un 67 %, que significa una mala calificación ya que está por debajo del 80%.

**Figura N°2.** Resultados de evaluación de Auditoría 2020.

PUNTOS DE EVALUACION EN AUDITORIA DE ESTACION DE SERVICIO						
FECHA	27/01/2020	Auditor				
EES	LOS GRAMADALES	Ex auditoria anterior				62%
Jefe de Estación		Inicio de auditoria				27/01/2020
Adm. Operaciones	GRADOS ALBORNOZ, LMNA CINER	Fin de la auditoria				28/01/2020
Adm. Tienda		Puntaje				67%

Nro.	Proceso a evaluar	Puntaje total	Descripción	EVALUACION	Observaciones	Recomendaciones
1	Medidas de control de combustibles		Medición de tanque: cumple con realizar las medición de acuerdo al proceso	NO	Mediciones en la mayoría de casos lo realiza AO, no cumple con usar todos los EES.	Revisar Manual de medidas de control de combustibles.
			Calibración: Realiza la calibración cada 15 días/semanal de acuerdo al Manual	NO	Realiza calibraciones 2 veces al mes	Realizar calibraciones de acuerdo al Manual, 1 cada quincena con intervalo de 15 días entre si. Actas se llenan el día de la calibración.
2	Cuadernos RIC		Cuaderno al día ( hasta el día previo laboral a la visita)	NO	Cuadernos con registros completos al 22 de enero	Registro se realiza diariamente, ponerse al día.
3	Descarga de combustibles		- Medición final de tanques	NO	No se varilla finalizando descarga, luego de retirada sistema	Realizar medición, en cuanto se retire unidad.
4	Arqueos de efectivo		En el arqueo no se encontró montos mayores al máximo permitido?	NO	No conforme, se valida tirada a buzón de VP Evelyn Carhuamaca por S/ 570.00, Gissela Diaz por S/ 400.00	Retroalimentar : Manual de arqueo y manejo de efectivo del personal

Fuente: Área de Auditoría de Estación de Servicio

**Nota:** Muestra el resultado inicial de cómo se encontró la Estación, en qué puntos se debería reforzar y mejorar, así como aplicar Manuales y Procedimientos.

Algunos de los puntos observados que tuvieron una NO CONFORMIDAD fueron:

### 3.2.1. Medición de Tanque

En este procedimiento se debe tener todos los implementos de seguridad que incluyen, casco, guantes, zapatos, chaleco, respirador con filtro.

El operador de la E.S. deberá contar con las tablas de cubicación de cada compartimiento del tanque a medir. La altura de referencia indicará la longitud de la varilla de medición que se introducirá a cada compartimiento del tanque (teniendo en cuenta los datos del volumen en la guía y comparando en la tabla de cubicación).

Abrir la boca de medición del tanque.

Colocar el cable de conexión a tierra de corriente estática de la varilla de medición, en un punto que tenga contacto directo con el tanque que se va a medir. En el caso que no se cuente con esta conexión se deberá poner en contacto la plomada y varilla de medición con la boca del tanque entre 5 y 10 segundos para asegurar la descarga de corriente estática.

Untar la pasta indicadora de nivel en la varilla de medición a la medida tentativa.

Ingresar lentamente la varilla de medición hasta la longitud establecida como referencia, luego la varilla de medición se colocará en el punto de medición establecido del tanque (marca en la boca del compartimiento); se mantendrá por 05 segundos en esa posición, para luego ser retirada y ver el punto de la varilla de medición que ha quedado marcado con el nivel de combustible.

Se retirará la varilla de medición poco a poco secando con trapo industrial los tramos retirados antes de enrollar la varilla totalmente.

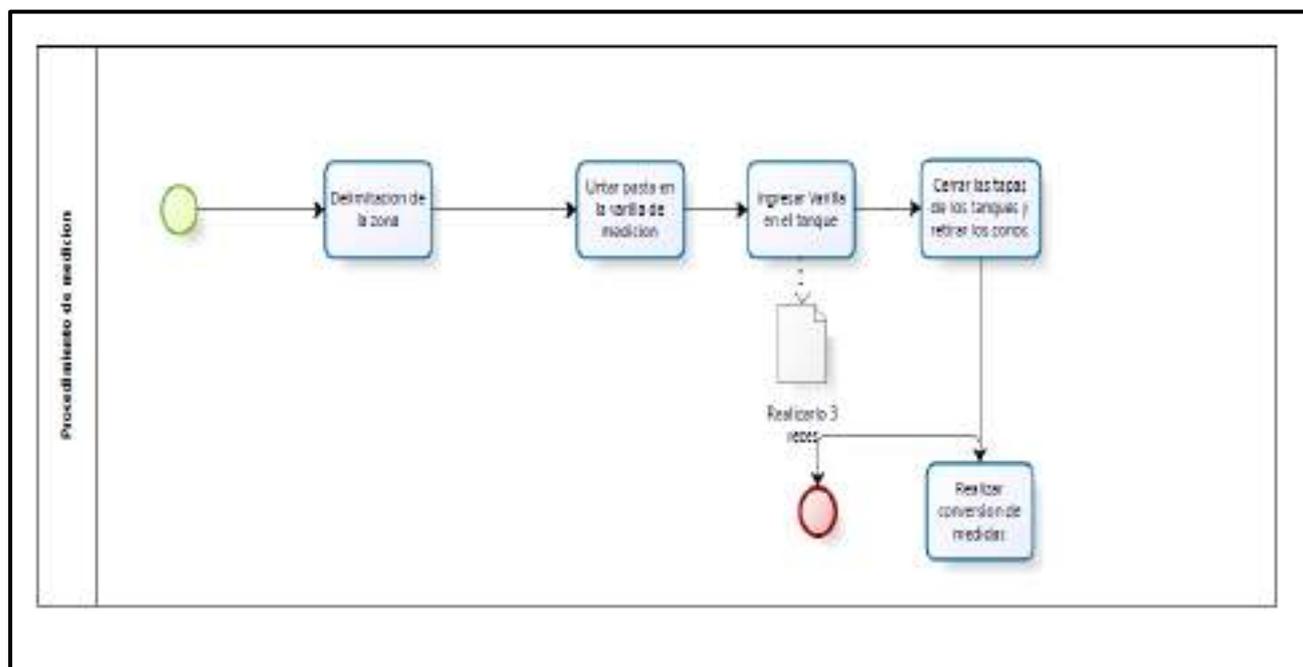
Se tomarán 03 medidas como mínimo las cuales no deberán tener una variación mayor a un milímetro entre estas, de manera consecutiva.

Luego, cerrar la boca de medición del tanque.

Con el dato de la medición y la tabla de cubicación de la cisterna se obtendrá el volumen bruto de producto contenido en el tanque.

Lo que no se cumplió en este procedimiento fue el uso del casco para realizar la medición de tanque ya que no existe un checkt list antes que se realice todo este procedimiento donde se verifique que cumpla con el uso de cada EPP (Equipo de Protección personal).

**Figura N°3.** Procedimiento de Medición.



Fuente: Elaboración Propia

**Nota:** Los procedimientos actuales, antes que se realice la autoría. Dato tomado de La Estación de Servicio Los Gramadales.

### 3.2.2. Cuaderno de tanques

El cuaderno de tanques debe tener registrado los combustibles que tiene la estación, en nuestro caso tiene Gasohol de 95, 90 y Diésel, en el caso de este ultimo los tanques están separados no sifonados, entonces se debió escribir en el cuaderno de tanques por cada uno de manera separada.

Este punto es importante ya que para la entidad Osirnergmin (Organismo supervisor de la inversión en energía y minería), cada establecimiento debe contar con sus propios cuadernos o libros y esta entidad es responsable de tomar acciones que correspondan a fin de que esté disponible cuando Osirnergmin lo solicite.

Aquí se administran los inventarios mediante sistemas de información o medios electrónicos. Los registros deben estar actualizados al menos hasta un día anterior cuando se solicita la información, la estación debe contar en sus instalaciones con los cuadernos de todos los productos que comercializa, con los registros de los últimos 3 meses. Esto es bajo la Resolución de Consejo Directivo N°143-2011-OS/CD.

*Figura N°3. Se observa en la imagen que no estaba al día el cuaderno RIC, además que no se cuenta con medición para cada tanque de diésel lo cual es un requisito importante para ver los comportamientos de tanques.*

### 3.2.3. Calibración

#### 3.2.3.1. Objetivo y Alcance

Establecer los principios operativos para asegurar el despacho exacto a los clientes en las EESS y cumplir con lo establecido por la ley. Este procedimiento aplica a todas las estaciones de Servicio de la Red Propia.

#### 3.2.3.2. Normativa y Marco

D.S. No 052-93-EM, Reglamento de Seguridad para el almacenamiento de Hidrocarburos.

D.S. No 054-93-EM, Reglamento de Seguridad para Establecimientos de Venta al Público de Combustibles Derivados de Hidrocarburos.

Perfil Ocupacional de venta en estaciones de servicio RD.049-2013-MTPE/3/19.

### 3.2.3.3. Definiciones

**Procedimientos:** Método, sistema de técnicas o fases secuenciales que describen detalladamente cómo se lleva a cabo una tarea o trabajo determinado.

**Medidas de Seguridad:** Medidas que parten desde emitir procedimientos seguros de trabajo, capacitación de los trabajadores, obtener información siempre y constantemente a los riesgos potenciales que se puedan evidenciar durante alguna actividad, dar todos los equipos de protección al trabajador, sea que se exponga a algún ruido o sustancia química además de que sea parte de su cuidado y mantenimiento, un elemento importante que ayude a su protección.

**Ente Fiscalizador:** Institución u organismo encargado de supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas de las actividades que desarrollan las empresas.

**Calibración:** Proceso de comparar las mediciones de un instrumento con los de un Patrón o Estándar.

**Medidor Volumétrico Patrón:** Recipiente de metal con una escala de medición de 05 galones y es utilizado para verificar y certificar los medidores de los Surtidores y/o dispensadores utilizados para la venta al público de combustible.

**Muestras:** Parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa de él.

**Lectura:** Actividad que consiste en descifrar o interpretar mediante la vista, cualquier tipo de signos o números escritos o impresos y almacenarlos en un registro.

### 3.2.3.4. Medidas de Seguridad

Para la ejecución de la calibración se verificará el uso de los siguientes implementos, medidas de seguridad y equipo para calibrar: Conos de seguridad (servirá para aislar la zona que se va a calibrar), chalecos de seguridad, lentes de seguridad (Protección en bolsa para evitar ser dañados), guantes de Nitrilo, botas de seguridad, máscara de Vapores (Debidamente rotulados), filtros para mascararas de vapores, paños industriales o absorbentes, extintor en el área de la calibración, baldes (Debidamente embolsados), embudo metálico (Debidamente embolsados), estar atentos al ingreso de los vehículos, cerrar el lado que se va a calibrar y medidor Volumétrico Patrón (Debidamente embolsado).

#### 3.2.3.5 Fases del Proceso

El Jefe de Estación y/o Administrativo de Operaciones en ausencia del primero, son los responsables de efectuar los ajustes en el calibrador del medidor de los dispensadores, esta actividad no puede ser delegada.

El personal que acompañe al Jefe de estación o Administrativo de Operaciones solo podrá efectuar labores de Apoyo (colaborando en establecer el perímetro del área donde se va a realizar la medición, en el desplazamiento de los medidores volumétricos, entre otras acciones propias de la calibración de los dispensadores Se realizará la calibración de las mangueras dos veces al mes la 1era. y 2da. Quincena. La calibración se debe realizar por lado.

Abrir la tapa del lado a calibrar y la boca del tanque del mismo producto que se va a calibrar con el objetivo de evitar contaminaciones. Se tomará como mínimo dos muestras por manguera en velocidad rápida (R) y en velocidad lenta (L).

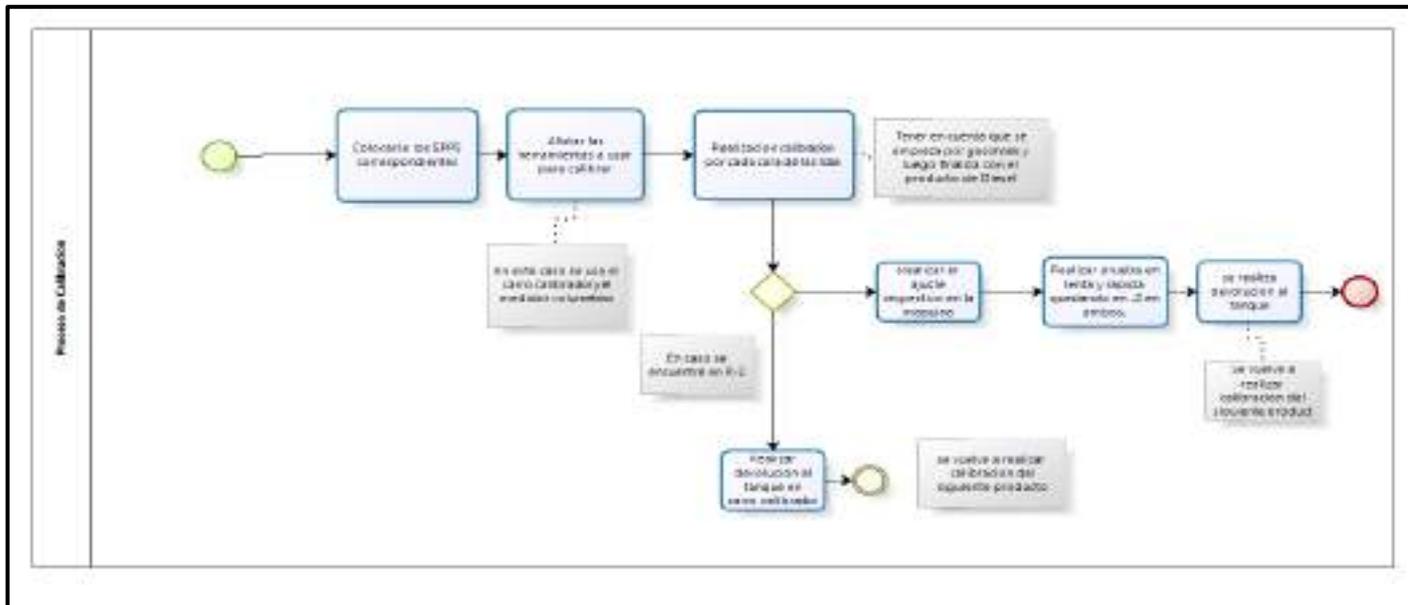
La medida establecida que tienen que quedar cada manguera es -2

Para la devolución del combustible a los tanques de almacenamiento se seguirán las indicaciones descritas en la Cartilla Guía de manipulación de Cargas y almacenamiento de productos en EESS.

En este punto las observaciones fueron que en el mes de enero falto calibrar una isla, no están realizadas dentro del intervalo de 15 días, no se registró en el sistema la calibración respectiva. La calibración que corresponde a la 1ra semana de enero, se realiza el 08, al solicitar acta al JE, no se registró en la fecha indicada. Las mediciones que se realizaron están fuera de rango DB5 R-4, L-2, G90 R-1, L-1, G95 R-1, L 0

**Figura N° 4.**

*Procedimiento de Calibración*



Fuente: Elaboración Propia

**Nota:** En el procedimiento de Calibración la principal deficiencia es que en un sistema que nos brindan no se realizó el registro mensual solicitado ya que no cuenta con un formato que facilite los registros durante el procedimiento.

### 3.2.4. Descarga de Combustible

#### 3.2.4.1 Objetivo y Alcance

Establecer los principios operativos y lineamientos para la descarga de combustibles líquidos, de manera segura y controlada, desde el camión cisterna hacia los tanques de combustible de la estación.

#### 3.2.4.2 Definiciones

**Camión-Cisterna, Camión-Tanque, C/T:** Unidad de transporte encargada de trasladar el combustible desde el Terminal de carga hasta la estación de servicio. Pueden ser de una sola pieza (con el tanque de combustible incluido - cisterna rígida), o semirremolque compuesto de un tractor que jala un carróza con la cisterna.

**Tarjeta de Cubicación:** Tarjeta informativa donde se indican las dimensiones y características del camión-cisterna, C/T. Los datos de la fecha de cubicación y vencimiento de la misma, se encuentran rotuladas en la parte lateral del cilindro de la cisterna. La vigencia de la Tarjeta de Cubicación es de un año. Las emite la Dirección General de Hidrocarburos (DGH) del Ministerio de Energía y Minas (MEM).

**Disco de Medición o “Flecha”:** Es el indicador de nivel de los productos blancos en los compartimentos del camión-cisterna. Cuando el producto se encuentra en nivel, el volumen del producto se encuentra en la cara inferior del disco de la flecha y su valor corresponde al volumen real, a la temperatura de carga, el que se ajusta a lo indicado en su Tarjeta de Cubicación.

**Válvula API:** Válvula de apertura y cierre de cada compartimento del camión-cisterna

Precintos: Ligadura de seguridad o sellos que se colocan en las válvulas de carga, de salida y en las tapas superiores del camión-cisterna. Sirven para asegurar que el producto llegará a su destino en las mismas condiciones en las que salió del Terminal de Almacenamiento.

Tarjeta de Sitio: Descripción, mapa de ubicación de puntos de descarga, vías de acceso y salida de una estación de servicio.

Acoples: Conectores rápidos herméticos ubicados en los extremos de la manguera de descarga.

Encargado de la descarga: Personal autorizado a recibir la descarga de combustible en una estación de la Red Propia.

Transportista: Transportista de camión-cisterna encargado de realizar las acciones para la descarga de combustible en conjunto con el encargado de la descarga.

Regla "T" o "L": Escuadra de aluminio milimetrada y delineada con aislante dieléctrico que se utiliza para medir la diferencia del disco en milímetros que se pueda presentar en algún compartimiento.

Central de Monitoreo: Oficina principal encargada de monitorear vía GPS a todas las unidades y reportar cualquier incidencia relacionada a Security a los responsables de cada operación. Reportan directamente al área de Seguridad Corporativa y están en permanente contacto con el área de Transporte.

Volumen Cargado: Volumen de producto cargado en Pampilla según la guía de remisión.

Volumen Descargado: Volumen de producto descargado en la EES según Flujómetro.

Variación en Tránsito: Diferencia entre el volumen descargado y el cargado.

Límite Permissible: Tolerancia para la variación en tránsito según la precisión del Flujómetro.

Exceso Sobre el Límite Permisible: Todo volumen de variación en tránsito que exceda el límite permisible.

Válvula de fondo: Se trata de la válvula primaria de estanqueidad, situada en la parte inferior de la cisterna destinada a impedir o permitir la descarga del producto contenido en la misma.

#### 3.2.4.3 Implementos de seguridad

Para el lugar de descarga se requiere, 4 conos de seguridad, 3 barra retráctil, linterna antiexplosiva, 1 extintor tipo ABC de 12 kg de polvo químico seco, balde de arena enlosado, 1 caballete o letrero de descarga rotulado “PELIGRO”, embudo metálico, balde de arena, pasta de medición, pasta detectora de agua para Gasohol y para Diésel, regla metálica, cable a tierra y punto puesta a tierra operativo, cinta de peligro.

En cuanto a los implementos del transportista, casco, uniforme (camisa manga larga), mascara de media cara con filtro de vapores, lentes de seguridad, chaleco de seguridad, guantes de nitrilo , guantes de cuero, botas de seguridad, para el camión se deberá colocar 3 conos de seguridad, 1 extintos de polvo químico seco 12 kg, 1 extintor de 2-3 kg de polvo químico, linterna antiexplosiva, 2 calzas o cuñas, 1 manguera de descarga, 1 manguera de recuperación de vapores, punto a tierra y cable a tierra, 1 codo visor, acoples, botiquín de primeros auxilios, salchicha absorbente, paños absorbentes, paleta señalizador, martillo de goma, regla “T” o “L” de aforo en milímetros, tabla de aforo.

#### 3.2.4.4 Documentación Soporte

Transportista:

Guía de Remisión Repsol (Copias Destinatario, Sunat, Remitente, Control Administrativo)

Guía de Remisión de la Empresa. de Transportes

Acta de Descarga Satisfactoria (ADS)

Responsable de la descarga en la EES:

Formulario de Verificación Kit de Seguridad antes del Descargue

#### 3.2.4.5 Proceso de descarga

Antes del ingreso de la cisterna a la estación, el encargado de la descarga deberá asegurar que el área de descarga se encuentre libre de vehículos, personas, equipos y libre de riesgos, le deberá dar facilidades de acceso al camión-cisterna guiándolo a la zona de descarga.

El camión cisterna se estacionará orientado hacia una salida libre y segura, siempre y cuando la ubicación de los tanques lo permitan, dentro del patio de maniobras de la Estación de acuerdo a la tarjeta de sitio del transportista que también debe de ser de conocimiento del personal encargado de la descarga de la estación, quedando prohibido por medida de seguridad que los camiones cisterna se estacionen en la vía pública para efectuar la descarga.

El encargado de la descarga verificará que el transportista apague el motor, y las luces del camión cisterna.

Así mismo deberá indicarle al transportista que los equipos de comunicación deberán mantenerse en la cabina después de abrirse los candados inteligentes y mientras se realiza la descarga.

El transportista accionará el freno de parqueo y bajará del camión cisterna utilizando todos sus equipos de protección personal.

El transportista deberá utilizar los 3 puntos de apoyo para descender del camión

El transportista desactivará la batería del camión-cisterna, en presencia del encargado de la descarga.

El transportista establecerá el perímetro de seguridad alrededor del camión cisterna, colocando las 02 cuñas en los neumáticos, colocando los conos delante y detrás de la cisterna, el letrero de PELIGRO, así mismo el responsable de la descarga de parte de Repsol deberá establecer el perímetro en la zona de descarga utilizando los conos de seguridad con las barras retráctil y/o cinta de peligro.

El transportista colocará el cable de puesta a tierra en los puntos designados en la cisterna, los mismos que deben encontrarse libres de grasa, pintura, barro o lodo.

Los encargados de descarga junto con el transportista revisarán los datos consignados en la guía de remisión: dirección, razón social, placas, volúmenes a descargar. Así mismo, verificará que la identificación de cada compartimento de la cisterna a descargar coincida con los datos consignados en la guía de remisión y el ADS.

El encargado de la descarga realizará el varillaje de los tanques del producto a descargar, las medidas se registrarán en el ADS, colocando la medida en centímetros y conversión en galones. Está prohibido que el personal que realice la medición de tanques porte celular.

Después de tomada las medidas y la hora de realizada la medición se puede seguir vendiendo.

Descarga fuera del horario de oficina: Se realiza el varillaje inicial de los productos a descargar, después detener la venta del producto a descargar y se reiniciará una vez terminada la descarga de ese producto.

Realizado el varillaje de los tanques, cerrado los puntos de medición el encargado de la descarga y el transportista deberán asegurarse de que la cantidad a descargar no exceda del 90% de la capacidad total del tanque.

El transportista trasladará el equipo de descarga a una distancia mínima de 3 metros de las bocatomas y de las válvulas API las cuales deberán estar cerradas.

El transportista colocará el extintor del camión-cisterna próximo a las válvulas API de la unidad, El encargado de la descarga colocará el extintor cercano a la toma de recepción y el balde de arena cercano a las válvulas API, el balde enlosado y la regla metálica.

El encargado de la descarga verificará que los precintos de las tapas de salida del producto no hayan sido violentados y que los números de éstos coincidan con el rango consignado en la guía de remisión (buen estado y numeración acorde B=Bueno, M=Malo. (REGISTRAR en el ADS).

El encargado de la descarga indica al transportista la secuencia de descarga y realiza el plan de descarga trazando las líneas entre cada compartimento y los tanques de la estación, registrar en ADS. En caso que la cisterna contenga Gasoholes y Diésel B5S50, se deberá empezar la descarga en el siguiente orden: 1a diésel B5-S50 UV, 2a Gasohol 98, 3a Gasohol 95, 4a Gasohol 90, 5a Gasohol 84.

El transportista deberá abrir las válvulas de fondo con las tapas cerradas y precintadas en presencia del encargado de la descarga.

El encargado de la descarga realizará la prueba de presencia de agua de cada compartimento a descargar utilizando un balde blanco enlosado totalmente seco, una regla metálica y la pasta detectora de agua. Las pruebas las realizará de acuerdo con lo descrito en las condiciones operacionales.

Una vez tomada la muestra se cerrará las válvulas de fondo.

El balde enlosado se utilizará para la toma de muestras y se colocará debajo de las válvulas API. Una vez finalizada la conexión se colocará a un costado junto con el equipo de seguridad del transportista.

Todo personal encargado de la descarga deberá colocar los precintos de seguridad retirados de las tapas de las cisternas en el cilindro de desecho de residuos peligrosos, al final de la descarga.

Durante la descarga el transportista, el encargado de la descarga y/o cualquier otro personal que interviniese en la descarga, no podrá hacer uso de los celulares en la zona de descarga por ningún motivo.

En caso se presente alguna contingencia, se realizarán llamadas de coordinación en zonas alejadas de las áreas clasificadas de la estación.

El transportista bajará los implementos de descarga: manguera de descarga, codo visor, acoples, recuperador de vapores.

El encargado de la descarga y el transportista deberán asegurarse de que la cantidad a descargar no exceda del 90% de la capacidad total del tanque (el transportista revisará que la información que contiene el ADS en la fila F esté completa).

El encargado de la descarga retirará solo la tapa del punto de descargar, verificará que el transportista retire solo el precinto y abra las válvulas de fondo del producto a descargar.

El encargado de la descarga verificará que la válvula de descarga del camión cisterna quede fijo, asegurándose que no existan fugas ni goteos.

El transportista conectará la manguera de recuperación de vapores de acuerdo a la siguiente secuencia, primero conectar la manguera de recuperación de vapores a la válvula de recuperación de vapores del camión cisterna, segundo completar la conexión de la manguera al punto de recuperación de vapores del tanque de la estación.

El encargado de la descarga verificará que el transportista conecte la manguera de descarga en el siguiente orden: Primero, la manguera a la boca de descarga de la estación, segundo complete la conexión del otro extremo de la manguera.

El encargado de la descarga verificará que el transportista coloque la bocatoma de la manguera en el punto correcto del tanque a descargar.

El transportista y el encargado de la descarga realizarán una doble verificación: señalando y visualizando la manguera desde el acople del compartimento de la cisterna hacia el

tanque a descargar y luego de regreso, asegurándose que los identificadores de la cisterna y del tanque sean del mismo producto. En esta doble verificación se deberá corroborar que la manguera de recuperación de vapores esté conectada.

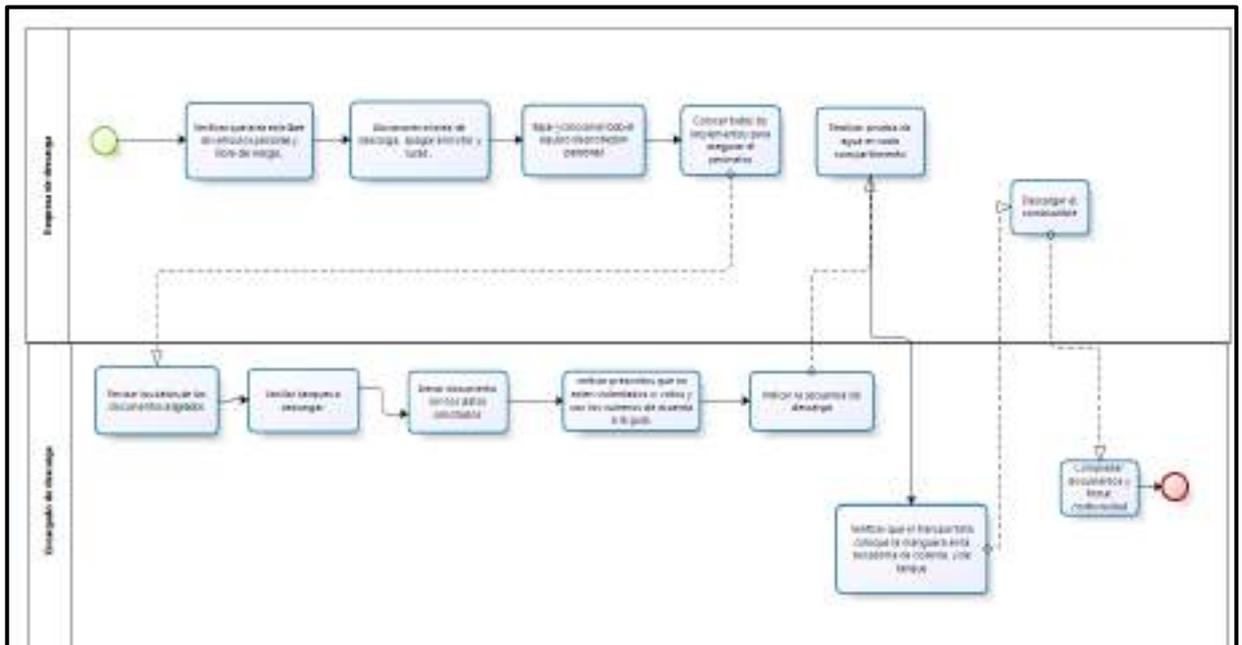
El encargado de la descarga dará la autorización al transportista para la apertura de la válvula API del compartimento a descargar. Sólo después de recibir la orden, el transportista abrirá la válvula API lentamente, verificando que no haya pérdidas (goteos) en las conexiones o acoples. Como medida de seguridad se colocará el balde de acero debajo de cada válvula API que se apertura.

Durante la descarga, las únicas tapas abiertas serán las de la boca de descarga de la estación la boca de descarga de la cisterna, asegurándose que las tapas de los puntos de medición se encuentren herméticamente cerradas. El resto de tapas de las bocas de descarga tanto en la estación como de la cisterna permanecerán cerradas y precintadas hasta que corresponda su descarga.

Finalizando la descarga, se deberá completar el documento de ADS, con el registro de la firma del transportista, colocando algunas observaciones en caso hubiera, una vez que se retire la descarga el encargado de la estación, se deberá varillar los tanques, así como también deberá cerrar orden en la página de osirneming y archivar las hojas en el Folder de descarga de combustible.

En este punto se tuvo una no conformidad porque al final la descarga no se varillo siendo un proceso importante.

**Figura 5.**  
*Procedimiento de Descarga de Combustible*



Fuente: Elaboración Propia

**Nota:** En el procedimiento de descarga de combustible no existe un check list que registre los epps solicitados para realizar esta actividad, así como también no hay un registro donde se coloque la información de la medición final, estos puntos son importantes para realizar un buen procedimiento.

### 3.2.5 Arqueos

#### 3.2.5.1. Objetivo

Establecer lineamientos para una correcta verificación de las cantidades de dinero, Boucher y/o Notas de despacho y/o vales que administra el personal producto de las ventas que se producen en las EES y que estos sean resguardados correctamente en la caja de seguridad de la EES.

#### 3.2.5.2 Definiciones

**Arqueo:** Corte de caja complementado con el recuento o verificación de las existencias en efectivo y de los documentos que forman parte del saldo de la cuenta respectiva, en un momento determinado.

**Medidas de Seguridad:** Medidas que parten desde emitir procedimientos seguros de trabajo, capacitación de los trabajadores, obtener información siempre y constantemente a los riesgos potenciales que se puedan evidenciar durante alguna actividad, dar todos los equipos de protección al trabajador, sea que se exponga a algún ruido o sustancia química además de que sea parte de su cuidado y mantenimiento, un elemento importante que ayude a su protección.

**Botas de Seguridad:** Calzado utilizado para la protección de los dedos y/o planta de los pies contra los riesgos debido a caídas de objetos, golpes, aplastamientos y pinchazos.

**Chaleco de Seguridad:** Prenda de alta visibilidad que ayuda a terceros a advertir la presencia de un trabajador en un área de trabajo, previniendo el riesgo de atropellos.

**Revisiones:** Prueba o examen que se hace con cuidado y atención para comprobar que algo funciona correctamente.

Monto Permisible: Cantidad de dinero o mercadería que se puede permitir, admitir o aceptar.

Planilla de Recaudación: Liquidación impreso o formulario con espacios en blanco para ser rellenado por cualquier individuo, en los que se pueden almacenar números, realizar operaciones matemáticas básicas o más complejas.

Caja Fuerte: Caja hecha con materiales resistentes a golpes y esfuerzos y a veces empotrada en una pared, que se usa para guardar con seguridad dinero u objetos de valor.

Depósito de Dinero: Cantidad de dinero que se deposita en una caja fuerte producto de las ventas.

Recaudador y/o Vendedor Recaudador: Persona encargada de recoger cada cierto tiempo cantidades de dinero en un monto señalado para depositarlo en una caja fuerte.

### 3.2.5.3 Consideraciones Generales

El Monto máximo permitido en poder de los vendedores de playa y tienda es de S/. 350.00 en los turnos: mañana, tarde y noche + S/. 50.00 Flotante de vuelto (Total permitido S/400.00). El Jefe de EES es el responsable de realizar las revisiones diarias de efectivo, para que los vendedores de playa y tienda cumplan con depositar el monto máximo permisible. Cuando se efectúe un despacho por una cantidad mayor al monto máximo permisible, el vendedor realizará un solo depósito de efectivo sin importar la hora, si existe una transacción mayor al máximo permisible se debe realizar una sola tirada, se deberá anotar el número del comprobante emitido por ese importe.

Las estaciones que cuentan con Fondo de sencillo lo deberán distribuir entre playa, tienda y la oficina administrativa de acuerdo a la necesidad de cada estación y en coordinación con su AACC, para ello deberá implementar un cuaderno para el relevo del fondo de sencillo.

Las estaciones con tienda de alta facturación podrán disponer de un máximo de S/. 2,000.00 nuevos soles en la tienda previa coordinación con su AACC quien evaluara y

dispondrá la cantidad final que podrá tener cada estación en tienda, monto que deberá estar en un lugar seguro en caja bajo llave y custodiado por los VT quienes se relevaran esta cantidad en cada cambio de turno y estará disponible ante cualquier auditoria o arqueo que se efectúe.

El importe de S/2,000.00 podrá ser incrementado los fines de semana previa coordinación con su AACC quien evaluará también el monto a aumentar durante estos días y dispondrá las medidas de seguridad a tomar ante este incremento como, por ejemplo: Depositar en la bóveda (identificar estos depósitos de diferente manera) los billetes de alta denominación ejemplo (billetes de S/100.00 y S/200.00) que vayan quedando luego de utilizar el sencillo.

Todas las estaciones que cuenten con el fondo de sencillo en playa, podrán disponer de S/.100.00 nuevos soles por cada vendedor con un máximo de S/. 500.00 nuevos soles si la cantidad de vendedores excediera a 05, en el turno de amanecida si solo estuviese un (01) VP solo podrá disponer de S/.100.00 nuevos soles y el monto restante lo entregará en la tienda para su custodia hasta el turno del día siguiente o lo guardará en un lugar seguro determinado por el Jefe de Estación, este monto deberá ser tomado en cuenta cuando se efectúen los arqueos diarios de efectivo.

#### 3.2.5.4 Revisión diaria de efectivo y comprobantes de servicio

EES con playa y tienda realizarán 02 revisiones diarias en efectivo en forma aleatoria a 01 vendedor de playa y 01 vendedor de tienda.

EES con solamente playa realizarán 02 revisiones diarias de efectivo en forma aleatoria a 02 vendedores de playa.

EES con solo tienda realizarán 02 revisiones diarias de efectivo en forma aleatoria a 02 vendedores de tienda.

Las revisiones se realizarán en diferentes turnos (mañana / tarde) salvo los días sábado que se realizarán los 02 en el turno de la mañana.

En este punto se dio una NO CONFORMIDAD, debido a que no se cumplió con el monto permisible de 350 en las tiradas a buzón de los vendedores de playa y fuera de horario se elaboró un formato de Revisión diaria de efectivo y comprobante de servicio.

#### IV. ANÁLISIS Y PRESENTACION DE RESULTADO

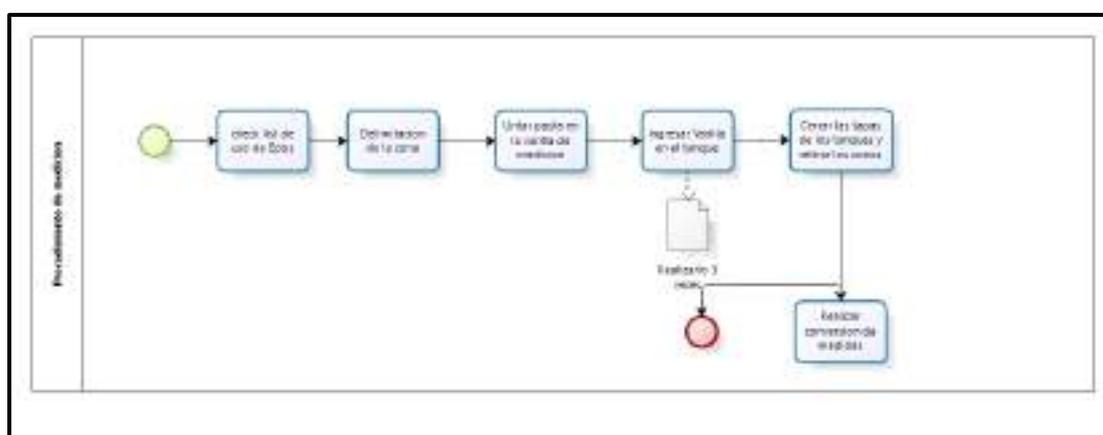
Se aplicó una mejora en cada uno de los puntos observados, tanto procedimientos y manuales según lo que requiera cada punto.

Para la mejora se aplicó los siguientes pasos:

1.- En la observación de Medición de Tanque, se realizó un formato de Check list de EPP ante de realizar este procedimiento. A continuación, se mostrará un diagrama Actualizado de como quedo este Proceso.

**Figura N°6.**

*Diagrama actual del Procedimiento de Medición*



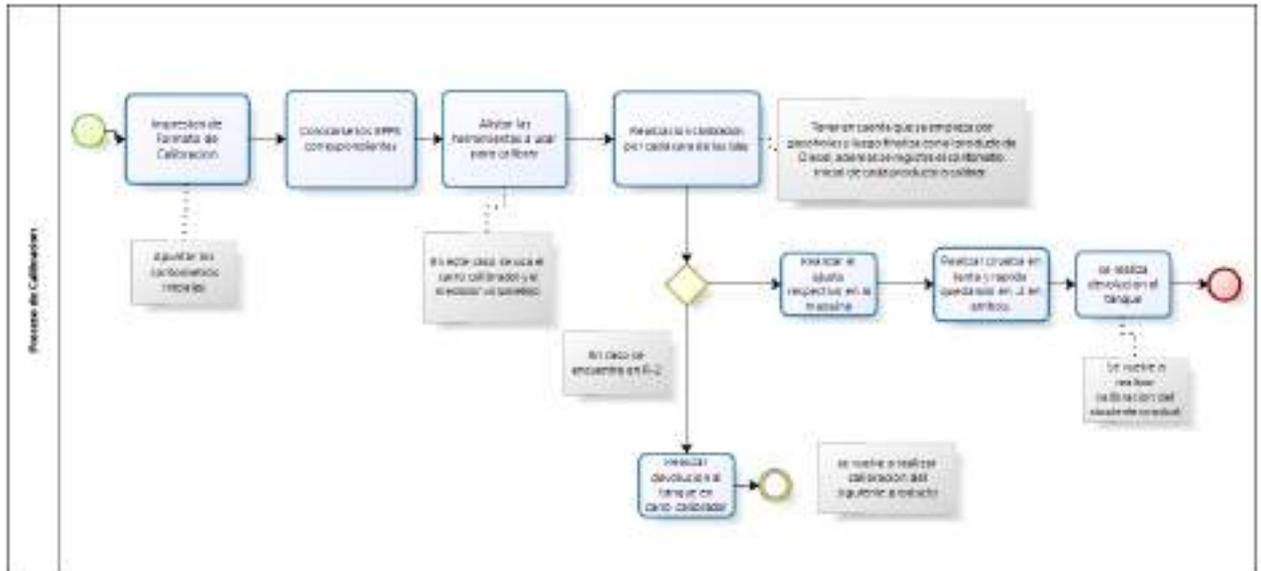
Fuente: Elaboración Propia

**Nota:** *En este proceso se adiciono el Check list de revisión de EPP, para asegurar el cumplimiento de este punto para que no haya observaciones en una futura auditoria. Ver anexo N°1*

2.- Con respecto al Procedimiento de Calibración, se realizó un formato de Calibración, en el cual se registra el galonaje, los contómetros iniciales y finales, así como los numero de calibraciones que se realiza para dejarlo en lo que solicita el procedimiento de -2.

**Figura N°7.**

*Diagrama actual de Procedimiento de calibración*



Fuente: Elaboración Propia

**Nota:** En este proceso se adiciona un formato de calibración, que se requiere el llenado durante todo el procedimiento de calibración para tener a detalle los contómetros iniciales, finales y todas las mediciones que se realice. Ver anexo N°2

El establecimiento de procedimientos actualizados en el proceso de calibración busca elevar la eficiencia, en tal motivo las acciones a tomar son las siguientes: Realizar la calibración por cada isla, comenzar por gasoholes y ultimo Diésel.

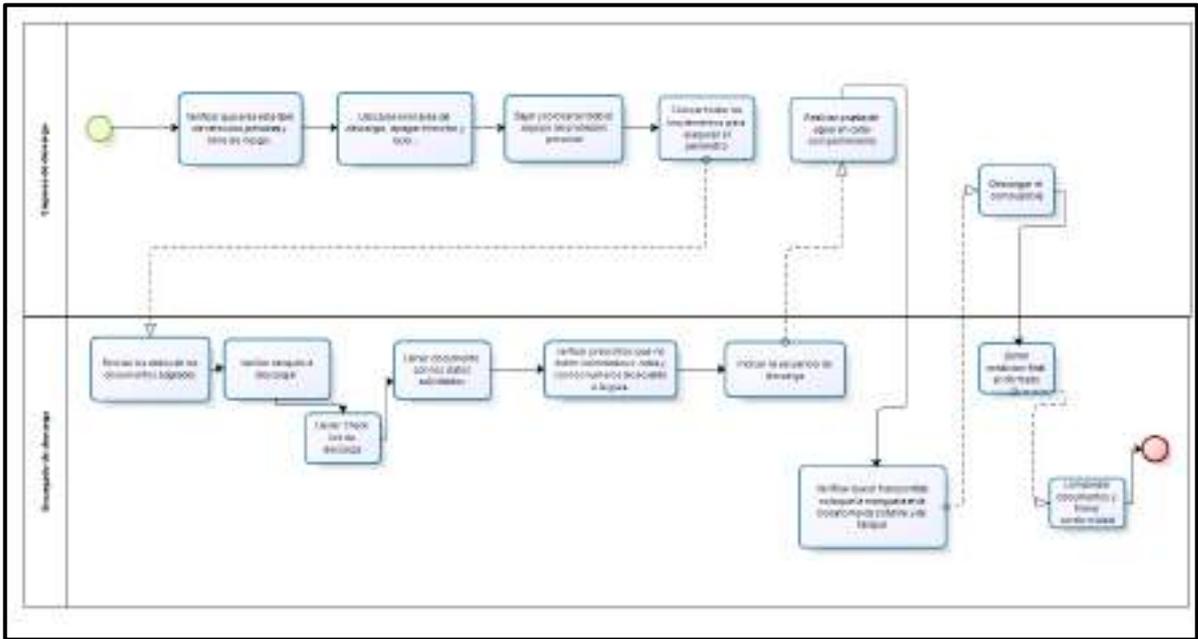
- registrar el contómetros inicial en el Formato de Calibración de cada uno, calibrar en R-2 y L-2 (se realiza con el seraphin, en el cual se mide los galones)<sup>1</sup>.
- Si no se encuentra dentro de esos rangos R-2 y L-2, hacer el ajuste respectivo en el sistema volviendo a calibrar hasta que quede dentro de esos rangos.
- Por cada ajuste en la calibración que se realice registrar en el formato y en el sistema colocar la opción como retorno al tanque, ya que de manera física se devolverá en el tanque de cada producto.

<sup>1</sup> R-2 es un rango que significa “Rápida en menos 2”  
L-2 es un rango que significa “Lenta en menos 2”

3.- Con respecto al Procedimiento de descarga de combustible se elaboró un formato de Kit de Verificación antes de la descarga, donde también se registra la medición final.

**Figura N°8.**

*Diagrama actual de Procedimiento de descarga de combustible*



Fuente: Elaboración Propia

**Nota:**

En este procedimiento, se insertó un formato que permite verificar todos los Epps e implementos que se necesita en este procedimiento, así como se registra la información del varillaje final para hacer un seguimiento respectivo de lo que se ha despachado. Ver anexo N°3. Ver Anexo N°3.





## V. CONCLUSIONES

A lo largo de la realización de este proyecto se determinó que la Implementación de Manuales y procedimientos mejorara el desempeño administrativo llegando a la conclusión de que es necesaria para cualquier organización, gracias a ellos se logra la mayor eficiencia de los recursos, tanto humanos como financieros, ya que no ayuda a facilitar la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento que se ido aplicando por la misma organización. Por otra parte, que sin una estructura adecuada al personal administrativo difícilmente se podría contribuir al logro de objetivos de la empresa. Una entidad será deficiente su no logra si no logra diseñar una estructura que este diseñada para cubrir sus necesidades. Rodríguez (2012) define que los Manuales de Procedimientos son valiosos para la Retroalimentación en una empresa, los cuales facilita la gestión de la información. La importancia de su implementación se basa en las secuencias que se detalla en cada procedimiento, actividades y operaciones explicando a detalle cómo, dónde y para que se va a aplicar. Como principal objetivo se mejoraron los procedimientos que lograron incrementar los resultados de auditoria a un 85%.

En el presente trabajo se determinó como la implementación de procedimientos y manuales mejoro la eficiencia del desempeño administrativo en la Estación de Servicio Repsol en los siguientes puntos de procedimientos: Manual de Medición de Tanques, Realización de Medición de tanques, Proceso de Calibración, Descarga de combustible y Procedimiento de Arqueos. En la primera evaluación debido a que no se aplicó debidamente los procedimientos y manuales una evaluación de 67% en el 2020, con el descargo y debida retroalimentación de estos se pudo mejorar el desempeño del equipo administrativo a un 85%. (Ver figura 11). Estas son herramientas importantes que nos permite conocer los procesos y estandarizar el conocimiento a todo el personal administrativo, estos manuales lo tenemos a la mano ya se encuentran documentas las actividades, permite también que pueda haber una mejora continua ya que si se van actualizando los procedimientos se requiere de una adaptación a los nuevos procesos.

Alfaro (2011), da a conocer estos documentos que tiene como principal objetivo describir las actividades que se realizaran esto incluye formularios, formatos que ayuden en el proceso.

También se determinó como esta implementación mejoraron los resultados de auditoria que se hace anualmente, para ver cómo se está realizando la gestión en las diferentes estaciones, se revisa tanto las actividades administrativas como operativas, empezando por si se cumplieron los procedimientos como se detalla en el manual, si se realizaron en la fecha indicada y establecida, se revisa si hay algunas discrepancias que no son partes de la políticas de la empresa, ya que en algunos casos se requiere autorizaciones para ejecutar y deben estar archivadas. Cerrillo y Casadesús (2018), nos señala que estas gestiones permiten automatizar y ordenar los procedimientos de una empresa. En nuestro historial se observa que el promedio que notas en estas evaluaciones años anteriores eran de un promedio de 61%. (Ver tabla 1). Este año 2021 se obtuvo un 85% que se encuentra dentro de los permisible.

Además de determino como esta implementación de los procedimientos y manuales mejora el control de actividades, ya que existen formatos que requieren de un registro diario otros son registrados mensualmente, así como también las revisiones de los diferentes procedimientos que se realizan de manera diaria en la Estación de Servicio. (Ver figura N°). Cruces (2013), da a conocer que la gestión de documentos se define como una técnica de trabajo, realizadas por personas que están encargadas de ello, las cuales desarrollan y dan a conocer para poner en práctica un conjunto de procesos y control para alcanzar un objetivo trazado y aumentar la efectividad en los procesos

Se pudo determinar que la aplicación de estos procedimientos llevando un Calendario de Actividades mensual tanto para el Administrativo de Operaciones como para el Jefe de estación, agilizara cada proceso además de que permitirá que se cumpla en la flecha establecida y no se observada al realizarse una auditoria, ya que es importante para un proyecto simple, complejo o grande. Este cronograma permitirá organizar, monitorear y todas las actividades o tareas que están dentro del plan de trabajo. Los beneficios que tiene es que organiza mejor tus ideas, hay mayor eficiencia en el trabajo

ya que se ve la fecha exacta a realizar, establece una mejor periodicidad ya que se puede seguir un cronograma y desarrolla un flujo constante de las actividades, existe mayor coordinación con el equipo de trabajo ya que podemos realizar una retroalimentación de la información disponible y saber cuándo toca realizarlo , optimiza las tareas y nos ayuda a tener una visión más global de las actividades que se realiza en la Estación de Servicio. (ver Figura N°10).

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda revisar mensualmente el calendario de Actividades, donde se detalla cada actividad a realizar, tanto para Administrativo de Operaciones como para Jefa de Estación, además de monitorear que se cumplan las actividades con el compromiso y trabajo en equipo.

Se recomienda capacitarse a detalle sobre cada manual y procedimiento, para para gestiones operativas como para gestiones administrativas, así como participar de todas las charlas que se dan según programa establecido por la empresa ya que a veces se actualizan los manuales y tenemos que estar atentos.

Se recomienda hacerse de manera trimestral una evaluación de manera interna como si fuera a realizarse una auditoria para tener esa disciplina y habito de estar al día en todos los formatos que requiera cada procedimiento en las diferentes actividades de la Estación de Servicio.

Se recomienda a la Estación de Servicio que tome en consideración de la mejora en la Aplicación de los procesos y manuales para que dé resultados eficientes, así como estar en constante seguimiento de que se apliquen ya que traerá mayores beneficios para la organización y en los procesos ya que tendrían mejor conocimiento sobre estos y tendrían mayor resultado de en los resultados de auditoria. Además, la clara definición de estos procesos generaría una reducción de tiempo para ejecución de las mismas para ser realizadas.

Es importante también que se evidencias las actualizaciones necesarias al mismo como resultado de mejora o cambios que puedan ocurrir en la Estación de Servicio, cabe resaltar que las organizaciones se encuentran en cambios constantes por lo que se requiera realizar de los mismos y es necesario que estos se reflejen en los procedimientos y manuales.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Villalba (2016). *Elaboración del MOF y MAPRO para una gestión por procesos y la propuesta de desarrollo de un sistema de control de documentos en la facultad de Odontología USMP*. Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Perú.

Terzi y Garmendia (2017). *Estandarización de procesos en el Grifo Gar Oil EIRL según el modelo de gestión por procesos*. Facultad de Ingeniería y arquitectura de Cuzco, Perú.

Peñañiel (2017). *Aplicación de un manual de operaciones y funciones para la mejora en la productividad de la empresa fyarepsac*. Facultad de Ingeniería en Villa el Salvador, Perú.

Orozco (2018). *Servicio al cliente en las estaciones de servicio cabecera departamental de San Marcos*. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en Mercadotecnia, Quetzaltenango, Guatemala.

Cárdenas (2015). *El manual de organización y funciones y el rendimiento laboral del personal operativo de la empresa Olpi ciudad de Ambato*. Facultad de Ciencias Humanas, Tungurahua, Ecuador.

Sampieri, R.H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Santa Fe. México: McGRAW-HILL.

## ANEXOS

### Anexo N°1

Formato de verificación de kit para realizar medición de tanques.

VERIFICACION KIT PARA REALIZAR MEDICION DE TANQUES		
EE.SS. :	<input type="text"/>	FECHA Y HORA: <input type="text"/> <input type="text"/>
TRANSPORTISTA :	_____	
ENCARGADO DE CALIBRACION :	_____	
ENCARGADO DE DESCARGA	SI	NO
Casco		
Uniforme de algodón		
Máscara de vapores		
Lentes de seguridad		
Guantes de Nitrilo (Cortos)		
Chaleco de seguridad (Color Naranja Fosforecente)		
Botas de seguridad		
Isla debe contar con los siguientes implementos:		
Pasta de medicion		
04 Conos de seguridad (como mínimo)		
Pasta detectora de agua (para verificar presencia de agua)		
trapo industrial		
01 Caballete y/o Letrero de Descarga		
Balde con arena limpia para contener derrames		
varilla de medicion		
Cinta de peligro (30 metros)		
_____		
Firma Encargado de la Calibracion		
Nombre y Apellido:		
NO EMPIECE LA CALIBRACION SI ALGUNO DE LOS PUNTOS ANTERIORES NO HA SIDO REVISADO DEBIDAMENTE		

Fuente: Elaboración Propia

Fuente: Elaboración Propia

VERIFICACION KIT PARA CALIBRACION		
EE.SS. :	<input type="text"/>	FECHA Y HORA: <input type="text"/> <input type="text"/>
TRANSPORTISTA :	<input type="text"/>	
ENCARGADO DE CALIBRACION :	<input type="text"/>	
ENCARGADO DE DESCARGA	SI	NO
Casco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uniforme de algodón	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Máscara de vapores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lentes de seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Guantes de Nitrilo (Cortos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chaleco de seguridad (Color Naranja Fosforescente)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Botas de seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isla debe contar con los siguientes implementos:		
Carro calibrador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04 Conos de seguridad (como mínimo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seraphin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Extintor UL tipo ABC de 12Kg de polvo químico seco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
01 Caballete y/o Letrero de Descarga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Balde con arena limpia para contener derrames	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cinta de peligro (30 metros)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opcional:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Extintor rodante de 50Kg de polvo químico seco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Firma Encargado de la Calibracion</b>		
<b>Nombre y Apellido:</b>		
<b>NO EMPIECE LA CALIBRACION SI ALGUNO DE LOS PUNTOS ANTERIORES NO HA SIDO REVISADO DEBIDAMENTE</b>		

## Anexo N°2

Formato de verificación de kit para calibración.

## Anexo N°3

Formato de verificación de seguridad antes de la descarga

VERIFICACION KIT DE SEGURIDAD ANTES DE LA DESCARGA									
EE.SS. :		<input style="width: 150px;" type="text"/>	FECHA Y HORA:	<input style="width: 100px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>				
TRANSPORTISTA : _____									
ENCARGADO DE LA DESCARGA : _____									
ENCARGADO DE DESCARGA			SI	NO	TRANSPORTISTA			SI	NO
Casco					Casco				
Uniforme de algodón					Camisa manga larga				
Máscara de vapores					Máscara de vapores				
Lentes de seguridad					Lentes de seguridad				
Guantes de Nitrilo (Cortos)					Guantes de Nitrilo (Cortos)				
Chaleco de seguridad (Color Naranja Fosforescente)					Chaleco de seguridad (Color Naranja Fosforescente)				
Linterna antiexplosiva					Linterna antiexplosiva				
Botas de seguridad					Botas de seguridad				
<b>La EESS debe contar con los siguientes implementos:</b>					<b>El camión cisterna debe contar con los siguientes implementos:</b>				
02 Conos de seguridad (como mínimo)					Conos de seguridad (03 Unidades)				
Cable a tierra					Extintor de 2-3 Kg de polvo químico seco (01 unidad cabina)				
Extintor UL tipo ABC de 12Kg de polvo químico seco					Letrero de Descarga (Pintura Fosforescente y Reflectiva)				
01 Caballete y/o Letrero de Descarga					Calzas o Cuñas (02)				
Balde de descarga metálico (blanco enlozado de acero)					Paños absorbentes				
Embudo metálico galvanizado					Salchichas - absorbentes				
Balde con arena limpia para contener derrames					Botiquín primeros auxilios				
Pasta de medición (para detrmnar los niveles)					Extintor de 12Kg ó 13,6 Kg de polvo químico seco (01)				
Pasta detectora de agua (para verificar presencia de agua)					Regla "T" ó "L" de aforo en milímetros				
Cinta de peligro (30 metros)					Tabla de Aforo de la cisterna.				
					Guantes de cuero cocido para uso industrial				
					Punto y Cables de Tierra				
					Codo Visor				
Firma Encargado de la Descarga					Firma Transportista				
Nombre y Apellido:					Nombre y Apellido:				
MEDICION DE FINAL DE TANQUE			SI	NO				SI	NO
Diesel									
Gasohol 90									
Gasohol 95									

Fuente: Elaboración Propia



**Anexo N°4**  
**Resultados de auditoría del 2020**

PUNTOS DE EVALUACIÓN EN AUDITORIA DE ESTACION DE SERVICIO				
FOCBA	0704/2020	Nombre	Demetrio Torres	
DE N	0000000000	En qué fecha se realizó la auditoría	07/07/2020	
		Fecha de emisión del informe	07/07/2020	
		Porcentaje	87%	
Nombre Comercial	0000000000			
Id	Descripción	Criterios	Observaciones	Recomendaciones
1	<b>Métodos de control de rentabilidad</b>	<p>Medidas de control que permitan evaluar los métodos de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de procedimientos del servicio controlados sobre los permisos y facturas por diferentes partes o tiempos y de otros documentos</p> <p>Existencia de los sistemas de control</p> <p>En caso de tener sistemas con los procedimientos de control de rentabilidad</p> <p>Se tiene control de tiempos por parte de los clientes, lo cual permite por un lado tener</p> <p>Tabla de datos (100%) correspondiente con los datos de rentabilidad de los clientes</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>	<p>Medidas de control de rentabilidad que permitan evaluar los métodos de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de procedimientos del servicio controlados sobre los permisos y facturas por diferentes partes o tiempos y de otros documentos</p> <p>Existencia de los sistemas de control</p> <p>En caso de tener sistemas con los procedimientos de control de rentabilidad</p> <p>Se tiene control de tiempos por parte de los clientes, lo cual permite por un lado tener</p> <p>Tabla de datos (100%) correspondiente con los datos de rentabilidad de los clientes</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>	<p>Medidas de control de rentabilidad que permitan evaluar los métodos de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de procedimientos del servicio controlados sobre los permisos y facturas por diferentes partes o tiempos y de otros documentos</p> <p>Existencia de los sistemas de control</p> <p>En caso de tener sistemas con los procedimientos de control de rentabilidad</p> <p>Se tiene control de tiempos por parte de los clientes, lo cual permite por un lado tener</p> <p>Tabla de datos (100%) correspondiente con los datos de rentabilidad de los clientes</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>
2	<b>Factores de riesgo</b>	<p>Existencia de factores de riesgo</p> <p>Existencia de factores de riesgo</p> <p>Existencia de factores de riesgo</p>	<p>Existencia de factores de riesgo</p> <p>Existencia de factores de riesgo</p> <p>Existencia de factores de riesgo</p>	<p>Existencia de factores de riesgo</p> <p>Existencia de factores de riesgo</p> <p>Existencia de factores de riesgo</p>
3	<b>Control de calidad</b>	<p>Existencia de control de calidad</p> <p>Existencia de control de calidad</p> <p>Existencia de control de calidad</p>	<p>Existencia de control de calidad</p> <p>Existencia de control de calidad</p> <p>Existencia de control de calidad</p>	<p>Existencia de control de calidad</p> <p>Existencia de control de calidad</p> <p>Existencia de control de calidad</p>
4	<b>Medidas de control de rentabilidad</b>	<p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>	<p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>	<p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>
5	<b>Medidas de control de rentabilidad</b>	<p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>	<p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>	<p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>
6	<b>Medidas de control de rentabilidad</b>	<p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>	<p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>	<p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>
7	<b>Medidas de control de rentabilidad</b>	<p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>	<p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>	<p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>
8	<b>Medidas de control de rentabilidad</b>	<p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>	<p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>	<p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>
9	<b>Medidas de control de rentabilidad</b>	<p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>	<p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>	<p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p> <p>Existencia de medidas de control de rentabilidad</p>

Fuente: Elaboración Propia