

**ELABORACIÓN DE MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS,
PROCEDIMIENTOS Y RIESGOS DE LA EMPRESA SERVICENTRO ESSO URIBE
URISAN LTDA. DEL MUNICIPIO DE BUGALAGRANDE (VALLE DEL CAUCA)**

ASESORÍA

HENRY ALEXANDRO JARAMILLO FEIJO

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ZARZAL (VALLE DEL CAUCA)
2011**

**ELABORACIÓN DE MANUALES DE FUNCIONES, PROCESOS,
PROCEDIMIENTOS Y RIESGOS DE LA EMPRESA SERVICENTRO ESSO URIBE
URISAN LTDA. DEL MUNICIPIO DE BUGALAGRANDE (VALLE DEL CAUCA)**

ASESORÍA

HENRY ALEXANDRO JARAMILLO FEIJO

Trabajo de Grado para obtener el título de
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

Director
MSc. ROBERTO LUCIEN LARMAT

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ZARZAL (VALLE DEL CAUCA)
2011**

Nota de Aceptación:

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Zarzal (Valle del Cauca), Abril de 2011

CONTENIDO

	pág.
0. INTRODUCCIÓN	16
1. HISTORIA DE LA EMPRESA	17
2. JUSTIFICACIÓN	19
3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	20
4. OBJETIVOS	21
4.1 OBJETIVO GENERAL	21
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
5. METODOLOGÍA	22
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	22
5.2 FUENTES DE INFORMACIÓN	22
5.3 TIPOS DE TÉCNICAS	23
5.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	26
5.5 ENFOQUES DE LA INVESTIGACIÓN	26
6. MARCO DE REFERENCIA	28
6.1 MARCO TEÓRICO	28
6.2 MARCO CONCEPTUAL	38
6.3 MARCO LEGAL	48
6.3.1 Sociedad de Responsabilidad Limitada.	48

6.3.2	Constitución Política de Colombia 1991.	51
6.3.3	Ley 100 de 1993.	51
6.3.4	Decreto 1295 de 1994.	54
6.3.5	Ley 489 del 29 de Diciembre de 1998.	58
7.	DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	59
7.1	MANUAL DE FUNCIONES ACTUAL	60
7.2	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ACTUAL	69
7.3	PANORAMA DE RIESGOS	79
7.3.1	Información General de la Empresa.	79
7.3.2	Aspectos Organizacionales.	79
7.3.3	Análisis de Riesgos y Amenazas.	82
7.3.4	Análisis de Vulnerabilidad.	85
7.3.5	Inventario de Recursos para el Plan.	124
7.3.6	Acciones.	125
7.3.6.1	Plan de Actividades Formativas.	125
7.3.6.2	Plan de Contingencia.	127
7.3.6.3	Fases de Intervención.	138
7.3.6.4	Plan de Primeros Auxilios y Emergencias.	139
7.3.6.5	Plan de Evacuación.	142
7.3.6.6	Guía para la Brigada en caso de incendios o explosiones, derrames y accidentes en la Estación de Gasolina.	144
7.4	MANUAL DE PRIMEROS AUXILIOS	147
8.	PROPUESTA	161

8.1	PLANTA FÍSICA	162
8.2	MANUAL DE FUNCIONES	164
8.3	VALORACIÓN DE CARGOS	189
8.4	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	212
8.5	MANUAL DE RIESGOS	246
8.5.1	Aspectos Organizacionales.	246
8.5.2	Subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo.	249
8.5.3	Subprograma de Higiene y Seguridad Industrial.	249
8.5.4	Subprograma de Seguridad Social.	249
8.5.5	Previsión de Riesgos.	249
8.5.6	Medicina Preventiva.	250
8.5.7	Riesgos Profesionales.	251
8.5.8	Enfermedad Profesional.	251
8.5.9	Clasificación de los Factores de Riesgos.	254
8.5.10	Afiliación y Cotización al Sistema General de Riesgos Profesionales.	255
9.	CONCLUSIONES	270
10.	RECOMENDACIONES	272
	BIBLIOGRAFÍA	274

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Proceso y Procedimientos Actuales del cargo de Gerente	70
Cuadro 2. Proceso y Procedimientos Actuales del cargo de Administrador	71
Cuadro 3. Proceso y Procedimientos Actuales del cargo Auxiliar de Administración	72
Cuadro 4. Proceso y Procedimientos Actuales del cargo de Contador	73
Cuadro 5. Proceso y Procedimientos Actuales del cargo de Auxiliar de Servicio al Cliente	74
Cuadro 6. Proceso y Procedimientos Actuales del cargo de Lubricador	75
Cuadro 7. Proceso y Procedimientos Actuales del cargo de Islero	76
Cuadro 8. Proceso y Procedimientos Actuales de cargo de Servicios Generales	77
Cuadro 9. Proceso y Procedimientos Actuales del cargo de Vigilante	78
Cuadro 10. Planta de Personal	79
Cuadro 11. Jornada Laboral	79
Cuadro 12. Cargos en la Empresa	80
Cuadro 13. Estudio Retrospectivo	83
Cuadro 14. Análisis de Amenazas	85
Cuadro 15. Clasificación de la Vulnerabilidad en las Personas	87
Cuadro 16. Clasificación de la Vulnerabilidad en los Recursos	88

Cuadro 17.	Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Incendios	92
Cuadro 18.	Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Explosiones	94
Cuadro 19.	Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Escapes de Vapores Tóxicos	96
Cuadro 20.	Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Fallas Estructurales	98
Cuadro 21.	Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Fallas de Equipos y Sistemas	100
Cuadro 22.	Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Accidente de Transporte	102
Cuadro 23.	Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Derrames	104
Cuadro 24.	Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Intoxicación Química	106
Cuadro 25.	Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Corto Circuito	108
Cuadro 26.	Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Desordenes Civiles	110
Cuadro 27.	Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Atentados	112
Cuadro 28.	Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Robos	114
Cuadro 29.	Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Movimientos Sísmicos	116
Cuadro 30.	Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Inundaciones	118
Cuadro 31.	Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Huracanes	120
Cuadro 32.	Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Accidentes de Trabajo	122

Cuadro 33. Inventario de Recursos para el Plan	124
Cuadro 34. Niveles Administrativos	139
Cuadro 35. Funciones del cargo de Gerente	165
Cuadro 36. Requisitos para el cargo de Gerente	166
Cuadro 37. Funciones del cargo de Contador	167
Cuadro 38. Requisitos para el cargo de Contador	168
Cuadro 39. Funciones del cargo de Administrador	169
Cuadro 40. Requisitos para el cargo de Administrador	171
Cuadro 41. Funciones del cargo de Auxiliar Administrativo	172
Cuadro 42. Requisitos para el cargo de Auxiliar Administrativo	173
Cuadro 43. Funciones del cargo de Auxiliar Servicio al Cliente	174
Cuadro 44. Requisitos para el cargo de Auxiliar Servicio al Cliente	175
Cuadro 45. Funciones del cargo de Servicios Generales	176
Cuadro 46. Requisitos para el cargo de Servicios Generales	177
Cuadro 47. Funciones del cargo de Lubricador	178
Cuadro 48. Requisitos para el cargo de Lubricador	179
Cuadro 49. Funciones del cargo de Islero	180
Cuadro 50. Requisitos para el cargo de Islero	181
Cuadro 51. Funciones del cargo de Vigilante	182
Cuadro 52. Requisitos para el cargo de Vigilante	183
Cuadro 53. Funciones del cargo de Mensajero	184
Cuadro 54. Requisitos para el cargo de Mensajero	185
Cuadro 55. Funciones del cargo de Mantenimiento	186
Cuadro 56. Requisitos para el cargo de Mantenimiento	187

Cuadro 57. Resumen Requisitos para cada cargo	188
Cuadro 58. Grado de Instrucción Básica	189
Cuadro 59. Grado de Experiencia	190
Cuadro 60. Grado de Iniciativa e ingenio	190
Cuadro 61. Grado de Esfuerzo Físico Necesario	190
Cuadro 62. Grado de Concentración Visual o Mental	191
Cuadro 63. Grado de Responsabilidad por Equipos	191
Cuadro 64. Grado de Información Confidencial	191
Cuadro 65. Grado de Responsabilidad por Supervisión	191
Cuadro 66. Grado por Contacto con el Público	192
Cuadro 67. Grado de Ambiente de Trabajo	192
Cuadro 68. Grado de Riesgos	192
Cuadro 69. Ponderación de Factores	193
Cuadro 70. Ponderación de Factores y puntos asignados	195
Cuadro 71. Puntaje por Grado de Instrucción Básica	196
Cuadro 72. Puntaje por Grado de Experiencia	196
Cuadro 73. Puntaje por Grado de Iniciativa e Ingenio	196
Cuadro 74. Puntaje por Grado de Esfuerzo Físico Necesario	197
Cuadro 75. Puntaje por Grado de Concentración Visual o Mental	197
Cuadro 76. Puntaje por Grado de Responsabilidad por Equipos	197
Cuadro 77. Puntaje por Grado de Información Confidencial	198
Cuadro 78. Puntaje por Grado de Responsabilidad por Supervisión	198
Cuadro 79. Puntaje por Grado de Contacto con el Público	198
Cuadro 80. Puntaje por Grado de Ambiente de Trabajo	199

Cuadro 81. Puntaje por Grado de Riesgos	199
Cuadro 82. Valoración del cargo de Gerencia General	200
Cuadro 83. Valoración del cargo de Administrador	201
Cuadro 84. Valoración del cargo de Contador	202
Cuadro 85. Valoración del cargo de Auxiliar Administrativo	203
Cuadro 86. Valoración del cargo de Islero	204
Cuadro 87. Valoración del cargo de Auxiliar Servicio al Cliente	205
Cuadro 88. Valoración del cargo de Vigilante	206
Cuadro 89. Valoración del cargo de Lubricador	207
Cuadro 90. Valoración del cargo de Mantenimiento	208
Cuadro 91. Valoración del cargo de Mensajero	209
Cuadro 92. Valoración del cargo de Servicios Generales	210
Cuadro 93. Resumen de Valoración de Cargos	211
Cuadro 94. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Gerente	217
Cuadro 95. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Gerente	220
Cuadro 96. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Administrador	222
Cuadro 97. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Contador	225
Cuadro 98. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Auxiliar Administrativo	229
Cuadro 99. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Auxiliar de Servicio al Cliente	232
Cuadro 100. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Lubricador	234

Cuadro 101. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Islero	236
Cuadro 102. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Servicios Generales	238
Cuadro 103. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Vigilante	240
Cuadro 104. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Mensajero	242
Cuadro 105. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Mantenimiento	244

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Organigrama Actual Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda.	60
Figura 2. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Incendios	93
Figura 3. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Explosiones	95
Figura 4. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Escapes de Vapores Tóxicos	97
Figura 5. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Fallas Estructurales	99
Figura 6. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Fallas de Equipos y Sistemas	101
Figura 7. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Accidente de Transporte	103
Figura 8. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Derrames	105
Figura 9. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Intoxicación Química	107
Figura 10. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Corto Circuito	109
Figura 11. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Desordenes Civiles	111
Figura 12. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Atentados	113
Figura 13. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Robos	115
Figura 14. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Movimientos Sísmicos	117

Figura 15.	Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Inundaciones	119
Figura 16.	Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Huracanes	121
Figura 17.	Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Accidentes de Trabajo	123
Figura 18.	Organigrama Propuesto Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda.	161
Figura 19.	Distribución Planta Física Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda.	163

LISTA DE FLUJOGRAMAS

	pág.
Flujograma 1. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Gerente	218
Flujograma 2. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Gerente	221
Flujograma 3. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Administrador	223
Flujograma 4. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Contador	226
Flujograma 5. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Auxiliar Administrativo	230
Flujograma 6. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Auxiliar de Servicio al Cliente	233
Flujograma 7. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Lubricador	235
Flujograma 8. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Islero	237
Flujograma 9. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Servicios Generales	239
Flujograma 10. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Vigilante	241
Flujograma 11. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Mensajero	243
Flujograma 12. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Mantenimiento	245

0. INTRODUCCIÓN

Toda empresa, organización y en general asociaciones que sean creadas con el fin de elaborar un producto o prestación de un servicio, requieren de una serie de normas y procedimientos que garanticen la eficiencia y eficacia en el logro de sus objetivos. Para cumplir correctamente con cada paso de calidad exigidos por las normas técnicas se hace indispensable un Plan Organizacional que garantice mayor efectividad, para ello deben existir los **Manuales de Funciones, Procesos y Procedimientos** que reacomoden la estructura social interna de la organización.

Teniendo en cuenta las razones antes expuestas, se ha detectado la importancia que representa para la organización SERVICENTRO ESSO URIBE la elaboración de los **Manuales de Funciones, Procesos y Procedimientos**, encaminados en la búsqueda del éxito de la empresa.

1. HISTORIA DE LA EMPRESA

La Estación de Servicio SERVICENTRO ESSO URIBE es una empresa ubicada en la carretera central en la vía que del municipio de Zarzal (Valle del Cauca) conduce a la ciudad de Cali (Valle del Cauca), en el Corregimiento de Uribe perteneciente al municipio de Bugalagrande (Valle del Cauca). Propiedad del señor **Luis Fernando Sánchez Castrillón**, sociedad industrial y comercial debidamente constituida según la legislación vigente, dedicada a la prestación de servicios.

En 1987 por iniciativa del señor **Fernando Franco**, administrador de una pequeña y antigua Estación de Servicio, donde hoy funciona la actual empresa SERVICENTRO ESSO URIBE, dio a conocer la venta de este inmueble al señor **Luis Fernando Sánchez** que posteriormente procedió a comprarla, siguiendo con el mismo procedimiento, la prestación de servicio en venta de combustibles y con un pequeño hospedaje de 16 habitaciones.

A mediados del mismo año, se adquirieron dos predios adyacentes a éste para ampliar la zona donde allí se construiría un complejo turístico, con capacidad para ofrecer una ampliada gama de servicios como: *estación de servicio, hotel, restaurante, engrase y lavado de carros*.

En 1989 se sumó al proyecto de la ampliación de la pequeña Estación de Servicio el señor **Oscar Uribe** perteneciente a la ciudad de Armenia (Quindío).

En 1990 por iniciativa de sus propietarios se constituye mediante Escritura Pública de la Notaría de Tuluá (Valle del Cauca), un establecimiento de comercio dedicado a la prestación de servicios y distribución de los derivados del petróleo, la empresa **Urisan Limitada**, como un homenaje a la fusión entre dos apellidos de los propietarios **Uribe y Sánchez**. La empresa inició ofreciendo los servicios de *venta de combustibles, hotel, restaurante, autoservicio, tienda del motorista, lavado, engrase de vehículos y montallantas*. Al estar en un sitio estratégico, ubicado en un cruce de carreteras que comunican el oriente del país con el norte del Valle del Cauca, lo hacen un punto importante de llegada por todas las personas que transitan estas vías, la empresa siempre ha estado regida y patrocinada por la Multinacional **ESSO**, que siempre ha tenido vínculos como proveedor de combustibles y otros aceites derivados del petróleo.

En 1991 empiezan las operaciones de estos establecimientos con una gran acogida por las personas que tienen el paso obligado por este paraje del Valle del Cauca. A medida que se fue incrementando el consumo por parte de los clientes hubo la necesidad de hacer unas modificaciones en sus estructuras para ofrecer un mejor servicio.

En el año 1992 la Estación de Servicio ESSO URIBE compite en ventas de combustibles *Diesel, Motor y Extra* en el ámbito nacional con las mejores Estaciones de Servicio de Colombia, gracias a la capacidad de almacenamiento de 60.000 galones de combustibles y a sus mayores ventas diarias del mismo producto.

Para el año 1993 se le otorga por parte de la Multinacional ESSO el PREMIO A LA MEJOR ESTACIÓN DE COMBUSTIBLES CAMIONERA DEL PAÍS, siendo este un motivo más para seguir mostrando la gran capacidad de servicio y el esfuerzo que se necesitaba para mantenerse en ese lugar. Fueron dos años seguidos ocupando los primeros lugares en el ámbito nacional.

A principios del año 1.994 se vuelve a restablecer el servicio del autoservicio PARADOR URISAN, antiguamente PARADOR KOKORICO, empleando numerosa mano de obra para su funcionamiento, debido a que dicho establecimiento era utilizado para reuniones empresariales, excursiones y todos los turistas que masivamente entraban y salían del Valle del Cauca.

Para el año 1995 por iniciativa de la Gerencia se le da el nombre de “COMPLEJO TURÍSTICO URISAN”, siendo una organización que contaba con varios atractivos para el descanso en familia y el mantenimiento de los vehículos en general, gracias a que se contaba con *hotel, salón de conferencias, restaurante, amplio parqueadero, estación de servicio, tienda para motoristas, cambios de aceites, montallantas, lavado de vehículos y parador autoservicio* las 24 horas.

Del año 1996 al 2007 la empresa SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN LTDA. ha continuado con sus actividades normalmente sin ninguna novedad.

En el año 2008 la empresa es vendida a un grupo de inversionistas compuesto por cuatro personas, logrando continuar con la empresa de igual manera que venía funcionando.

2. JUSTIFICACIÓN

La realización de un **Manual de Funciones, Procesos y Procedimientos** en toda organización, permite describir detalladamente las actividades a cumplir inherentes a cada uno de los cargos, facilitando la estandarización o unificación de las acciones a realizar por parte de cada uno de los ocupantes. Es necesario para la organización realizar el estudio de los procesos y describir factores de análisis, como son la duración de las actividades, los elementos empleados, los procesos y pasos que permitan conocer la forma más eficiente de programar todas las actividades, así como adecuar la fuerza de trabajo al tamaño y composición de la empresa.

Se pretende presentar a la empresa SERVICENTRO ESSO URIBE una herramienta que permita una notable optimización del trabajo de una manera estructurada, debido a que en el cumplimiento de su actividad requiere una estructura altamente calificada, un diseño y la operación de un sistema de personas, productos, equipos, dinero e información. Al interior de la empresa la Gerencia participa definiendo la evaluación y control del sistema de personas y dentro de sus acciones se encuentra el adquirir el número y el tipo correcto de personas, definir procesos, procedimientos y funciones, es por esto, que este trabajo pretende estructurar los respectivos manuales y evitar impactos negativos dentro de los procesos.

Los **Manuales de Funciones, Procesos y Procedimientos** en la organización, permiten direccionar la toma de decisiones; “puesto que no existe un documento guía para el cumplimiento de funciones y ejecución de labores”, así como también para orientar al personal en la realización de las actividades, si se tiene en cuenta que en los manuales queda plasmada la responsabilidad al dirigir, ejecutar y controlar las acciones corrigiendo la duplicidad y falta de claridad de las funciones, procesos y procedimientos, también evitará la pérdida de tiempo y esfuerzo en las tareas.

Al final las funciones quedarán encaminadas a conseguir los logros institucionales, tales como mejorar la calidad de atención, la eficiencia e incrementar las ventas totales, a no desperdiciar los recursos, evitar el mayor porcentaje en la duplicidad de cargos, a tener en cuenta a los ocupantes de los cargos al momento de tomar decisiones dentro de las soluciones planteadas. Por otro lado, se fijarán responsabilidades en la ejecución de trabajos y se definirán los procesos en forma correcta. Así mismo, ayudará a mejorar el clima y la cultura organizacional, las acciones coordinadas que ayuden al ingenio del talento humano, el cual participará activamente con el lanzamiento de nuevos servicios que den la satisfacción a las necesidades de los usuarios.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente el SERVICENTRO ESSO URIBE carece de los **Manuales de Funciones, Procesos y Procedimientos**, motivo por el cual, no existe una guía o manual donde se encuentre de manera formal las labores a desempeñar en cada uno de los cargos y se plantee en forma pormenorizada la ejecución de procesos, haciendo “una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso”.

La inexistencia de los manuales en la organización, hace que exista duplicidad de funciones, ineficiencia en las tareas, además la no-asignación adecuada de los recursos provoca inconsistencias en el servicio, conflictos, desconocimiento en la unidad de mando, no-existencia de estandarización de cargos, descoordinación del personal y discontinuidad de tareas.

La ocupación de varias personas en el mismo horario de trabajo, la jornada de labores de 12 horas hace que las actividades se tornen más complejas, se incrementen los costos, disminuyan los ingresos, la calidad del servicio, productividad del personal y se deteriore la imagen de la organización, creando insatisfacción en los clientes y en el peor de los casos ser incompetentes como resultado de un trabajo deficiente. La ineficiencia e ineficacia en la ejecución de las labores parte de la falta de claridad en cuanto a las responsabilidades de los ocupantes de los cargos en la Estación de Servicio SERVICENTRO ESSO URIBE, por tal motivo se emitirá respuesta al siguiente interrogante:

¿Qué características deben tener los Manuales de Funciones, Procesos, Procedimientos y Riesgos de la empresa SERVICENTRO ESSO URIBE, situada en el Corregimiento de Uribe perteneciente al municipio de Bugalagrande (Valle del Cauca)?

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar los **Manuales de Funciones, Procesos, Procedimientos y Riesgos** de la empresa SERVICENTRO ESSO URIBE, situada en el Corregimiento de Uribe perteneciente al municipio de Bugalagrande (Valle del Cauca).

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir y analizar los cargos de la empresa SERVICENTRO ESSO URIBE, determinando las funciones básicas de cada uno.
- Valorar los cargos para determinar su importancia en la compañía.
- Proponer una estructura organizacional implementando cargos integrales creados mediante un estándar, el cual unificará la forma de proceder en el cumplimiento de las tareas asignadas mejorando la eficiencia.
- Crear **Manuales de Procesos y Procedimientos**.
- Diseñar un **Manual de Riesgos** para cada uno de los ocupantes de los cargos.
- Socializar los **Manuales de Funciones, Procedimientos y Procesos** dando a conocer y aplicar la unidad de mando, facilitando la supervisión y evaluación y ejecución del trabajo.

5. METODOLOGÍA

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según los objetivos se investigará con base a los parámetros específicos para los diseños de los **Manuales de Funciones, Procesos, Procedimientos y Riesgos** de la empresa SERVICENTRO ESSO URIBE, buscando incentivar los cambios aplicables en forma directa e inmediata mediante la confrontación teórica con la realidad.

Según los objetivos internos se va a utilizar el **Tipo Descriptivo** cuya característica principal “es conocer situaciones, costumbres y actitudes predominante mediante la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas”. Dando una idea cabal de las rutinas de trabajo, acompañadas de la descripción, registro, análisis e interpretación de los fenómenos en el tiempo actual, además de los respectivos gráficos que faciliten su atención y percepción. Para ello se utilizarán técnicas específicas para recolectar la información utilizando los diversos tipos de fuentes y métodos.

5.2 FUENTES DE INFORMACIÓN

Para obtener la información requerida en la investigación de los factores de análisis, documentos y pasos que permitan mejorar en forma más significativa los procesos, se utilizarán las **Fuentes Primarias y Secundarias**.

- **Fuente Primaria o Directa:** se entiende por *Fuente Primaria o Directa* la que proporciona datos de primera mano, y se obtendrá en forma directa a través de la utilización de métodos como: **observación y entrevista** con los ocupantes de los cargos, **testimonios de expertos** pertenecientes a la empresa, y otros **documentos** relevantes del campo de la comunicación organizacional.
- **Fuente Secundaria:** la *Fuente Secundaria* de información plasmada en los diferentes textos históricos; reprocesa la información de primera mano en las cuales se mencionan, comentan y resumen brevemente las publicaciones en diversos medios como: **periódicos, revistas, simposios, conferencias, libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos, películas, documentales o videocintas, compilaciones,**

resúmenes y listados de referencias de tipo documental. También otras publicaciones periódicas así como **boletines, circulares, instructivos, asociaciones industriales, reportes** con información gubernamental y de instituciones nacionales e internacionales al servicio de la investigación; **catálogos de libros básicos** que contienen nombres, títulos, referencias y datos bibliográficos. Partes de su utilidad radica en la detención de fuentes no documentales como organizaciones que financian o realizan estudios, miembros de asociaciones científicas (quienes pueden dar asesorías), instituciones de educación superior, agencias informativas y dependencias del gobierno que efectúen investigaciones.

5.3 TIPOS DE TÉCNICAS

Los tipos de técnicas que se van a utilizar en el presente trabajo son: *Observación Directa, Cuestionario, Entrevista, Combinación de Métodos o Sistema Mixto y Análisis Documental.*

a) Observación Directa

Es el registro y recolección sistemático, válido y confiable de comportamientos y conductas en el tiempo real y en el lugar de trabajo. Se utiliza al realizar los estudios de micro movimientos, de tiempos y de métodos sobre todo en trabajos de operación manual de carácter simple y repetitivo o rutinario; en general lo constituyen el grupo de actividades a través de los cuales se describen y seleccionan los hechos en forma ordenada y adecuada, se realiza durante el ejercicio de las funciones por parte del ocupante del cargo y se registran las acciones y reacciones fácilmente identificables, levantando datos de los puntos clave en la libreta de seguimiento, seleccionando y clasificando los hechos, generalmente se acompaña del método de entrevista.

Cargos sujetos de aplicación de la observación directa:

Aplicado a los ocupantes de los cargos operativos de la empresa.

- Gerente
- Administrador
- Auxiliar Administrativo
- Lubricador
- Vendedores (9)

- Auxiliar Atención al Cliente
- Vigilante
- Mensajero
- Servicios Generales

b) Cuestionario

El cual tratará de identificar las fuentes de información esenciales para el óptimo desempeño del ocupante del cargo, las actividades físicas y destrezas, las relaciones interpersonales y la reacción que los individuos tienen ante ellas y otras características como el horario, su periodicidad y la responsabilidad. A cada ocupante del cargo se le solicitará llenar un formulario en forma de encuesta en el cual se exponen por escrito las respuestas a los interrogantes sobre preguntas relacionadas con todas las indicaciones posibles acerca del cargo, su contenido y características anteriormente planteadas para identificar actividades de trabajo y resultados, el cual incluye respuestas psicológicas de los ocupantes de los cargos a las exigencias y contextos en general de los cargos, por lo tanto, permite reconocer una combinación de las dimensiones de los cargos, procesos, funciones y procedimientos y las características humanas del ocupante que proporciona información correcta y útil sobre los individuos, su rendimientos y los resultados de trabajo.

c) Entrevista

Dicho método consiste en reunirse y tener un contacto personal con cada uno de los ocupantes de los cargos de la empresa que puedan proporcionar información necesaria para el presente trabajo. Se harán las preguntas respectivas de cuyas respuestas se obtendrá una información detallada, clara y concisa acerca del cargo, ejecución de los procesos, la cual se agregará a las informaciones obtenidas por nuestros propios medios.

Para la realización de los **Manuales de Funciones, Procesos, Procedimientos y Riesgos** se utilizará el **Método de Cuestionario y Entrevista**, los cuales se aplicarán directamente a todo el personal que labora en la empresa, y para el de **Procedimientos** se utilizará el **Método de Observación Directa**, es decir, que habrá un acceso a la empresa y un contacto directo con todos y cada uno de los involucrados en los procesos.

Para la representación gráfica de los **Procedimientos** se utilizarán los **Flujogramas** los cuales “buscan mostrar de forma dinámica y lógica la secuencia del trabajo, permitiendo conocer y comprender el proceso que se describe a través de los elementos como los pasos, los documentos y las unidades administrativas y cargos que intervienen en él”¹, es decir, que los flujogramas son vitales tanto para la empresa como para las personas que laboran en ella, ya que se convierten en un instrumento que muestra en forma lógica, práctica y sencilla la forma de cómo hacer las cosas.

El **Flujograma** es una herramienta gráfica de gran importancia para el levantamiento, análisis, diseño, mejoramiento y control de los procesos; existen diferentes tipos de flujogramas, sin embargo, se ha seleccionado aquellos que se caracterizan por su uso generalizado y la facilidad de diagramación y sencillez, dentro de los cuales se destacan los siguientes: *el pictórico, de bloque, horizontal y vertical*. A continuación la explicación de cada uno de ellos:

- **Pictórico:** “en este flujograma los símbolos y las convenciones dan lugar a representaciones sugestivas, alusivas a la idea que se quiere exponer mediante la observación de la secuencia del proceso. Se suprimen los símbolos técnicos para facilitar su comprensión”².
- **De bloque:** “es una representación bastante sencilla, apropiada para mostrar en forma simple el proceso, pudiendo emplearse para los clientes, personal, directivos, obteniéndose una idea completa y rápida del proceso”³.
- **Vertical:** “en este flujograma la representación gráfica del proceso aparece de arriba hacia abajo, pudiendo emplearse la simbología antes indicada o solamente los rectángulos de paso”⁴.
- **Horizontal:** “se presenta en un diseño gráfico en forma contraria al interior. Resulta útil para procedimientos de pocos pasos, ya que su extensión dificultaría su comprensión por parte de los usuarios”⁵.

Las empresas hoy en día se hallan inmersas en un sin número de actividades que permiten su accionar diario, de allí la importancia de los flujogramas, ya que

¹ MARTÍNEZ BERMÚDEZ Rigoberto. Manual de Procedimientos. Elaboración, Implantación y Mejoramiento Continuo.1997.

² Ibid., p. 30-31.

³ Ibid., p. 30-31.

⁴ Ibid., p. 30-31.

⁵ Ibid., p. 30-31.

gracias a ellos se logra una correcta estructuración, análisis y mejoramiento continuo de los procesos, ya que facilitan la comprensión rápida del trabajo y la ágil visualización de los procesos, permitiendo el examen permanente de los pasos así como su secuencia y la responsabilidad de los ejecutantes.

5.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

El Método de Investigación “es el procedimiento riguroso, formulado de una manera lógica, que el investigador debe seguir en la adquisición del conocimiento”⁶.

Los Métodos de la Investigación se dividen en: **Método Inductivo** y **Deductivo**. El **Método Inductivo** “permite al investigador partir de la observación de fenómenos o situaciones particulares que enmarcan el problema de investigación”⁷. El **Método Deductivo** “permite al investigador partir de situaciones generales a identificar explicaciones particulares que se presentan en torno al problema que afecta a la empresa para así llegar a resolver situaciones o hechos particulares”⁸.

De acuerdo con las características propias de la investigación, se utilizarán el **Método Inductivo - Deductivo**, ya que son métodos de conocimiento que no son incompatibles sino complementarios, es decir, que uno depende del otro.

5.5 ENFOQUES DE LA INVESTIGACIÓN

Todo proyecto de investigación necesariamente debe contener dos enfoques para la recolección y análisis de los datos, estos son el **Enfoque Cualitativo** y el **Enfoque Cuantitativo**.

a) Enfoque Cualitativo

En la primera parte de esta investigación, el enfoque principal será el *Cualitativo*, ya que en esta primera etapa el estudio se enfocará en la recolección de elementos que determinan de una u otra forma el funcionamiento de la empresa, los cuales se encuentran en el ambiente en el cual se desenvuelve y que poseen características descriptibles y poco cuantificables.

⁶ CARVAJAL, Lizardo. Metodología de la Investigación. 10 ed. Cali.1994. p. 82.

⁷ MÉNDEZ. Carlos E. Metodología. 2 ed. Bogotá: McGraw-Hill, 1998. p. 134.

⁸ *Ibíd.*, p. 135.

b) Enfoque Cuantitativo

Para la segunda parte de la investigación resulta necesario llevar a cabo estudios de tipo cuantitativo en los cuales se realiza la obtención y cuantificación de datos necesarios para identificar la viabilidad del proyecto, tomando como base elementos que permitan hacer mediciones y cálculos pertinentes al estudio, siendo los de tipo financiero los más importantes y pertinentes a esta fase de la investigación.

Se seleccionó el **Enfoque Cualitativo y Cuantitativo**, ya que el primero permite desarrollar un estudio más individual, contextual e interpretativo y para la implementación de este enfoque empleamos métodos como la **Observación, la Entrevista y el Análisis Documental**; el segundo permite realizar la cuantificación de los datos necesarios para la viabilidad de la empresa SERVICENTRO ESSO URISAN LTDA.

6. MARCO DE REFERENCIA

6.1 MARCO TEÓRICO

- **División del Trabajo**

Entendida como la “descomposición del proceso de elaboración en varias designaciones específicas para los distintos participantes en el proceso, cada una de las cuales asume la responsabilidad de llevar a cabo una sola parte de todo el trabajo”, **Mintzberg** y **Weber** hacían su aporte al respecto.

- **Enfoque Clásico**

“La primera aportación a la eficiencia resultante de la división y especialización del trabajo fue la de **Adam Smith**, sus investigaciones establecieron las bases organizativas que posteriormente desarrollaron teóricos industriales como **Max Weber**, **Frederick Taylor** con sus colaboradores **Henry L. Gant** y **Frank y Lilian Gilbreth**”.

Frederick Taylor alrededor de 1885 quien ya recomendaba con base en su experiencia de trabajador y estudioso del trabajo manual planteaba los sencillos principios de la productividad. “El tiempo óptimo necesario para finalizar una tarea se deriva del examen minucioso de tareas individuales, habiendo identificado cada sencillo movimiento y cada acción necesaria para hacer algo. Armado con esta información, el director puede determinar si una persona está haciendo el trabajo bien o no”.

El francés **Henry Fayol** (1841-1925), trató de descubrir los principios que determinan “la solidez y el buen nombre en el trabajo” es aplicable a organizaciones donde se destaca la cantidad sobre la calidad. Aportó la previsión científica y la adecuación de los métodos de Gerencia para obtener resultados satisfactorios. Divide la organización en funciones básicas como *técnicas comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas*; sólo la última es la encargada de constituir el cuerpo social de la empresa y coordinar los esfuerzos y de armonizar los actos. También define el acto de administrar como un proceso que se cumple en cinco funciones esenciales como *planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar*. Para él dirigir es conducir la empresa, teniendo en cuenta los fines y buscando tener las mayores ventajas posibles de todos los recursos de que ella dispone; es asegurar la marcha de las funciones esenciales”.

Max Weber (1864-1920), en su libro *"The Theory of Social and Economic Organization"* publicado en 1947, esboza la estructura de autoridad en torno a siete puntos.

1. Una organización continúa de funciones oficiales vinculadas por reglas.
2. Una esfera especificada de competencias.
3. La organización de las oficinas sigue el principio de la jerarquía.
4. Las reglas que rigen la dirección de una oficina pueden ser reglas técnicas o normas. En ambos casos, si se quiere que su aplicación sea totalmente tradicional es necesaria formación especializada.

En el tipo racional es una cuestión de principios, que los miembros de la plantilla administrativa deben estar completamente separados de la propiedad de los medios de producción o administración.

5. En el caso racional, también hay una ausencia total de apropiación de su posición oficial por parte del interesado.
6. Los actos, decisiones y reglas administrativas se formulan y registran por escrito, incluso en caso en que la discusión oral es la regla habitual u obligatoria.
7. Los principios considerados por los primeros individuos respecto a los temas administrativos describían sus propias experiencias y trataban de generalizarlos dándoles aplicación en situaciones similares.

Henry Mintzberg es el principal pensador respecto a temas de gestión, es un ingeniero mecánico que ha reformulado los fundamentos de la estrategia y la estructura, de la gestión y la planificación. Identificó los papeles laborales del director como: *"papeles interpersonales"*; ya que son figuras decorativas, líderes y coordinadores, *papeles informativos*; cumpliendo funciones de supervisores, difusores y de portavoz, *papeles de decisión*; con cualidades de ser emprendedores, estar encargados de resolver imprevistos, repartidores de recursos y negociadores", respecto a la estructura la define como "los medios formales y semiformales que las organizaciones usan para dividir y coordinar el trabajo para poder establecer patrones estables de comportamiento".

Charles Babbage, en 1832, promulgó la División del Trabajo e introdujo a la administración del sistema productivo su mentalidad científica, se interesó en el aspecto organizacional y económico de la producción, desarrollando la primera división técnica del trabajo, en esta sentó las bases teóricas para el trabajo, estableció la escala de salarios en función de la especialización, de las habilidades necesarias para cada ocasión, del grado de dificultad de ejecución y la escasez de la mano de obra. En 1832 “diseñó el primer prototipo de computador de operaciones básicas”. “La utilización eficiente del personal, el capital y la gestión por parte de los directores de la producción y operaciones lleva incrementos en la productividad son asequibles por los directivos positivos, innovadores y emprendedores”. Se deben tener en cuenta la reconstrucción de los hechos de las etapas por cuales ha pasado la actividad del hombre, su desarrollo e influencia en el entorno para comprender las razones del nacimiento de la remuneración. “La noción del salario, como veremos, es una abstracción de la realidad Histórico-social en un momento determinado”.

Frank B. y Lilian M Gilbreth (1868-1924) estaban interesados en encontrar la mejor forma de realizar las tareas. En la persecución de esta meta inventaron una gran variedad de técnicas y dispositivos, una técnica era utilizar cámaras para registrar el movimiento sujetando luces en brazos y piernas. De esta manera podían seguir el movimiento de los trabajadores de albañilería mientras reducía el número de movimientos economizando la energía humana combinándola con mejoras tecnológicas dando nacimiento a una ciencia de este oficio.

Henry L. Gantt en un taller de maquinaria crea un diagrama que muestra la relación entre el trabajo planificado y completado en uno de los ejes y el tiempo transcurrido en el otro. **El Diagrama de Gantt** aún se utiliza en la industria como método para programar el trabajo.

Henry Ford (1863-1947), creó la línea de montaje y desarrollo de las técnicas de producción en serie, permitiendo así fabricar grandes volúmenes de un determinado producto estandarizado. En su teoría de los salarios altos o teorías del consumo, las labores se tornan dependientes de la medición, no se da espacio para la iniciativa, innovación o la invención; el hombre se convierte en una máquina más de producción. La productividad del trabajador manual en la manufactura de logra elevar mediante el trabajo de conocimiento y el equipo de producción. “Si la productividad crece, ello aumenta las utilidades y da lugar a nuevas inversiones que impulsan a una mayor producción y mejora los métodos de trabajo”. **Ford** consideraba que se debían pagar salarios altos si se tenía como base una economía más dinámica y para poder realizarlo se debería incrementar la productividad. Él aporta el sistema de producción en serie destinado a la satisfacción de las necesidades del mercado a bajo precio, la producción se cimienta en estrictas divisiones funcionales o demarcaciones.

Peter Drucker (1909-1980) planteó los principios de las técnicas para la producción así: “El primer paso para hacer productivo al trabajador manual, es observar la tarea y analizar los movimientos que lo constituyen. El segundo paso es registrar cada movimiento, el esfuerzo físico que requiere y el tiempo que toma. Luego los movimientos innecesarios pueden eliminarse; y siempre que ha observado el trabajo manual encontramos que muchísimos de los movimientos más sagrados y tradicionales son desperdicios que no aporta nada. Entonces cada uno de los movimientos que quedan como esenciales para la obtención del producto final se dispone de manera que se cumplan del modo más sencillo y más fácil, del modo que ya le exige al operario el menor esfuerzo físico y mental, de modo que requiera el menor tiempo. Luego estos movimientos se juntan de nuevo para formar un “trabajo”, es decir, que se juntan en una secuencia lógica. Por último, se rediseñan las herramientas necesarias para cumplir los movimientos; y siempre que se hemos observado un trabajo por muchos miles de años que se venga realizando se ha encontrado que las herramientas tradicionales son totalmente herradas para la tarea”.

Ante la arrolladora influencia de la mecanización, del desarrollo industrial y de la aplicación del enfoque de la ingeniería al análisis en la formulación de los métodos de trabajo a partir de finales del siglo pasado se inició en Estados Unidos lo que se llaman “Escuela Clásica” de la administración “Ciencias del Management”. Los conflictos políticos entre partidos y poderes de gobierno afectan la estabilidad del ejecutivo estadounidense por la enorme tasa de rotación del personal y el poco profesionalismo de los funcionarios. Este fenómeno se marcaba más en los niveles estatal y municipal y especialmente, era visible en la integración de los cuerpos políticos, pero sirvió para preconizar cierta preparación entre la política y la administración como vía indispensable hacia la eficiencia, con apoyo fundamental de una acción rígida en el procedimiento que reflejaba en la productividad.

● Estructura Organizacional

“El administrador debe asignar, agrupar y relacionar las personas con los recursos y tecnología para formar sistemas y subsistemas con el objeto de poder implementar la estrategia que ha seleccionado”. De lo anterior se refiere que las personas deben cumplir diversas actividades, de allí tomamos conceptos como tipo de cargo, entendiendo cargo como “Conjunto de funciones (tareas y atribuciones previamente determinadas) que ocupa una posición formal dentro de la estructura, es decir, ubicar un cargo dentro de la organización implica definir cuatro aspectos: el *nivel jerárquico*, el *área o departamento* en el que está localizado, el *superior jerárquico* (ante quien responde) y los *subordinados* (sobre los que ejercen autoridad)”.

Según las definiciones planteadas, se puede concluir que los tres conceptos se encuentran relacionados entre sí, cuando se habla de función se refiere al conjunto de actividades que se realizan de manera repetitiva por un individuo. Un cargo hace énfasis a las funciones que ocupan una posición definida dentro de la organización “El cargo es el conjunto de tareas y responsabilidades reconocidas, normales y periódicas que constituyen el trabajo asignado a un solo empleado”.

● **Manuales**

Entendidos como “la herramienta o instrumento de una organización que recoge lo más sustancial de una materia, de manera didáctica para facilitar su comprensión. Orienta y dirige a quien lo consulta en la realización o manejo”. Es decir, que el Manual es la herramienta que facilita la consulta de los empleados para realizar con mayor eficacia sus actividades.

Documento administrativo de fácil manejo que se utiliza para brindar, en forma ordenada y sistemática, información de diversa índole para la operación de una organización: *atribuciones, estructura orgánica, objetivos, políticas, normas, puestos, sistemas, procedimiento, actividades y tareas*, así como instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de las labores.

El productivista también tuvo efectos positivos en el estudio y la práctica de la administración, ya que se dio a conocer el problema del orden y la eficiencia, muchas veces sacrificados por la urgencia que presiona a la decisión de alto nivel, y produjo elementos de información y de análisis para poder descomponer en sus mínimas partes la articulación estructural, las funciones y las secuencias de las actividades administrativas, de tal manera que se pudiera a la vez diversificar y simplificar el trabajo, seleccionar mejor el personal y aprovechar mejor los recursos y hasta el espacio de las oficinas, y reflejarse en los procedimientos.

● **Enfoque Conductista (Comportamiento Humano)**

Luego de categorizar a la organización como sistema social a pesar de todas las técnicas de reingeniería y recortes de personal, se llega a la conclusión de que la empresa la hace el talento humano que ejecuta sus labores en ella; es un recurso escaso y valioso, su valor esta dado por la aglomeración de conocimientos más que de capital material. Este enfoque se centra en las interrelaciones de las personas, el trabajo y las organizaciones. Se concentra en temas como la motivación, la comunicación, el liderazgo y la formación de grupos de trabajo que

pueden apoyar a los gerentes en los diferentes aspectos humanos de su trabajo. Los ocupantes del cargo poseen un cerebro que a través de la confianza puede llegar a controlarse para que hagan las cosas bien.

George Elton Mayo (1880-1949), desarrolló los principales orígenes de la teoría de las relaciones humanas y actitudes desarrolladas por los contactos entre personas y grupos, las bases partieron de lo siguiente:

1. La necesidad de humanizar y democratizar la administración.
2. El desarrollo de las llamadas ciencias humanas principalmente psicología y sociología.
3. Las ideas de la filosofía pragmática de **Jhon Dewey** y de la psicología dinámica de **Kurt Lewin Douglas McGregor** en su libro (*"The human Side of Enterprise"*, 1960), *El Lado Humano de la Empresa*, plantea utilizando la Teoría X y Y "En la teoría X se asume que los trabajadores son vagos por naturaleza, necesitan que los supervisen y los motiven, y consideran el trabajo un mal necesario para ganar dinero" las premisas fundamentales son:
 - a) Al ser humano medio no le gusta nada el trabajo y lo evitará si puede.
 - b) La gente, por lo tanto, necesita que la fuercen, controlen, dirijan y amenacen con castigos para conseguir que aporten el esfuerzo suficiente para lograr los fines de la organización y
 - c) El ser humano típico prefiere que lo dirijan, quiere evitar toda responsabilidad, tiene relativamente poca ambición y quiere seguridad por encima de todo". **McGregor**, enfatiza en la necesidad de ejercer el control directivo de manera fuerte y la autoridad es el medio fundamental para lograrlo.

En la teoría Y, es la gente que libera sus actitudes para conseguir los objetivos, los supuestos que respaldan esta teoría son:

1. Que el gasto de esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan normal como cuando se juega y se reposa; al ser humano normal no le disgusta el trabajo en sí.
2. El control externo y la amenaza con castigos no son la única manera de conseguir que se haga un esfuerzo para conseguir los fines de la empresa.

3. El compromiso de los objetivos depende de las recompensas asociadas con sus logros: la más importante de estas recompensas es la satisfacción de ego y puede ser el producto directo del esfuerzo dirigido hacia los fines de la organización.
4. En condiciones idóneas; el ser humano aprende no solamente a aceptar si no también a buscar responsabilidades.
5. La capacidad de aplicar un grado relativamente alto de imaginación, ingenio y creatividad a la solución de problemas de la organización se distribuye de una forma amplia, que no estrecha, entre la población.

Además de lo anterior, el contenido total de las teorías X y Y otorgan la visión de cómo el conocimiento intelectual; las técnicas, manuales, guías de solución de problemas se deben dar dentro de la interacción social.

Las actividades corporativas surgidas de las demandas de los beneficiarios internos, tales como, los clientes, empleados y accionistas o propietarios pueden clasificarse como obligatorios, reactivas o sensibles aunque actualmente y según **Donelly** “Cada vez más compañías se dan cuenta de que los empleados tienen mayores dificultades para cumplir con sus responsabilidades en el trabajo y en la familia”. Por esto se requiere de un elemento que facilite el éxito de la empresa en sus diferentes actividades, independientemente de que la elaboración de los **Manuales de Procedimientos, Procesos y Funciones** se realice en tomos de hojas intercambiables o en un sistema visualizable mediante el computador.

● El Manual de Procedimientos

La elaboración cuidadosa de los Manuales de Procesos y su adecuada divulgación y control facilitan el éxito de la empresa en sus diferentes actividades, independientemente de que su elaboración sea en tomos de hojas intercambiables o de que su consulta se efectúe por pantalla.

Con el estado actual de innovación tecnológica, la complejidad de los mercados y la competitividad, que tipifican al mundo empresarial moderno, los gerentes perciben que la buena elaboración y difusión de los objetivos, políticas, estrategias, normas de trabajo y rutinas administrativas y operativas dentro del ámbito apropiado, son actos indispensables para el logro de los objetivos.

La finalidad del Manual es ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso. Por ello, un Manual jamás se puede considerarlo como concluido y completo, ya que debe evolucionar con la organización.

En nuestros días, es un requisito esencial que las empresas de gran tamaño posean varios Manuales de Procesos; no ocurre lo mismo en una entidad de porte pequeño o mediano, donde el Gerente puede preguntarse: *¿Compensará para nuestra empresa elaborar Manuales de Procedimientos? ¿Cuáles manuales serán necesarios?*. Responder en forma acertada estas preguntas no resulta fácil, por el hecho de no existir un límite exacto para el tamaño de la empresa que justifique la creación de manuales. En un plano general, ellos son útiles para todas ellas, independientemente de su tamaño, número de empleados, actividades, etc.

Así se puede pensar que una empresa comienza a justificar la creación de un Manual, cuando, en razón de su tamaño, actividades y complejidad, sus directivos empiezan a perder la visión de conjunto, a tener dificultad en conocer actividades y finalidades de las demás dependencias, en fin, a tener dudas respecto del límite de su autoridad y responsabilidad.

Todo trabajo debe ser divulgado para conocimiento y utilización del grupo respectivo de la empresa. Para alcanzar este objetivo, es preciso consolidarlo y presentarlo adecuadamente, bajo un documento conocido como Manual, que debe ser aprobado por la autoridad estatutaria, para que adquiriera la fuerza necesaria y se aplique como corresponda, ya que existe la tendencia a resistir cualquier norma reguladora que limite la libertad de improvisar y de hacer lo que más le convenga a cada uno.

Por **Manual de Procesos** se debe entender la colección sistemática de los procesos que indique al personal de la empresa las actividades a ser cumplidas y la forma como deben realizarlas.

Tiene como propósito describir los procesos de la empresa. Las rutinas de trabajo deben ser agrupadas de tal manera que faciliten las consultas sobre el tema deseado y aseguren las orientaciones para ejecutar adecuadamente las actividades en vigor.

El Manual debe presentar una descripción detallada de las rutinas de trabajo, acompañadas de los respectivos gráficos que faciliten su percepción y retención, y del modelo de los formularios, con las instrucciones para el diligenciamiento.

El Manual tiene como Objetivos:

- 1.** Coadyuvar a la ejecución correcta y oportuna a de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- 2.** Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones.
- 3.** Servir de medio de integración y orientación al personal nuevo, que facilite su incorporación al trabajo.
- 4.** Facilitar el aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
- 5.** Ser un instrumento útil para la orientación e información al cliente.
- 6.** Facilitar la supervisión y evaluación del trabajo.

Las principales ventajas de los manuales pueden resumirse en:

- 1.** Ayudan al incremento de la eficiencia, la calidad y la productividad.
- 2.** Son una fuente importante y constante de información sobre los trabajos en la empresa.
- 3.** Aumenta la predisposición del personal para asumir responsabilidades.
- 4.** Son un elemento importante de revisión y evaluación objetiva de las prácticas de trabajo institucionalizadas.
- 5.** Constituyen un instrumento efectivo de consulta, orientación y entrenamiento.
- 6.** Facilitan el proceso de hacer efectivas las normas, procesos y funciones administrativas.
- 7.** Evitan discusiones innecesarias y equívocos.
- 8.** Ayudan a fijar criterios y patrones, así como la uniformidad en la terminología técnica. Con esto, facilita la normalización de las actividades administrativas y productivas.
- 9.** Constituyen una memoria institucional.

Las normas generalmente se agrupan en un “reglamento”, al cual se acude en procura de aclarar dudas sobre el cumplimiento de la ley, las disposiciones generales, los estatutos, los códigos, orientaciones y las instrucciones específicas que consultan esporádicamente y para casos muy particulares.

Por eso, resulta útil deslindar la parte normativa de la parte práctica, con lo cual se gana agilidad y seguridad en la realización de las tareas y se delimita con claridad lo qué es estrictamente procedimental y lo que forma parte de una normatividad o especie de “constitución” a la que se acude en ocasiones muy especiales.

Ejemplo, se puede tomar el caso de las compras de una empresa. La parte reglamentaria corresponde a las definiciones (comité de compras, facultad para comprar, firmas autorizadas, controles, contratación con terceros, inscripción de proveedores). La parte de los procesos se refería al paso a paso de la compra, indicando la secuencia desde momento en que se genera la necesidad de compra hasta que se da la entrada de la mercancía, el cual se ejecuta teniendo en cuenta las normas establecidas para la actividad de compras de la empresa.

Características del Manual:

- 1.** Satisfacer las necesidades reales de la empresa.
- 2.** Contar con instrucciones apropiadas de uso, manejo y conservación.
- 3.** Facilitar la localización de las orientaciones y disposiciones específicas mediante una diagramación que corresponda a su verdadera necesidad.
- 4.** Redacción simple, corta y comprensible.
- 5.** Hacer uso racional y adecuado, por parte de los destinatarios.
- 6.** Gozar de adecuada flexibilidad para cubrir diversas situaciones.
- 7.** Tener un proceso continuo de revisión y actualización.
- 8.** Facilitar a través del diseño, su uso, conservación y actualización.
- 9.** Estar debidamente formalizado por la instancia correspondiente a la empresa.

6.2 MARCO CONCEPTUAL

El Marco Conceptual tiene como propósito dar a la presente investigación un sistema coherente y coordinado de conceptos que permitan la comprensión de los temas vistos, así mismo se encuentra un aporte personal que brinda mayor claridad a la conceptualización dada.

Según **Chiavenato**, se entiende por tarea “toda actividad ejecutada por alguien en desarrollo de su trabajo en la organización. La tarea constituye la menor unidad posible dentro de la división del trabajo, en una organización”⁹.

Según **Morales y Velandía**, “se considera la agrupación de elementos, una de las distintas actividades que constituyen pasos lógicos necesarios en la realización de un trabajo, siempre que se hace un esfuerzo físico o mental con una finalidad concreta, se realiza una tarea”¹⁰.

Otra definición planteada por **Chiavenato** es “el conjunto de actividades individuales que ejecuta el ocupante del cargo; en general hace referencia a cargos simples y rutinarios como los que ejercen los que trabajan por horas los obreros”¹¹.

Teniendo en cuenta las diferentes definiciones se puede decir que una tarea hace referencia a toda aquella actividad que realiza un individuo en determinado cargo.

Chiavenato, define función como “un conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante del cargo ejerce de manera sistemática, reiterada y desempeña una función de manera transitoria o definitiva. Para que un conjunto de tareas o atribuciones constituya una función, se requiere que haya repetición al ejecutarlas”¹².

⁹ CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. p. 70.

¹⁰ MORALES A., Juan Antonio y VELANDIA H. Néstor F. Salarios Estrategias y Sistema Salarial o de Compensaciones. McGraw-Hill, 2000. p. 23.

¹¹ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. 2 ed. México: Calipso, p. 275.

¹² *Ibíd.*, p. 275

Rosenberg define función como “una o varias acciones características de cada cargo o un propósito especial de los mismos”¹³.

Según **Augusto Álvarez**, función “es el segmento significativo del trabajo realizado en un puesto que por lo general comprende varias tareas”¹⁴.

Es decir, función se refiere a un grupo de tareas repetitivas cuyo fin es obtener o alcanzar los objetivos de la empresa.

Según **Chiavenato** cargo es “el conjunto de tareas ejecutadas de manera cíclica o repetitiva. Cada cargo tiene uno o más ocupantes (personas) que ejecuten determinadas tareas específicas”¹⁵.

Otra definición que plantea **Chiavenato** acerca de cargo “es el Conjunto de funciones que ocupa una posición formal dentro del organigrama, es decir, ubicar un cargo en el organigrama implica definir cuatro aspectos: El *nivel jerárquico*, el *área o departamento* en el que está localizado, el *superior jerárquico* y los *subordinados*”¹⁶.

De acuerdo a lo anterior se puede decir que un cargo hace énfasis a las funciones que ocupan una posición definida dentro del organigrama.

Rigoberto Martínez define Manual como el “documento administrativo de fácil manejo que se utiliza para brindar, en forma ordenada y sistemática, información de diversa índole para la operación de una organización: Atribuciones, estructura orgánica, objetivos, políticas, normas, puestos, sistemas, procedimientos, actividades y tareas, así como instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de las labores”¹⁷.

Según **Rosenberg** Manual “es el conjunto de normas de administración, reglamentaciones políticas y procedimientos preparados por ejecutivos; básicamente realizado por y para los empleados de una empresa”¹⁸.

¹³ ROSENBERG, Jm. Diccionario de Administración y Finanzas. Grupo Editorial Océano.

¹⁴ ÁLVAREZ, Augusto. Administración de Sueldos y Salarios.

¹⁵ CHIAVENATO, Introducción a la Teoría General de la Administración, Op. cit. p. 70

¹⁶ CHIAVENATO, Administración de Recursos Humanos. Op. Cit. p. 275.

¹⁷ MARTÍNEZ BERMÚDEZ, Rigoberto. Gestión Pública con Procedimientos. Bogotá: Precolombi, 1999.

¹⁸ ROSENBERG, Diccionario de Administración y Finanzas. Op. cit.

Es decir, el Manual es la herramienta básica para el funcionamiento de una empresa.

León Blank, dice que un procedimiento “es una serie detallada de instrucciones para ejecutar un conjunto de acciones que suelen ocurrir con frecuencia o con regularidad”¹⁹.

Rigoberto Martínez, define procedimiento como “una serie de actividades o pasos relacionados entre sí, a través de las cuales se transforman unos recursos y se obtiene un producto o servicio”²⁰.

En consecuencia un procedimiento se refiere a la descripción detallada de una actividad, además implica la determinación de tiempos en que se realiza dicha tarea.

Mejía García define Manual de Funciones como “los mecanismos necesarios en las organizaciones, ya que en él se registra el conjunto de procesos, separado por actividades y tareas que se realiza en un servicio, departamento o toda la organización”²¹.

Es decir, el Manual de Funciones es el documento donde se registran todas las actividades de la empresa.

Según **Rigoberto Martínez** se entiende por Manual de Procesos la “colección sistemática de los procesos que indique al personal de la empresa las actividades a ser cumplidas y la forma como deben ser realizadas”²².

Este concepto hace referencia al registro de las actividades propias de un cargo para determinar los niveles de autoridad y responsabilidad.

Martínez Chávez define Manual de Procedimientos como el “medio o instrumento de información en el que se consignan, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una dependencia o entidad”²³.

¹⁹ BLANK BUBIS, León. La Administración de las Organizaciones. 2 ed. Santiago de Cali: Centro Editorial Universidad del Valle. p. 269.

²⁰ MARTÍNEZ BERMÚDEZ, Rigoberto. Manual de Procedimientos. 2 ed. McGraw-Hill. p. 13.

²¹ MEJÍA GARCÍA, Braulio. Gerencia de Procesos. Santafé de Bogotá: ECCOE Ediciones, 1998.

²² A.P.C. COHOSVAL. Guía Para la Elaboración de Manuales de Procedimientos. Medellín, 2001.

²³ MARTÍNEZ CHÁVEZ, Víctor Manuel. Teoría y Práctica del Diagnóstico Administrativo: Un Enfoque de Sistemas, México: Trillas, 1989.

Es decir, el Manual de Procedimientos reúne los pasos, el tiempo y sobre todo como van a ser realizadas cada una de las actividades.

Diagrama de Flujo “es la representación gráfica de un proceso o de un procedimiento que permite la observación sistemática de su ejecución, mostrando la dinámica y lógica de la secuencia del trabajo”²⁴.

El **Flujograma** es una herramienta gráfica de gran importancia para el levantamiento, análisis, diseño, mejoramiento y control de los procesos; existen diferentes tipos de flujogramas, sin embargo, se ha seleccionado aquellos que se caracterizan por su uso generalizado y la facilidad de diagramación y sencillez, dentro de los cuales se destacan los siguientes: pictórico, de bloque, horizontal y vertical. A continuación la explicación de cada uno de ellos:

- **Pictórico:** “en este flujograma los símbolos y las convenciones dan lugar a representaciones sugestivas, alusivas a la idea que se quiere exponer mediante la observación de la secuencia del proceso. Se suprimen los símbolos técnicos para facilitar su comprensión”²⁵.
- **De bloque:** “es una representación bastante sencilla, apropiada para mostrar en forma simple el proceso, pudiendo emplearse para los clientes, personal, directivos, obteniéndose una idea completa y rápida del proceso”²⁶.
- **Vertical:** “en este flujograma la representación gráfica del proceso aparece de arriba hacia abajo, pudiendo emplearse la simbología antes indicada o solamente los rectángulos de paso”²⁷.
- **Horizontal:** “se presenta en un diseño gráfico en forma contraria al anterior. Resulta útil para procedimientos de pocos pasos, ya que su extensión dificultaría su comprensión por parte de los usuarios”²⁸.

La siguiente simbología será la utilizada para la diagramación de los procedimientos de la empresa SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN LTDA.²⁹.

²⁴ A.P.C. COHOSVAL. Guía Para la Elaboración de Manuales de Procedimientos. Medellín. 2001.

²⁵ MARTÍNEZ BERMÚDEZ, Rigoberto. Manual de Procedimientos, Elaboración, Implantación y Mejoramiento Continuo. 1997.

²⁶ Ibíd., p. 30-31.

²⁷ Ibíd., p. 30-31.

²⁸ Ibíd., p. 30-31.

²⁹ MARTÍNEZ BERMÚDEZ, Rigoberto. Manual de Procedimientos. 2 ed. McGraw-Hill. p. 29.



Inicio o término: indica la iniciación y terminación del procedimiento.



Operación: representa la acción necesaria para transformar una información recibida o crear una nueva.



Decisión o alternativa: indica un punto dentro del flujo en que son posibles caminos alternativos.



Documento: representa cualquier tipo de documento que se utilice en el proceso y aporta información para que este se pueda desarrollar.



Movimiento / Transporte: utilizar una flecha ancha para indicar el movimiento del output entre locaciones (por ejemplo, envío de partes al inventario, envío de una carta de correo, etc.).



Archivo definitivo: indica que un documento se guarda permanentemente.

Conector es un símbolo que facilita la continuidad de las rutinas de trabajo, evitando la intersección de líneas y se indica la continuidad de un paso con otro a través de letras o números insertos en el símbolo.



De rutina: representa una conexión o enlace de un paso del proceso con otro dentro de la misma página o entre páginas.



De página: representa una conexión o enlace en un paso de final de página con otro paso en el inicio de la página siguiente.



Sentido de circulación del flujo del trabajo: conecta los símbolos señalando el orden en que se deben ejecutar los distintos pasos, definiendo de esta manera la secuencia del proceso.

A continuación se presentarán los diferentes factores que manejan algunos autores, que al final servirán de base para escoger el modelo más apropiado que se aplicará en la empresa SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN LTDA.

Entre ellos está el modelo de **Augusto Álvarez**, el cual clasifica los factores en cuatro grupos, a saber: los *Requisitos Intelectuales*, los *Requisitos Físicos*, las *Responsabilidades* y las *Condiciones de Trabajo*. Estos a su vez se dividen en otros, de acuerdo al grupo al que pertenecen; son catorce factores que dicho autor considera necesarios para valorar los cargos en una empresa.

Los **Requisitos Intelectuales** comprenden cuatro factores como son:

1. Instrucción básica
2. Experiencia previa
3. Inducción
4. Iniciativa e ingenio

Los **Requisitos Físicos** comprenden dos factores que son:

1. Esfuerzo físico necesario
2. Concentración mental o visual

Los cinco factores que plantea **Chiavenato** para evaluar la **Responsabilidad** son:

1. Por supervisión del personal
2. Por material o equipo
3. Por informes confidenciales
4. Por contactos
5. Por errores

Y por último dentro de las **Condiciones de Trabajo** se encuentran:

1. El ambiente de trabajo
2. Los riesgos a que está expuesto el trabajador

De acuerdo con **Idalberto Chiavenato**, la valoración de cargos se realiza a través de los siguientes grupos de factores:

1. Requisitos Intelectuales: para él es necesario que haya:

- Instrucción básica
- Experiencia
- Iniciativa
- Ingenio

2. Requisitos Físicos:

- Que exista un esfuerzo físico necesario.
- Algún grado de concentración mental o visual en el trabajo.

3. Responsabilidad: en este factor se desea que haya cuatro factores importantes que son:

- Por supervisión
- Por material o equipos
- Por métodos o procesos
- Por información confidencial

4. Las Condiciones del Trabajo se miden a través de:

- Ambiente de trabajo
- Riesgos

Para **Morales y Velandia**, se debe evaluar un mayor número de factores, el cual va a dar como resultado una eficiente valoración de los cargos en una empresa. Igualmente los divide en cuatro grandes grupos de la siguiente forma:

1. Dentro del primer grupo de los Requisitos Intelectuales están:

- El nivel de educación
- La experiencia

- Las habilidades y destrezas
- Y otros requisitos

2. El grupo de **Responsabilidades** se encuentra dividido por:

- Errores
- El resultado final del proceso
- Máquinas y equipos
- Contactos con el público
- Información confidencial y por supervisión

3. El grupo de **Esfuerzos** solo lo conforman:

- El nivel de esfuerzos mentales y físicos

4. En las **Condiciones Ambientales y Riesgos** se encuentran:

- Condiciones físicas
- Exigencias emocionales
- Los riesgos

El instrumento que se escogió para recoger la información es un modelo de **Augusto Álvarez**, el cual consiste en detallar las funciones teniendo en cuenta su periodicidad y los requisitos mínimos que se exigen a los trabajadores para desempeñar las tareas eficientemente.

A continuación, se realiza la descripción de los factores de evaluación que se tendrán en cuenta para la elaboración de los cuestionarios, el cual permitirá valorar los cargos de la Estación de Servicio SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN LTDA., y finalmente diseñar el **Manual de Funciones** de la misma.

1. Requisitos Intelectuales

Este factor determina el nivel de conocimientos básicos, técnicos, intelectuales y específicos, para desarrollar con profesionalismo y responsabilidad la labor de su cargo.

- **Instrucción básica**, está dividido en cuatro grados, así: el primero es bachiller, el segundo instrucción técnica o tecnológica, el tercer grado carrera profesional y el quinto grado es especialización.
- **Experiencia**, comprende tres grados: el primero va de uno a seis meses, el segundo de seis meses a un año y el tercer grado más de un año.
- **Inducción**, es el tiempo de entrenamiento necesario para desempeñar las funciones del cargo, y se divide en tres grados: el primero va de uno a tres días, el segundo de tres a quince días y el último un mes.
- **Iniciativa e ingenio**, este factor mide la destreza del operario en situaciones que cambien el desarrollo actual del cargo; acoplarse a nuevas circunstancias aprovechando los recursos mentales y creativos para adoptar nuevas disposiciones. Se fragmenta en tres grados: dentro del primer grado se encuentra: sigue instrucciones establecidas y precisas, presentando sus respectivos informes; en el segundo, toma pequeñas decisiones de alguna importancia, para resolver situaciones en la organización; y en el tercero, planea y controla el trabajo en sus actividades y toma decisiones de gran importancia en la organización.

2. Requisitos Físicos

- **Esfuerzo físico necesario**: este factor mide y determina las posiciones y levantamiento de objetos pesados que se puede encontrar en el momento de desempeñar sus funciones. Este se divide en tres grados, el primero, no se adoptan posiciones incómodas, ni fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de poco peso entre (1 - 10 Kg); el segundo, adopta posiciones incómodas y fastidiosas esporádicamente en las funciones del cargo y se manejan objeto de peso liviano entre (11 - 30 Kg); y el tercero, adopta posiciones incómodas y fastidiosas continuamente en las funciones del cargo y se maneja objetos de peso fuerte de más de 31 Kg.

- **Concentración visual o mental:** este factor mide la intensidad y duración del esfuerzo visual o mental en el proceso normal del desempeño de sus labores. Este se fragmenta en tres grados, el **Grado I**, tiene poca concentración de esfuerzo mental o visual en el desempeño de sus labores; el **Grado II**, tiene mediana concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de las labores y el **Grado III**, posee fuerte concentración visual o mental de forma permanente en el desempeño de las labores.

3. Responsabilidad

- **Por equipos:** este factor mide, expresa y valora la responsabilidad por una posible anomalía (daños, pérdidas) del equipo utilizado en el desempeño diario de su labor. A su vez se divide en cuatro grados, el primero tiene responsabilidad por manejo de equipos entre 5 y 10 SMLM; el segundo tiene responsabilidad por manejo de equipos entre 10 y 15 SMLM; el tercero tiene responsabilidad por manejo de equipos entre 15 y 20 SMLM, y por último, tiene alta responsabilidad por equipos en funciones del cargo más 50 SMLM.
- **Por supervisión:** este factor mide la responsabilidad por eficacia y eficiencia de las labores realizadas por personas que se encuentran bajo su responsabilidad. Está dividido en dos grados: el primero no tiene ninguna responsabilidad por supervisión en el desempeño de sus labores y el último tiene responsabilidad por supervisión de las personas en el desempeño de sus labores.
- **Información confidencial:** este factor mide la confianza y la honestidad del operario en función de las labores desempeñadas en su cargo. Está dividido en dos grados, el primero no tiene en sus funciones información confidencial que sea aprovechada por terceros; y el segundo tiene información confidencial en el desempeño de sus labores.
- **Por contactos:** este factor mide y expresa las funciones que debe atender público o relacionarse con personal de la organización o de entidades externas. Está dividida en tres grados, el **Grado I**, tiene poco contacto con el público o compañeros de dependencia en el desempeño de las labores; el **Grado II**, tiene contactos regulares con el público, con los compañeros y con el personal de otras dependencias para suministrar u obtener información; y el **Grado III**, tiene contactos frecuentes con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.
- **Por errores:** este factor determina el grado de atención y cuidado que debe tener el ocupante del cargo al realizar su trabajo con el fin de evitar errores.

Está fragmentada en tres grados; el primero requiere atención y cuidados normales en el desempeño de sus labores; el segundo requiere mucha atención y mucho cuidado para realizar sus labores y el tercero requiere atención y cuidados permanentes en el desempeño de sus labores.

4. Condiciones de Trabajo

- **Condiciones ambientales:** este factor mide y expresa las condiciones ambientales las cuales dificultan y perturban las funciones y labores del cargo. el primer grado, determina la presencia esporádica de dos factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de la función, los cuales pueden presentarse conjuntamente o por separado; el segundo grado establece la presencia de dos a cuatro factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de la función, los cuales pueden presentarse conjuntamente o por separado y el último determina la presencia de cuatro o más factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de la función, los cuales pueden presentarse conjuntamente o por separado.
- **Riesgos:** este factor determina el peligro o riesgo a los que está expuesto el ocupante del cargo en el desempeño de sus funciones. Está dividido en tres grados: el primer grado, sus funciones no está expuesto a sufrir lesiones ni mínimas ni graves; el segundo, sus funciones está expuesto a sufrir enfermedades profesionales con lesiones o incapacidad parcial; y el tercero, sus funciones tiene alta probabilidad de sufrir lesiones con incapacidad total y hasta la muerte.

6.3 MARCO LEGAL

En la creación de los **Manuales de Funciones, Procesos, Procedimientos y Riesgos** de la empresa SERVICENTRO ESSO URISAN están regidos por un número de normas regulares contenidas en disposiciones de orden legal:

6.3.1 Sociedad de Responsabilidad Limitada. La Sociedad de Responsabilidad Limitada es un tipo social de intermedio entre las llamadas sociedades de personas y las de capitales, cuya característica primordial es *“LA LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DE CADA SOCIO A LOS APORTES QUE HAYA EFECTUADO”*³⁰.

³⁰ NARVÁEZ G. Régimen Legal de las Sociedades Civiles y Mercantiles. Legis. p. 196.

Se deben tener en cuenta los siguientes requisitos presentes en el **Art. 110**.

- a) Se constituye por escritura pública. (**Art. 110, C. Co.**).
- b) La escritura de constitución se inscribirá en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio del lugar donde la Sociedad fije su domicilio principal.
- c) Si existen aportes de inmuebles o de derechos reales relativos a los mismos, la escritura social deberá inscribirse en el Registro de Instrumentos Públicos correspondientes a la ubicación de los inmuebles³¹.

De otra parte, los socios en esta categoría de Sociedad no podrán exceder de veinticinco (25) so pena de nulidad de pleno derecho al momento de constituirse.

Si durante la existencia el ente social llega a exceder el límite máximo de socios puede optar por disolverse o transformarse en otro tipo social, o reducir el número de asociados.

La Sociedad girará bajo una denominación o razón social, en ambos casos seguida de la palabra "Limitada" o de su abreviatura "Ltda.", que de no aparecer en los estatutos, hará responsables a los asociados solidaria e ilimitadamente frente a terceros³². (**Art. 357 C. Co.**).

La representación de la Sociedad y la administración de los negocios sociales corresponde a todos y cada uno de los socios; estos tendrán, además de las atribuciones que señala el **Art. 187**, las siguientes:

1. Resolver sobre todo lo relativo a la cesión de cuotas así como a la admisión de nuevos socios;
2. Decidir sobre el retiro y exclusión de socios;
3. Exigir de los socios las prestaciones complementarias o accesorias si hubiere lugar;
4. Ordenar las acciones que correspondan contra los administradores, el representante legal, el revisor fiscal, o cualquier otra persona que hubiere incumplido sus obligaciones u ocasione daños o perjuicios a la Sociedad, y

³¹ MINUTAS Y MODELOS LEGIS. Envío No. 39 Septiembre de 2003 - Enero de 2004.

³² Código de Comercio. p. 194.

5. Elegir y remover libremente a los funcionarios cuya designación le corresponda. La Junta de Socios podrá delegar la representación y la administración de la Sociedad en un Gerente, estableciendo de manera clara y precisa sus atribuciones³³.

En la *Junta de Socios* cada uno tendrá tantos votos cuantas cuotas posea en la compañía. Las decisiones de la *Junta de Socios* se tomarán por un número plural de socios que represente la mayoría absoluta de las cuotas en que se halle dividido el capital de la compañía. En los estatutos podrá estipularse que en lugar de la absoluta se requerirá una mayoría decisoria superior³⁴. **(Art. 359 C. Co.)**.

La *Sociedad* llevará un libro de registro de socios, registrado en la *Cámara de Comercio*, en el que se anotarán el nombre, nacionalidad, domicilio, documento de identificación y número de cuotas que cada uno posea, así como los embargos, gravámenes y cesiones que se hubieren efectuado, aun por vía de remate³⁵. **(Art. 361 C. Co.)**.

Los socios tendrán derecho a ceder sus cuotas. Cualquier estipulación que impida este derecho, se tendrá por no-escrita. La cesión de cuotas implicará una reforma estatutaria. La correspondiente escritura pública será otorgada por el representante legal de la compañía, el cedente y el cesionario³⁶. **(Art. 362 C. Co.)**.

En los estatutos podrán establecerse otros procedimientos para fijar las condiciones de la cesión³⁷.

Los socios tendrán derecho a examinar en cualquier tiempo, por sí o por medio de un representante, la contabilidad de la Sociedad, los libros de registro de socios y de actas y en general todos los documentos de la compañía³⁸. **(Art. 369 C. Co.)**.

Además de las causales generales de disolución, la Sociedad de Responsabilidad Limitada se disolverá cuando ocurrieran pérdidas que reduzcan el capital por debajo del cincuenta por ciento o cuando el número de socios exceda de veinticinco³⁹. **(Art. 370 C. Co.)**.

³³ Ibíd., p. 194.

³⁴ Ibíd., p. 194.

³⁵ Ibíd., p. 197.

³⁶ Ibíd., p. 197.

³⁷ Ibíd., p. 199.

³⁸ Ibíd., p. 201.

³⁹ Ibíd., p. 201.

La Sociedad formará una reserva legal, con sujeción a las reglas establecidas para la anónima. Estas mismas reglas se observarán en cuanto a los balances de fin de ejercicio y al reparto de utilidades. (**Art. 371 C. Co.**).

En lo no previsto en este título o en los estatutos, la Sociedad de Responsabilidad Limitada se regirán por las disposiciones sobre Sociedades Anónimas⁴⁰. (**Art. 372 C. Co.**).

6.3.2 Constitución Política de Colombia 1991.

Art.1: Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana en el trabajo y solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Art. 38: se organiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad.

Es decir, que el país da libre integración y conformación de grupos o equipos que quieran trabajar para la generación o creación de empresas o cooperativas las cuales generan bienestar y apoyo a la comunidad como al país.

6.3.3 Ley 100 de 1993. El Congreso de la República de Colombia crea la Ley 100 el 23 de diciembre 1993, la cual es el marco del actual Sistema de Seguridad Social. Establece los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y participación comunitaria.

Art. 156. Características Básicas del Sistema General de Seguridad Social en Salud son:

- a)** El Gobierno Nacional dirigirá, orientará, regulará, controlará y vigilará el servicio público esencial de salud que constituye el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- b)** Todos los habitantes en Colombia deberán estar afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, previo el pago de la cotización reglamentaria o a través del subsidio que se financiará con recursos fiscales, de solidaridad y los ingresos propios de los entes territoriales.

⁴⁰ *Ibíd.*, p. 201.

- c) Todos los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud recibirán un Plan Integral de protección de salud, con la atención preventiva, médico-quirúrgica y medicamentos esenciales, que será denominado el Plan Obligatorio de Salud.

Sus características son:

- Es un servicio público esencial.
- Tiene la orientación, regulación, control y vigilancia del Gobierno Nacional.
- Todos los habitantes del país deben estar afiliados previo el pago de cotizaciones.
- Todos los afiliados recibirán un *Plan Integral de Protección a la Salud* con atención preventiva, médico-quirúrgico y medicamentos esenciales, denominado “Plan Obligatorio de Salud”. El recaudo de las cotizaciones será responsabilidad del Fondo de Solidaridad y Garantía delegable en las entidades de Salud (EPS) por cada persona afiliada y beneficiaria la EPS recibirá una Unidad de Pago por Capitación (UPC), establecida por el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud. Los afiliados pueden elegir libremente la EPS, así mismo escogerán dentro de éstas a la Institución que preste directamente el servicio. Los afiliados pueden conformar asociaciones de usuarios que los representen existirá un régimen subsidiado para la población vulnerable a través del Fondo de Solidaridad y Garantía.

Art. 157. Tipos de participantes en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. A partir de la sanción de la presente ley, todo colombiano participará en el servicio público esencial de salud que permite el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Unos lo harán en su condición de afiliados al Régimen Contributivo o Subsidiado y otros lo harán en forma temporal como participantes vinculados.

a) Afiliados al Sistema de Seguridad Social.

Existen dos tipos de afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud:

- Los Afiliados al Sistema mediante el *Régimen Contributivo* son las personas vinculadas a través de contrato de trabajo, los servidores públicos, los pensionados y jubilados y los trabajadores independientes con capacidad de pago, estas personas deberán afiliarse al Sistema mediante las normas del régimen contributivo de que trata el Capítulo I del Título III de la presente Ley.

- Los Afiliados al Sistema mediante el *Régimen Subsidiado* de que trata el Artículo 211 de la presente ley son las personas sin capacidad de pago para cubrir el monto total de la cotización. Será subsidiada en el Sistema General de Seguridad Social en Salud la población más pobre y vulnerable del país en las áreas rural y urbana. Tendrán particular importancia, dentro de este grupo, personas tales como: las madres durante el embarazo, parto y postparto y periodo de lactancia, las madres comunitarias, las mujeres cabeza de familia, los niños menores de un año, los menores en situación irregular, los enfermos de Hansen, las personas mayores de 65 años, los discapacitados, los campesinos, las comunidades indígenas, los trabajadores y profesionales independientes, artistas y deportistas, torero y sus subalternos, periodistas independientes, maestros de obra de construcción, albañiles, taxistas, electricistas, desempleados y demás personas sin capacidad de pago.

b) Personas vinculadas al Sistema.

Los participantes vinculados son aquellas personas que por motivos de incapacidad de pago y mientras logran ser beneficiarios del Régimen Subsidiado tendrán derecho a los servicios de atención de salud que presten las instituciones públicas y aquellas privadas que tengan contrato con el Estado.

Los **Afiliados Cotizantes** tendrán el Plan Obligatorio de Salud contenido en el Decreto Ley 1650 de 1.977, incluyendo la provisión de medicamentos esenciales en su presentación genérica. **(Art. 162).**

Para los **Afiliados Subsidiados**, el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud, señalará un Plan para que sus beneficiarios alcancen el Plan de Sistema Contributivo, en forma progresiva, antes del 2001, en su punto de partida, el Plan incluirá servicios de salud de primer nivel por un valor equivalente al 50% de la unidad de pago por capitación. Los servicios de segundo y tercer nivel se incorporan progresivamente.

La **Cobertura Familiar** se extiende a la cónyuge o compañera permanente cuya unión sea superior a dos años; los hijos menores de 18 años que cualquiera de los cónyuges dependan económicamente del núcleo familiar, los hijos menores de 18 años con incapacidad permanente o aquellos que tengan menos de 25 años, que sean estudiantes con dedicación exclusiva y dependan económicamente del afiliado. **(Art. 163).**

El sistema no permite aplicar preexistencias a sus afiliados, sin embargo, para servicios de alto costo pueden sujetarse a períodos mínimos de cotización que no podrán exceder de 100 semanas de las cuales 26 semanas deberán haber sido pagadas en el último año. **(Art. 164).**

Además del Plan Obligatorio, las mujeres en estado de embarazo y las madres de niños menores de un año, recibirán un subsidio alimentario de acuerdo a los planes del I.C.B.F., con carga a éste, si el sistema es subsidiado. **(Art. 166).**

En casos de urgencias generadas en Accidente de Tránsito, Acciones Terroristas, Catástrofes, habrá un cubrimiento de los servicios médicos, quirúrgicos, indemnización por incapacidad permanente y por muerte, gastos funerarios y gastos de transporte asistencial, serán de cargo del fondo de solidaridad y garantía. **(Art. 167).**

La atención de urgencias debe ser prestada en forma obligatoria por las entidades que presten servicios de salud. A todas las personas. El costo correrá por cuenta del Fondo de Solidaridad. **(Art. 168).**

La EPS pueden prestar Planes Complementarios costeados con fondos distintos a las cotizaciones obligatorias.

Con lo anterior se puede decir que la Ley 100 es importante tenerla en cuenta, ya que todo trabajador puede estar expuesto a cualquier enfermedad, y con esta se puede gozar ya sea el mismo trabajador o su familia de unos beneficios del servicio de salud y pensión.

6.3.4 Decreto 1295 de 1994. “El Sistema General de Riesgos Profesionales es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan”⁴¹. Mediante el anterior decreto los trabajadores están protegidos obligatoriamente de los accidentes y enfermedades de trabajo.

El Sistema General de Riesgos Profesionales tiene los siguientes objetivos:

⁴¹ Código Sustantivo del Trabajo. Decreto 1295 de 1994.

- a)** Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad.
- b)** Fijar las prestaciones de atención de la salud de los trabajadores y las prestaciones económicas por incapacidad temporal a que haya lugar frente a las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad profesional.
- c)** Reconocer y pagar a los afiliados las prestaciones económicas por incapacidad permanente parcial o invalidez, que se deriven de las contingencias de accidente de trabajo o enfermedad profesional y muerte de origen profesional.
- d)** Fortalecer las actividades tendientes a establecer el origen de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales y el control de los agentes de riesgos profesionales.

La cotización para el Sistema General de Riesgos Profesionales se distribuirá de la siguiente manera:

- El 94% para la cobertura de las contingencias derivadas de los riesgos profesionales, o para atender las prestaciones económicas y de salud previstas en este decreto, para el desarrollo de programas regulares de prevención y control de riesgos profesionales, y para la administración del sistema.
- El 5% administrados en forma autónoma por la entidad administradora de riesgos profesionales, para el desarrollo de programas, campañas y acciones de educación, prevención e investigación de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de los afiliados, que deben desarrollar, directamente o a través de contrato, las entidades administradoras de riesgos profesionales.
- El 1% para el fondo de riesgos profesionales de que trata el Artículo 94 de este decreto.

Ingreso base para liquidar las prestaciones económicas:

a) Para accidentes de trabajo

El promedio de los seis meses anteriores, o fracción de meses, si el tiempo laborado en esa empresa fuese inferior a la base de cotización declarada e inscrita en la entidad administradora de riesgos profesionales a la que se encuentre afiliado.

b) Para enfermedad profesional

El promedio de último año o fracción de año, de la base de cotización obtenida en la empresa donde se diagnosticó la enfermedad, declarada e inscrita en la entidad administradora de riesgos profesionales a la que se encuentre afiliado.

- **Incapacidad temporal:** es aquella que según el cuadro agudo de la enfermedad que presente el afiliado al Sistema General de Riesgos Profesionales, le impide desempeñar su capacidad laboral por un tiempo determinado.

- **Incapacidad permanente parcial:** se presenta cuando el afiliado al Sistema General de Riesgos Profesionales, como consecuencia de un accidente de trabajo o de una enfermedad profesional, sufre una disminución parcial, pero definitiva, en alguna o algunas de sus facultades para realizar su trabajo habitual.

Se considera como incapacitado permanente parcial, al afiliado que, como consecuencia de un accidente de trabajo o de una enfermedad profesional, presenta una disminución definitiva, igual o superior al 5%, pero inferior al 50% de su capacidad laboral, para la cual ha sido contratado o capacitado.

- **Pensión de invalidez:** se considera inválida la persona que por causa de origen profesional, no provocada internacionalmente, hubiese perdido el 50 % o más de su capacidad laboral.

El monto mensual de la **pensión de sobrevivientes** será, según sea el caso:

a) Por muerte del afiliado el 75% del salario base de liquidación.

b) Por muerte del pensionado por invalidez el 100% de lo que aquel estaba recibiendo como pensión.

- c) Cuando el pensionado disfrutaba de la pensión reconocida con fundamento en el numeral 31 del artículo anterior, la pensión se liquidara y pagara descontando el 15% adicional que se le reconocía al causante.

La persona que compruebe haber sufragado los gastos de entierro de un afiliado o de un pensionado por invalidez del Sistema General de Riesgos Profesionales, tendrá derecho a recibir un **Auxilio Funerario** igual al determinado en el **Art. 86** de la Ley 100 de 1993.

El auxilio deberá ser cubierto por la respectiva Entidad Administradora de Riesgos Profesionales. En ningún caso puede haber doble pago de este auxilio.

El Sistema General de Riesgos Profesionales solo podrá ser administrado por las siguientes entidades:

- a) El Instituto de Seguros Sociales
- b) Las entidades aseguradoras de vida que obtengan autorización de la superintendencia bancaria para la explotación del ramo de seguro de riesgos profesionales⁴².

El anterior decreto hace referencia de los objetivos del Sistema de Riesgos Profesionales, el cual explica la clasificación de las enfermedades que puede estar expuestos los trabajadores en el puesto de trabajo y determinar si son consideradas o no como enfermedad profesional.

No se consideran accidentes de trabajo:

- a) El que se produzca por la ejecución de actividades diferentes para las que fue contratado el trabajador, tales como labores recreativas, deportivas o culturales, incluidas las previstas en el Artículo 21 de la Ley 50/90, así se produzca durante la jornada laboral a menos que actué por cuenta de o en representación del empleador.
- b) El sufrido por el trabajador, fuera de la empresa, durante los permisos remunerados o sin remuneración, así se trate de permisos sindicales.

⁴² Código Sustantivo del Trabajo. p. 224.

Se considera enfermedad profesional todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se haya sido determinada como enfermedad profesional por el gobierno nacional⁴³.

El Consejo Nacional de Riesgos Profesionales determinará en forma periódica las enfermedades que se consideran como profesionales. Hasta tanto, continuará rigiendo la tabla de clasificación de enfermedades profesionales contenida en el Decreto 778/87.

6.3.5 Ley 489 del 29 de Diciembre de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, establece que dentro de las políticas de desarrollo administrativo deben ser tenidos en cuenta la racionalización de los trámites, métodos y procedimientos de trabajo, la simplificación de los procedimientos y la racionalización del trabajo.

⁴³ CAMPOS RIVERA, Domingo. Derecho Laboral Colombiano. 5 ed. Bogotá: Temis, 1998. p. 447-452.

7. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

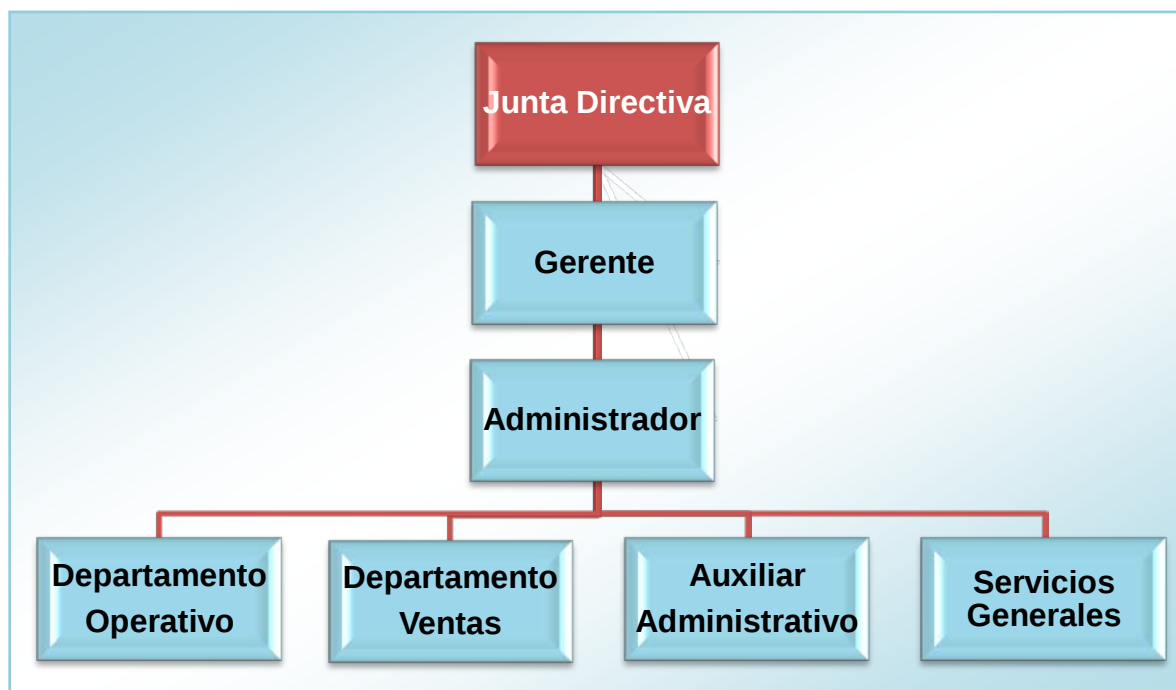
La empresa SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN LTDA. del municipio de Bugalagrande (Valle del Cauca), cuenta con nueve cargos que hacen parte de la organización donde encierra todos los niveles de esta, dentro de una concepción participativa de la gestión para el adecuado mejoramiento y atención al cliente y al personal que labora en la Institución.

La empresa no cuenta con una estructura formal ni con **Manuales de Funciones y Procedimientos** donde se establece las actividades que se realizan en cada uno de los cargos que hacen parte de la organización.

Las unidades funcionales que conforman el Área Administrativa y Operativa son las siguientes:

- **Gerente:** ejecución de funciones de dirección, planeación, evaluación y control en la administración y gestión de la empresa SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN LTDA. del municipio de Bugalagrande (Valle del Cauca).
- **Administrador:** ejecución de labores técnica-administrativas en el desarrollo y control de las actividades que realiza la empresa.
- **Auxiliar de Administración:** ejecución de labores auxiliares de administración general en todas las áreas funcionales de la empresa.
- **Contador:** es el encargado de toda la parte contable de la organización.
- **Auxiliar de Servicio al Cliente:** se encarga de la atención y servicio al cliente.
- **Lubricador:** es el encargado del engrase, lavado y mantenimiento de los vehículos que llegan a SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN LTDA. del municipio de Bugalagrande (Valle del Cauca).
- **Isleros:** son los encargados de la atención y venta del combustible a los clientes.
- **Auxiliar Servicios Generales:** ejecución de trabajos operativos encaminados a facilitar la prestación de los servicios generales en la empresa SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN LTDA. del municipio de Bugalagrande (Valle del Cauca).
- **Vigilante:** ejecución de labores de vigilancia y portería de la empresa SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN LTDA. del municipio de Bugalagrande (Valle del Cauca).
- **Mensajero:** ejecución de labores operativas encaminadas a realizar labores externas de la empresa.

Figura 1. Organigrama Actual Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda.



Fuente: Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda.

7.1 MANUAL DE FUNCIONES ACTUAL

A continuación se relacionan las funciones que actualmente están realizando los empleados en determinado cargo:

1. Gerente

- Dirigir la empresa.
- Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros.
- Adaptar la empresa a las nuevas condiciones empresariales.
- Desarrollar objetivos, estrategias y actividades para mejorar.
- Diseñar mecanismos de fácil acceso a la comunidad que permitan satisfacer a los clientes.
- Programar y coordinar el desarrollo de las funciones y actividades del personal.

2. Administrador

- Hora de entrada: 6 a.m.
- Visitar y revisar los puntos de venta de combustible que todo esté funcionando perfectamente.
- Controlar el horario de entrada y de salida del personal.
- Recopilar la información de las ventas y hacer el cuadro diario de ventas.
- Dirigirse a las cajas principales para el recaudo del efectivo y hacer el conteo del mismo y consignarlo en el banco.
- Analizar conjuntamente los inventarios y proceder a hacer los pedidos de combustible.
- Revisar los puntos de trabajo y todo el entorno que este en buena presentación, limpios y en pleno funcionamiento.
- Buscar clientes, ofrecer los diversos servicios y promociones que brinda y presta la estación.
- Estudiar solicitudes de crédito solicitadas por los clientes.
- Realizar compras por medido de cotizaciones.
- Recibir los pedidos de combustible y efectuar cheque para la cancelación del mismo.
- Revisar el estado de los combustibles que estén en óptima calidad para los clientes.
- Apoyar en el servicio a los vendedores.
- Dar a conocer la empresa como la mejor en la vía.

3. Auxiliar de Administración

- Horario de entrada de 7 a.m. a 5 p.m.
- Revisar las planillas de ventas del día anterior.
- Verificar que cada planilla este bien elaborada en su totalidad.
- Ingresar al sistema las medidas de combustible que se toman a las 6 a.m., se utiliza la tabla de aforo de los tanques de combustible.
- Observar el inventario de combustible y de acuerdo a la cantidad, comunicar al Administrador si se debe elaborar el pedido, para mantener los niveles de combustibles establecidos.
- Digitar las ventas y las compras en una planilla que se hace día a día.
- Mantener los puntos de venta en las islas de aceites y lubricantes que se tienen para la venta al público.
- Vender aceites, lubricantes y accesorios en el almacén de repuestos.
- Llevar control de ventas en combustible por cada vendedor.
- Clasificar las compras los gastos y las utilidades cada mes.
- Elaborar pagos a proveedores varios.
- Revisar con la Contadora los movimientos contables mensualmente.

4. Contador

- Codificar comprobantes de egreso.
- Digitalizar los egresos e ingresos.
- Conciliar y verificar saldos de cuentas.
- Listar el auxiliar de cuentas por pagar.
- Elaborar la depreciación de equipos de la organización.
- Presentar estados financieros.
- Elaborar declaración de rentas de la empresa.
- Presentar y soportar todos los requerimientos de la DIAN.
- Efectuar cuadre de inventario.
- Listar los libros auxiliares.

5. Auxiliar del Servicio al Cliente

- Hora de entrada: 8 a.m. a 1 p.m. y de 2 p.m. a 6 p.m.
- Revisar oficina auxiliar que esté limpia.
- Surtir nevera de bebidas (agua y gaseosas).
- Ofrecer los servicios a los clientes.
- Ofrecer bebidas a clientes.
- Orientar a los clientes.
- Colaborar en los momentos de congestión a los isleros personal de ventas.
- Reemplazar al personal de ventas cuando estos se incapaciten o descansos.
- Estar pendiente del inventario de bebidas.
- Apoyar cualquier situación o evento requerido al momento de la venta.

6. Lubricador

- Verificar y revisar el estado de la máquina engrasadora que en efecto, tenga un buen contenido de la grasa para que su función sea óptima.
- Como es una Estación de Gasolina una de las funciones de todos los empleados es ofrecer servicios o promociones que hayan en su momento, entre ellos el engrase gratuito de crucetas que se hace por la compra de combustible.
- Si el cliente acepta el engrase de las crucetas del vehículo se procede a enchufar la máquina del acople que tienen las tractomulas para el sistema de aire.
- Como medida de seguridad se toman las acciones pertinentes poniendo en conocimiento al conductor que el lubricador ya está operando el engrase, en la parte de debajo del vehículo.
- Luego de terminar la labor anterior, se deja limpio la parte que se engraso, en este caso las crucetas.
- Se ofrece un mantenimiento rutinario, rápido que consiste, en verificar que el estado de las llantas que se encuentren bien.
- El lubricador, por seguridad del cliente, que en su mayoría son transportadores de carga pesada, ofrece el servicio de tensionada de frenos.
- Una vez realizadas estas labores de despide al cliente de una manera amable, y cordial, invitándolo a regresar nuevamente.
- Debido a que se debe mantener y preservar el medio ambiente, los desechos de grasas y aceites son recogidos oportunamente y entregados a empresas que se dedican al reciclaje.
- Es función también del lubricador mantener limpias las cajas, donde se encuentran las bombas sumergibles, los drenajes o rejillas perimetrales.

7. Isleros

- El Horario es de 8 horas por turno comprendidas así: mañana 6 a.m. - 2 p.m., tarde 2 p.m. - 10 p.m. y noche de 10 p.m. - 6 a.m.
- El islero debe de estar en su sitio de trabajo 15 minutos antes de la hora de entrada, porque las máquinas tienen un corte a una hora exacta que indica que a partir de ese momento ya se puede suministrar combustible el siguiente turno y en esos quince minutos antes ya deben haber verificado totalizadores, inventarios y otros.
- Se debe revisar la base, que no debe ser superior a \$300.000.00 en billetes de baja denominación y monedas.
- Revisar que todos los surtidores estén en pleno funcionamiento, que no hayan fugas de combustible.
- Luego el islero que recibe a las 6 a.m. debe hacer un inventario de combustible, que consiste en medir cada tanque de combustible de Corriente, Extra y Diesel, que se mide mediante una vara que se encuentra con medidas en centímetros, que indica la cantidad y la capacidad que tenga cada tanque de combustible.
- Revisar el aseo de los baños y alrededores y la zona donde labora sus funciones.
- Estar preparado tanto emocional y físicamente con una buena presentación, uniforme completo, para así tener una cara amable para ofrecer los productos de la estación como son los combustibles.
- En el momento de llegar el cliente a la estación debe orientarlo a una posición donde se pueda tanquear fácilmente.
- Saludarlo cordialmente con una buena sonrisa.
- Invitarlo a que el cliente tanque el vehículo lleno del producto que sea de más valor.

- Mostrar el tablero del surtidor que arranca en ceros para el suministro de combustible.
- Ofrecer levantar el capo, para revisar los niveles de aceites, agua para el radiador y el líquido de frenos.
- Redondear las cifras de la compra y devolver el dinero en voz alta.
- Invitarlo a que regrese a la Estación de Servicio.
- El islero por seguridad no debe mantener un monto de dinero no superior a \$100.000.00.
- Si vende productos de aceites o aditivos debe dirigirse a comprarlos al almacén principal.
- Ofrecer las promociones de la Estación de Servicio e invitar a los clientes a que conozcan la Estación de Servicio.
- Comentar anomalías de funcionamiento de equipos para prevenir daños futuros.
- Al momento de llegar el carro tanque con combustible, el islero debe tener la orden de descargue, que indica la cantidad de combustible que debe ingresar a cada tanque.
- El islero debe subirse a revisar los niveles de combustible con que llega el carro tanque con la vara que se miden los tanques.
- Poner conos reflectivos alrededor del área donde se encuentra el carro tanque descargando el combustible.
- Tomar medidas en los tanques antes y después del descargue.
- Revisar constantemente la humedad que se puedan presentar en los tanques.

8. Servicios Generales

- Hora de entrada: 7 a.m. a 3 p.m.
- Se encarga del aseo de oficinas.
- Limpieza de mercancías y bodegas.
- Mantenimiento de jardinería.
- Limpieza de baños.
- Tener tinto para el personal de oficina y visitas.
- Ayudar con el archivo.

9. Vigilante

- Hora de entrada: 7 a.m. a 2 p.m. y 7 p.m. a 11 p.m.
- Inspeccionar los puntos de trabajo de cada una de las islas, preguntar novedades.
- Dirigirse al almacén, para coordinar con el Administrador la función del momento.
- Escortar al Administrador para el traslado del efectivo.
- Apoyar en el conteo del efectivo y verificar en compañía del Administrador que el efectivo este completo.
- Brindar seguridad a los clientes y a la Estación de Servicio.
- Controlar el paso de personas ajenas a la empresa.
- Ayudar al personal de ventas en caso de una congestión en la Estación.
- Evitar que obstruyan las entradas y salidas de la Estación de Servicio con vehículos.

10. Mensajero

- Hora de entrada: 7 a.m. a 5 p.m.
- Supervisar las áreas de mantenimiento, cárcamos y taller de montallantas.
- Transportar al personal que labora en la empresa.
- Hacer traslados de combustible dentro de la Estación.
- Trasladarse a ciudades vecinas para pago de obligaciones a proveedores.
- Otras funciones encomendadas.

11. Mantenimiento

- Revisar todos los días el funcionamiento de equipos eléctricos o mecánicos.
- Arreglar si es necesario cualquier daño que se presente en la Estación, si no es así llamar a expertos.
- Hacer un mantenimiento preventivo en toda la Estación.
- Revisar humedades en los tanques.
- Hacer revisión y mantenimientos a la planta eléctrica.
- Otras disposiciones.

7.2 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ACTUAL

Los **Procesos y Procedimientos** que se mostrarán a continuación son los que se encontraban al iniciar el estudio, es decir, es la forma como está diseñado en la actualidad, es de aclarar que estos Procedimientos no están documentados debido a que son muy viejos y no se toman en cuenta.

A continuación se presentan los Procesos y Procedimientos con los cuales cuenta la empresa actualmente:

- **Gerencia:** velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros.
- **Administrador:** analizar conjuntamente los inventarios y hacer los pedidos de combustibles.
- **Auxiliar de Administración:** ingresar al sistema las medidas de combustible que se toman.
- **Contador:** presentar estados financieros.
- **Auxiliar de Servicio al Cliente:** servicio al cliente.
- **Lubricador:** mantenimiento rutinario de los vehículos.
- **Isleros:** tanqueo a vehículos.
- **Servicios Generales:** limpieza instalaciones de la empresa.
- **Vigilante:** brindar seguridad a los clientes y a la Estación.

Cuadro 1. Proceso y Procedimientos Actuales del cargo de Gerente

Cargo		Gerente		
Proceso		Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros		
No.	Responsable	Dependencia	Descripción	Formato
1	Gerente	Administrativa	Dirigir la empresa, manteniendo la unidad administrativa y operativa cuidando los intereses de esta.	
2			Suscribir como su representante legal en los actos o contratos que deben expedirse.	
3			Investigar y planear sobre proyectos y medidas que contribuyan a la ampliación de la empresa.	
4			Escuchar opiniones de sus empleados.	
5			Rendir informes a los socios.	
6			Vigilar periódicamente que la contabilidad permanezca al día y la oportuna presentación de informes a entidades oficiales.	
7			Abrir las cuentas bancarias, firmar, girar, endosar, descargar títulos valores y otros documentos de crédito relacionados con la actividad económica de la empresa.	Títulos Valores
8			Asistir con derecho a voz a las reuniones mensuales del Consejo de Administración y anuales de la Asamblea General.	
9			Firmar los informes, el balance y los estados financieros que deban ser presentados a la Asamblea General.	

Fuente: Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda.

Cuadro 2. Proceso y Procedimientos Actuales del cargo de Administrador

Cargo		Administrador		
Proceso		Analizar conjuntamente los inventarios y hacer los pedidos de combustibles.		
No.	Responsable	Dependencia	Descripción	Formato
1	Administrador	Administrativa	Acompañar cada uno de los surtidores.	
2			Sacar medida de los combustibles y comparar con la tabla de aforo de los tanques.	
3			Determinar el inventario que hay.	
4			Hacer el pedido.	
5			Confirmar el pedido.	
6			Elaborar el cheque y enviar pago.	Cheque
7			Esperar el viaje del combustible.	
8			Recibir pedido de combustible y realizar pruebas de combustible.	
9			Repartir los combustibles: Corriente, Diesel y Extra.	
10			Firmar los documentos del recibido del combustible.	
11			Tomar medidas iniciales y finales del combustible.	

Fuente: Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda.

Cuadro 3. Proceso y Procedimientos Actuales del cargo Auxiliar de Administración

Cargo		Auxiliar de Administración		
Proceso		Ingresar al sistema las medidas de combustible que se toman.		
No.	Responsable	Dependencia	Descripción	Formato
1	Auxiliar de Administración	Administrativa	Revisar las planillas de venta del día anterior.	
2			Ingresar al sistema las medidas del combustible.	
3			Observar los inventarios del combustible para mantener los niveles.	
4			Digitar las ventas, compras y gastos que tiene la empresa.	
5			Mantener los puntos de venta surtidos.	
6			Vender al público.	
7			Llevar control de ventas de combustible por cada vendedor.	
8			Clasificar las compras, gastos y utilidades de cada mes.	
9			Elaborar pagos a proveedores.	

Fuente: Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda.

Cuadro 4. Proceso y Procedimientos Actuales del cargo de Contador

Cargo		Contador		
Proceso		Presentar Estados Financieros		
No.	Responsable	Dependencia	Descripción	Formato
1	Contador	Administrativa	Codificar comprobantes de egreso.	
2			Conciliar y verificar los saldos de cuenta.	
3			Listar el auxiliar de cuentas por pagar.	
4			Elaborar depreciación de equipos por pagar.	
5			Efectuar cuadre de inventario.	
6			Elaborar declaración de renta y presentar los soportes requeridos por la DIAN.	Formulario
7			Presentar balances y estados de resultados mensualmente.	

Fuente: Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda.

Cuadro 5. Proceso y Procedimientos Actuales del cargo de Auxiliar de Servicio al Cliente

Cargo		Auxiliar de Servicio al Cliente		
Proceso		Servicio al Cliente		
No.	Responsable	Dependencia	Descripción	Formato
1	Auxiliar de Servicio al Cliente	Administrativa	Revisar oficina auxiliar que se encuentre en buenas condiciones.	
2			Surtir las neveras de bebidas agua y gaseosas.	
3			Ofrecer los servicios y productos a los clientes.	
4			Ofrecer bebidas a los clientes.	
5			Dar atención y escuchar opiniones de los clientes.	
6			Hacer inventario de bebidas para realizar pedido.	

Fuente: Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda.

Cuadro 6. Proceso y Procedimientos Actuales del cargo de Lubricador

Cargo		Lubricador		
Proceso		Mantenimiento rutinario de los vehículos		
No.	Responsable	Dependencia	Descripción	Formato
1	Lubricador	Administrativa	Verificar el estado de la máquina engrasadora.	
2			Ofrecer servicios de engrase.	
3			Ofrecer engrase de las crucetas de los vehículos.	
4			Hacer mantenimiento rutinario de las llantas de cada vehículo que entra a la Estación.	
5			Ofrecer servicio de tensionada de frenos.	
6			Recoger oportunamente los desechos de grasas y aceites.	
7			Entregar los desechos a las empresas de reciclaje.	
8			Mantener limpia las cajas donde están las cajas sumergibles los drenajes o rejillas perimetrales.	

Fuente: Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda.

Cuadro 7. Proceso y Procedimientos Actuales del cargo de Islero

Cargo		Islero		
Proceso		Tanqueo a vehículos		
No.	Responsable	Dependencia	Descripción	Formato
1	Islero	Administrativa	Entrar 15 minutos antes al sitio de trabajo para realizar cuadre del surtidor.	
2			Revisar la base.	
3			Revisar que todos los surtidores estén en pleno funcionamiento.	
4			Hacer inventario de combustible e indicar la cantidad y capacidad que tiene cada tanque.	
5			Revisar el aseo de los baños y alrededores de la zona.	
6			Orientar al cliente en la posición que se pueda tanquear.	
7			Mostrar el tablero del surtidor que empieza en ceros.	
8			Ofrecer los productos y servicios de la Estación.	

Fuente: Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda.

Cuadro 8. Proceso y Procedimientos Actuales de cargo de Servicios Generales

Cargo		Servicios Generales		
Proceso		Limpieza instalaciones de la empresa		
No.	Responsable	Dependencia	Descripción	Formato
1	Servicios Generales	Administrativa	Realizar aseo a las oficinas de la Estación.	
2			Realizar limpieza de mercancías y bodegas.	
3			Hacer mantenimiento de jardinería.	
4			Limpiar baños.	
5			Hacer tintos y ofrecerlos a los funcionarios y clientes.	
6			Realizar pedidos de cafetería y aseo.	

Fuente: Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda.

Cuadro 9. Proceso y Procedimientos Actuales del cargo de Vigilante

Cargo		Vigilante		
Proceso		Brindar seguridad a los clientes y a la Estación		
No.	Responsable	Dependencia	Descripción	Formato
1	Vigilante	Administrativa	Verificar y tomar apuntes de las condiciones y novedades del turno anterior.	
2			Pasar revista externa de las instalaciones de la empresa.	
3			Escortar al Administrador para el traslado de efectivo.	
4			Controlar el paso de personas a la empresa.	
5			Evitar que obstruyan las entradas y salidas de la Estación.	
6			Velar por la seguridad y tranquilidad de los clientes y funcionarios.	

Fuente: Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda.

7.3 PANORAMA DE RIESGOS

La empresa cuenta actualmente con un **Manual de Riesgos** que está enfocado directamente al grado de riesgo que puede presentar la organización, a continuación se relaciona:

7.3.1 Información General de la Empresa.

- **Administradora de Riesgos Profesionales:** protección laboral Seguro Social
- **Actividad Económica:** suministro de combustible, derivados del crudo (aceite, lubricantes).
- **Código de la Actividad Económica:** 5051
- **Clase de Riesgo:** 3
- **Total de Trabajadores:** 16

Cuadro 10. Planta de Personal

Planta de Personal	Mujeres	Hombres	Total
Administración	0	4	4
Operativa	1	11	12
Total	1	15	16

Fuente: Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda.

7.3.2 Aspectos Organizacionales.

1. Jornada Laboral

Cuadro 11. Jornada Laboral

Empleados		Horario
Área Administrativa	Secretario	Lunes a viernes: 8 a.m. a 12 m - 2 p.m. a 6 p.m. Sábados: 8 a.m. a 12 m
Área Operativa	Isleros	Lunes a domingo (tres turnos) 6 a.m. a 2 p.m. - 2 p.m. a 10 p.m. 10 p.m. a 6 a.m.

Fuente: Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda.

2. Materias Primas

- Combustible.
- Lubricantes.

3. Cargos en la Empresa

Cuadro 12. Cargos en la Empresa

Cargo	Mujeres	Hombres	Total
Gerente		1	1
Administrador		1	1
Contador		1	1
Auxiliar Administrativo		1	1
Lubricador		1	1
Vendedores		6	6
Auxiliar Atención al Cliente		1	1
Vigilante		1	1
Mensajeros		1	1
Servicios Generales	1		1
Patinadora	1		1
Total	2	14	16

Fuente: Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda.

4. Localización

La Estación se encuentra ubicada en el corregimiento URIBE perteneciente al municipio de BUGALAGRANDE, departamento del VALLE DEL CAUCA, en la dirección URIBE CARRERA CENTRAL CRUCE VÍA SEVILLA Y VÍA A CALI.

5. Elementos Estructurales

- a) **Oficinas:** construida en mampostería de ladrillo, el segundo piso tiene entrepiso en cerámica, cubierta en teja de zinc y escalera en semicaracol con gradas enchapadas en cerámica y bordes en bronce.
- b) **Lubricantes:** cárcamo vaciado en el piso de concreto y enchapado con bordes en ángulos metálicos para la guarda ruedas.
- c) **Patios:** pisos en base de relleno con 8 tanques subterráneos en fibra de vidrio con capacidad para almacenar 70 mil galones de combustible.
- d) **Isla:** base en cemento, con techo.
- e) **Lavaderos:** dos rampas en concreto estriado, pisos en concreto con drenajes, cunetas para la evacuación del agua y cajas para la sedimentación de lodos.
- f) **Instalaciones especiales:**
 - **Agua:** es tomada de la red urbana ACUAVALLE con una presión de 40 PSI.
 - **Pozo profundo:** el agua se lleva a un tanque elevado por medio de una motobomba eléctrica y es almacenada allí para ser usada en los patios.
 - **Electricidad:** se cuenta con líneas de energía a 220 voltios suministradas por la EPSA y se tiene una planta eléctrica que se utilizará en caso de no recibir el fluido eléctrico de la EPSA, esta proporcionará la energía para el funcionamiento de los surtidores de combustibles.

La Estación de Servicio SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN LTDA., es una empresa dedicada a la comercialización de los siguientes servicios:

- Venta de combustibles (Gasolina Corriente, Extra y Diesel)
- Venta de lubricantes para motor

Debido a los diferentes servicios que se ofrecen, la empresa se divide en dos secciones en las cuales se llevan a cabo funciones determinadas.

a) Patios

- **Venta de combustible:** esta actividad se realiza en un sitio Isla, donde se encuentran ubicados en la ESTACIÓN URIBE 1 ubicada en la vía a Cali, se encuentran tres (3) surtidores (uno de DIESEL y GASOLINA CORRIENTE otro de GASOLINA CORRIENTE Y DIESEL Y OTRO DE GASOLINA CORRIENTE Y EXTRA) Y EN LA ESTACIÓN URIBE 2 SE ENCUENTRAN 5 DISPENSADORES Y 1 SATÉLITE DE DIESEL que distribuyen el combustible a los clientes, se constituye en la actividad principal de la empresa, porque es el servicio que tiene mayor demanda y su margen de rentabilidad está dado por el volumen de ventas. En estas secciones de la empresa siempre hay dos operarios (isleros) despachando el combustible.

b) Oficinas

- **Área de Venta (primer piso):** exhibición y venta de productos como lubricantes, filtros, baterías, accesorios para vehículos y otros.
- **Oficina Administrativa, Contable y Financiera (segundo piso):** se procesa toda la información del movimiento de la empresa, la cartera, los inventarios, la contabilidad, etc. se realizan las nóminas para el pago de los empleados. También se toman decisiones administrativas por parte de las directivas.

7.3.3 Análisis de Riesgos y Amenazas. Se analizaron los tipos de amenazas que pueden afectar la empresa y sus efectos, con el fin de contar con una ubicación que permite establecer los esquemas operativos para evitar o minimizar los efectos. La identificación de amenazas se hizo con base en:

- **Estudio Retrospectivo:** estudio y análisis de las diferentes emergencias que ha tenido la empresa en forma cronológica desde su creación hasta la fecha de realización de este trabajo.
- **Estudio Prospectivo:** se realizó un análisis de los fenómenos que tienen probabilidad de ocurrencia para clasificarlos de acuerdo con la incidencia sobre las personas.

a) Estudio Retrospectivo

A continuación se describen, en forma general, las emergencias que se han presentado en la Estación de Servicios durante los años de funcionamiento:

Cuadro 13. Estudio Retrospectivo

Emergencias	Efectos	Forma de Actuar	Fecha	Control por la empresa
Una tractomula llegó a esta Estación con una llanta en llamas	Este a su vez sin percatarse se ubicó en uno de los tanques de llenado de combustible, provocando pánico en el sector.	Se suspendió el servicio de venta de combustible y se procedió a apagar la conflagración con los extintores en especial con el satélite	Año 2005	Se creó conciencia de la importancia de tener una idea precisa en el manejo de los extintores y la rapidez para actuar en estos casos.
Al abastecer uno de los tanques de la Estación, debido a un descuido éste se rebosó, provocando un derrame de combustible.	Pérdida de 10 galones de DIESEL	Los empleados secaron de inmediato el derrame, las rejillas perimetrales sirvieron de mucha ayuda en el momento de la emergencia.	Abril de 2007	Capacitación a los empleados en control de derrames. Atención total a los tanques en el momento de abastecerlos.

Fuente: Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda.

b) Estudio Prospectivo de las Amenazas

- Incendios
- Explosiones
- Escapes de vapores tóxicos
- Fallas estructurales
- Fallas de equipos y sistemas
- Accidente de transporte
- Derrames
- Intoxicación química
- Corto circuito
- Desordenes civiles
- Atentados
- Robos
- Movimientos sísmicos
- Inundaciones
- Huracanes
- Accidentes de trabajo

Origen de las Amenazas:

- De Origen Técnico
- De Origen Social
- De Origen Natural

Calificación de la Amenaza:

- **Amenazas Posible:** evento que nunca ha sucedido, pero se tiene información que no descarta su ocurrencia. Se destaca con color **verde**.
- **Amenazas Probable:** evento ya ocurrido en el lugar o en unas condiciones similares. Se destaca de color **amarillo**.
- **Amenazas Inminente:** evento instrumentado o con información que lo hace evidente y detectable. Se destaca de color **rojo**.

Cuadro 14. Análisis de Amenazas

Origen de las Amenazas	Clasificación
De Origen Técnico	
Incendios	
Explosiones	
Escapes de vapores tóxicos	
Fallas estructurales	
Fallas de equipos y sistemas	
Accidente de transporte	
Derrames	
Intoxicación química	
Corto circuito	
De Origen Social	
Desordenes civiles	
Atentados	
Robos	
De Origen Natural	
Movimientos sísmicos	
Inundaciones	
Huracanes	
Otro Tipo de Amenazas	
Accidentes de trabajo	

Fuente: El Autor.

7.3.4 Análisis de Vulnerabilidad. La vulnerabilidad es entendida como la predisposición o susceptibilidad que tiene un elemento a ser afectado o a sufrir una pérdida.

El análisis de la vulnerabilidad es un proceso mediante el cual la organización comercial determina el nivel de exposición y la predisposición a la pérdida de un elemento o grupo de elementos ante una amenaza específica.

Se valora de **cero (0)**, la más baja; a **uno (1)** en el nivel más alto o pérdida total. Para análisis se incluye los elementos sometidos a riesgo tales como: **las personas, los recursos y los procesos o los sistemas.**

Una vez se han identificado las amenazas principales en las dependencias se realiza el análisis de vulnerabilidad para cada amenaza.

Las acciones prácticas en prevención se dirigen a la intervención de la vulnerabilidad, con la intención de reducirla. Los elementos bajo riesgo para los cuales se hace el análisis de vulnerabilidad son:

1. Vulnerabilidad en las Personas

Las personas se definen como los empleados, trabajadores, clientes, contratistas y proveedores de la compañía, analizándose su organización para prevención y control de emergencia. La capacitación, el entrenamiento y la dotación completa de elementos para la seguridad y personal de acuerdo con la amenaza son indispensables para el cálculo.

Cada uno de estos aspectos se califica así: **cero (0)**, si de acuerdo con la definición del término se tiene suficiencia en la organización, con **cero punto cinco (0.5)** si se está en proceso y con **uno (1)** si se carece completamente o no se cuenta con recursos.

Preguntas para calificar la variable personas:

a) Organización:

- *¿Existe Comité de Emergencias y tiene funciones asignadas?*
- *¿Existe brigadas y grupos de apoyo?*
- *¿Existe otro tipo de estructura para administrar las acciones antes, durante y después de una emergencia?*

b) Capacitación:

- *¿Saben las personas auto protegerse, conocer qué hacer antes, durante y después en caso de una emergencia? ¿Esta divulgado el Plan de Emergencias, el Plan de Evacuación, el Plan de Atención, el Plan de Recuperación? ¿Se tiene conocimiento en primeros auxilios y manejo correcto de extintores?*

c) Dotación:

- *¿La protección personal, los botiquines, los extintores, las linternas y demás elementos son suficientes y apropiados para atender la emergencia generada por la amenaza?*

Calificación de la vulnerabilidad:

En las personas el total de puntos obtenidos se interpreta así:

Cuadro 15. Clasificación de la Vulnerabilidad en las Personas

Rango	Calificación	Color
0.0 - 1.0	Baja	Verde
1.1 - 2.0	Media	Amarillo
2.1 - 3.0	Alto	Rojo

Fuente: El Autor

2. Vulnerabilidad en los Recursos

Los recursos se analizan desde dos campos, el de las construcciones (edificaciones, obras civiles) y los materiales o equipos.

Para cada uno de estos campos se califica la instrumentación, la protección física y los sistemas de control.

Por instrumentación y monitoreo se entiende como las acciones de vigilancia y equipos utilizados para observar cambio en la amenaza que puede generar una situación de riesgo.

- **La protección física:** la barrera o diseño estructural que desmule los efectos que pueda ocasionar la amenaza.
- **Los sistemas de control:** el equipo instalado o normas administrativas para responder ante la presencia de una amenaza con el fin de disminuir los efectos.

Para calificar los recursos se da a cada variable el valor de: **cero (0)** cuando se encuentra con los implementos descritos en la definición, con **cero punto cinco (0.5)** cuando se cuenta parcialmente y con **uno (1)** cuando no se dispone de ello.

Preguntas para calificar la variable recursos:

a) Materiales

- *¿Hay estructuras inflamables (madera), tapetes, cortinas, entre otros?*

b) Edificación

- *¿Es sismo resistente, tiene protección física, barreras, diques, puertas y muros corta fuego, salidas de emergencias y rutas de evacuación?*

c) Equipos

- *¿Existen sensores y regadas automáticas, instrumentación y monitores, sistemas de detección y de notificación?*

En los recursos el total de puntos obtenidos se interpreta así:

Cuadro 16. Clasificación de la Vulnerabilidad en los Recursos

Rango	Calificación	Color
0.0 - 1.0	Baja	Verde
1.1 - 2.0	Media	Amarillo
2.1 - 3.0	Alto	Rojo

Fuente: El Autor

3. Vulnerabilidad en los Sistemas y Procesos

Los procesos se entienden como el desarrollo de las actividades productivas de los elementos bajo riesgo involucrados y los sistemas como el conjunto ordenado de normas y procedimientos. En este campo se analizan dos variables: la primera está relacionada con el procedimiento de recuperación o actividades previamente concebidas que permitan ante una emergencia poner nuevamente los procesos y sistemas a funcionar, ya sea por sí mismos o a través del pago de seguros o de forma de financiación.

La segunda es el servicio alternativo entendido como el proceso o mecanismos que permite realizar la misma función temporalmente en la fase de impacto o recuperación de una emergencia (Ejemplo: Plan de Emergencia). Para analizar las variables se da el valor de **cero (0)** cuando se dispone de los elementos, de **cero punto cinco (0.5)** cuando se hace en forma parcial y de **uno (1)** cuando se carece o no se cuenta con el recurso.

Preguntas para calificar la variable sistemas y procesos:

a) Servicios públicos

- *¿Se tiene servicios de energía, agua, radio comunicaciones, teléfono, alcantarillado?*

b) Sistemas alternos

- *¿Se tiene servicios de energía y agua autónomo, operación en otro lugar, sistemas de comunicación?*

c) Recuperación

- *¿Se tiene seguros generales o especializados, pólizas especiales y qué cubren? ¿tiempo de recuperación del proceso o del área afectada?*

Análisis e Interpretación de la Vulnerabilidad por Amenaza:

a) Interpretación del Nivel de Riesgo

El riesgo es la posibilidad de exceder a un valor específico de consecuencias económicas, sociales y ambientales de un sitio en particular y durante un tiempo de exposición determinado. Se obtiene de relacionar la amenaza o probabilidad de ocurrencia de un fenómeno con una intensidad específica y vulnerabilidad de los elementos expuestos.

Esta relación puede ser representada por un **Diamante de Riesgo**, el cual posee *cuatro cuadrantes*, uno de ellos representa la *amenaza*, para la cual se va a determinar el nivel de riesgo y los otros tres representan la *vulnerabilidad* en los elementos expuestos bajo riesgo (**Personas, Recursos, Sistemas y Procesos**), luego a cada cuadrante se le asigna un color según sea la probabilidad de la amenaza:

- Posible **(Verde)**
- Probable **(Amarillo)**
- Inminente **(Rojo)**

Y para la vulnerabilidad se le asigna un color:

- Baja **(Verde)**
- Alta **(Rojo)**
- Media **(Amarillo)**

El porcentaje para calificar con colores cada rombo se realiza teniendo en cuenta los resultados consignados en el cuadro **Análisis de Amenazas, Vulnerabilidad y Riesgo** de la siguiente manera:

b) Calificación de Riesgo

De acuerdo con los colores de cada rombo el riesgo se califica así:

- 3 a 4 Rombos en **Rojo**, el riesgo es **Alto**
- 1 a 2 Rombos **Rojos** ó 4 **Amarillos**, el riesgo es **Medio**
- 1 a 3 Rombos **Amarillos** y los restantes **Verdes**, el riesgo es **Bajo**.

Las razones que llevan a esta calificación del riesgo son las siguientes:

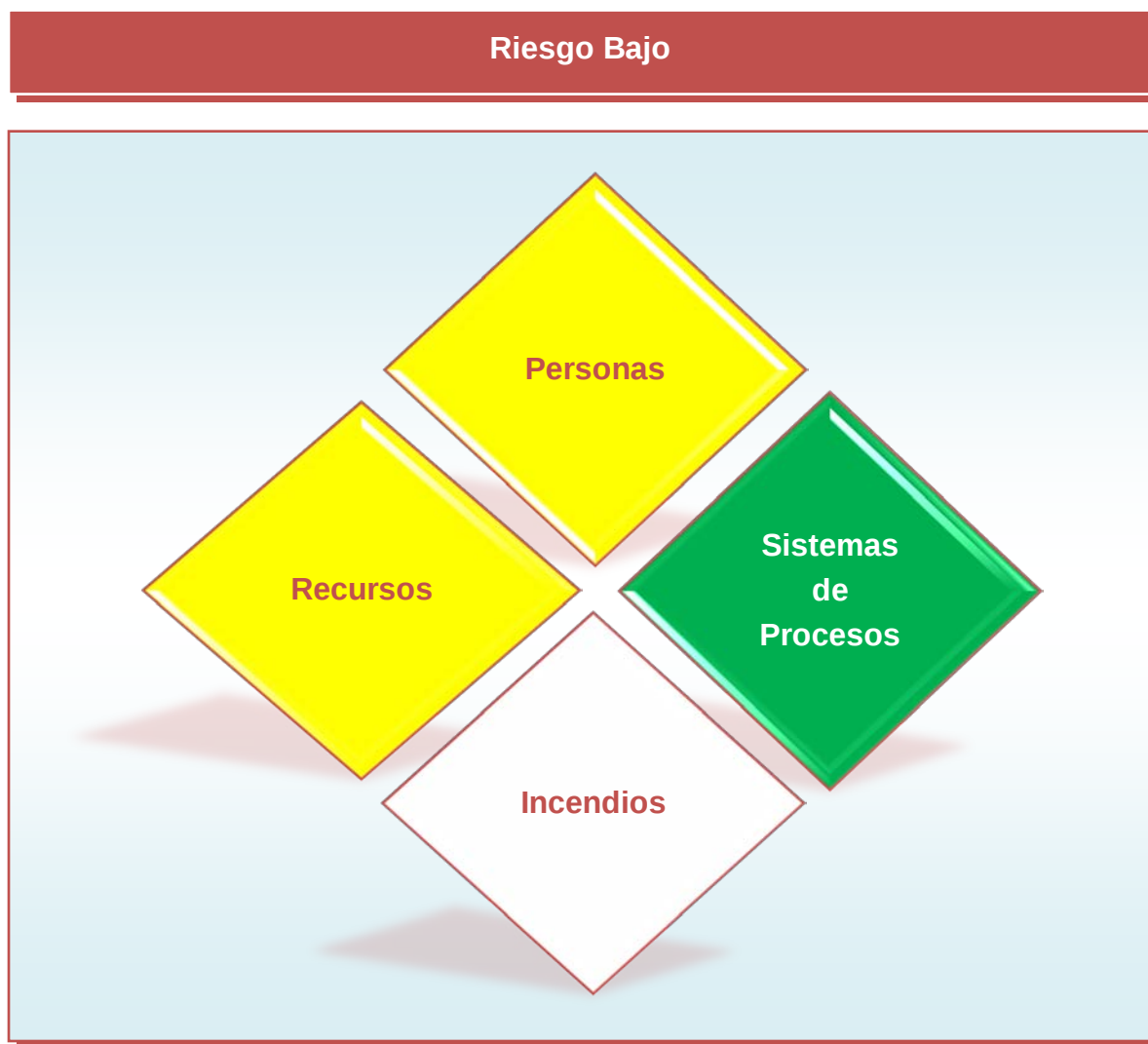
- **Riesgo Alto:** significa que el 75% al 100% de los valores que representan la vulnerabilidad y la amenaza, están en su punto máximo para que los efectos de un evento representen un cambio significativo en la comunidad, la economía, la infraestructura y el medio ambiente.
- **Riesgo Medio:** significa que del 50% al 74% de los valores que representan la vulnerabilidad son altos o la amenaza es alta, también es posible que tres de todos los componentes son calificados como medios, por lo tanto, las consecuencias y efectos sociales, económicos y del medio ambiente pueden ser de magnitud, pero se espera sean inferiores a los ocasionados por el riesgo alto.
- **Riesgo Bajo:** significa que del 25% al 49% de los valores calificados en la vulnerabilidad y la amenaza representan valores intermedios, o que del 70% al 100% de la vulnerabilidad y la amenaza están controladas. En este caso se espera que los efectos sociales, económicos y del medio ambiente representen pérdidas menores.

Cuadro 17. Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Incendios

Punto vulnerable a calificar	Valores		
	Bueno (0)	Regular (0.5)	Malo (1.0)
En las Personas			
Organización			X
Capacitación		X	
Dotación		X	
Total		1.0	1.0
Calificación: Media			Color Amarillo
En los Recursos			
Materiales		X	
Edificación		X	
Equipos			X
Total		1.0	1.0
Calificación: Media			Color Amarillo
Sistemas de Procesos			
Servicios públicos			
Sistemas alternos		X	
Recuperación			
Total		0.5	
Calificación: Baja			Color Verde

Fuente: El Autor

Figura 2. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Incendios



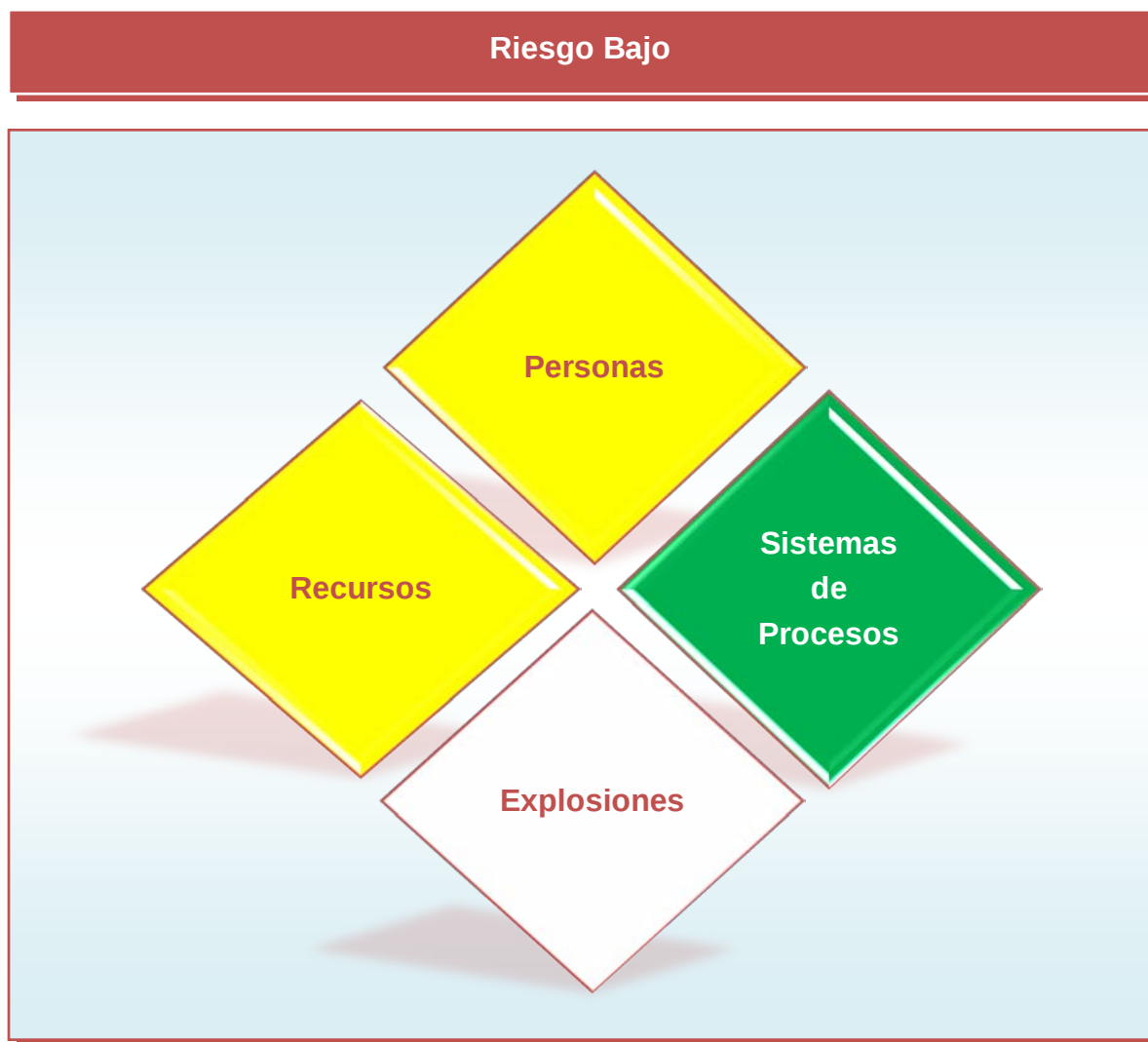
Fuente: El Autor

Cuadro 18. Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Explosiones

Punto vulnerable a calificar	Valores		
	Bueno (0)	Regular (0.5)	Malo (1.0)
En las Personas			
Organización			X
Capacitación		X	
Dotación		X	
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
En los Recursos			
Materiales		X	
Edificación		X	
Equipos			X
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
Sistemas de Procesos			
Servicios públicos	X		
Sistemas alternos		X	
Recuperación	X		
Total		0.5	
Calificación: Baja			Color Verde

Fuente: El Autor

Figura 3. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Explosiones



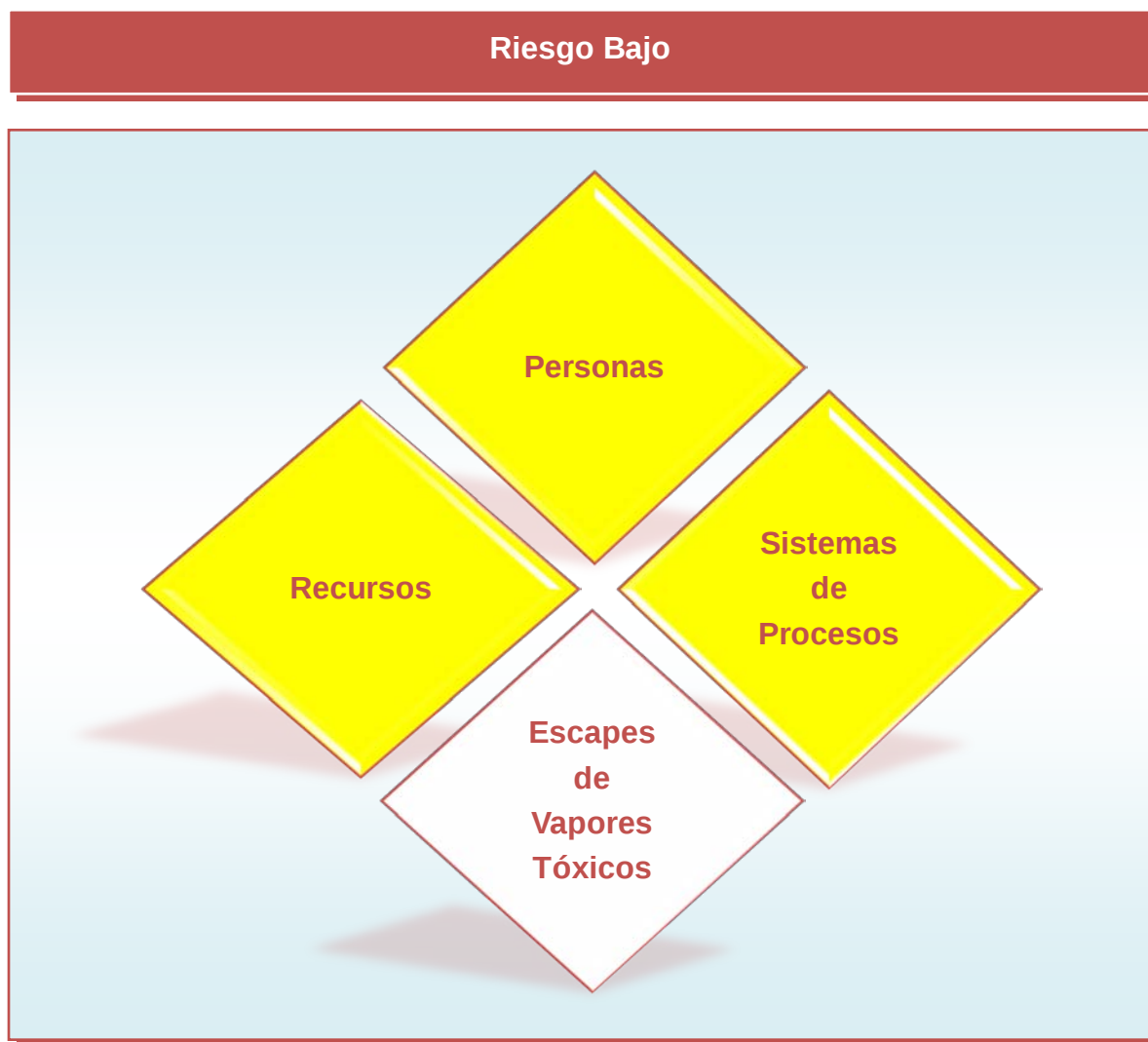
Fuente: El Autor

Cuadro 19. Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Escapes de Vapores Tóxicos

Punto vulnerable a calificar	Valores		
	Bueno (0)	Regular (0.5)	Malo (1.0)
En las Personas			
Organización			X
Capacitación		X	
Dotación		X	
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
En los Recursos			
Materiales		X	
Edificación	X		
Equipos			X
Total		1.5	
Calificación: Media			Color Amarillo
Sistemas de Procesos			
Servicios públicos	X		
Sistemas alternos		X	
Recuperación			X
Total		1.5	
Calificación: Baja			Color Amarillo

Fuente: El Autor

Figura 4. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Escapes de Vapores Tóxicos



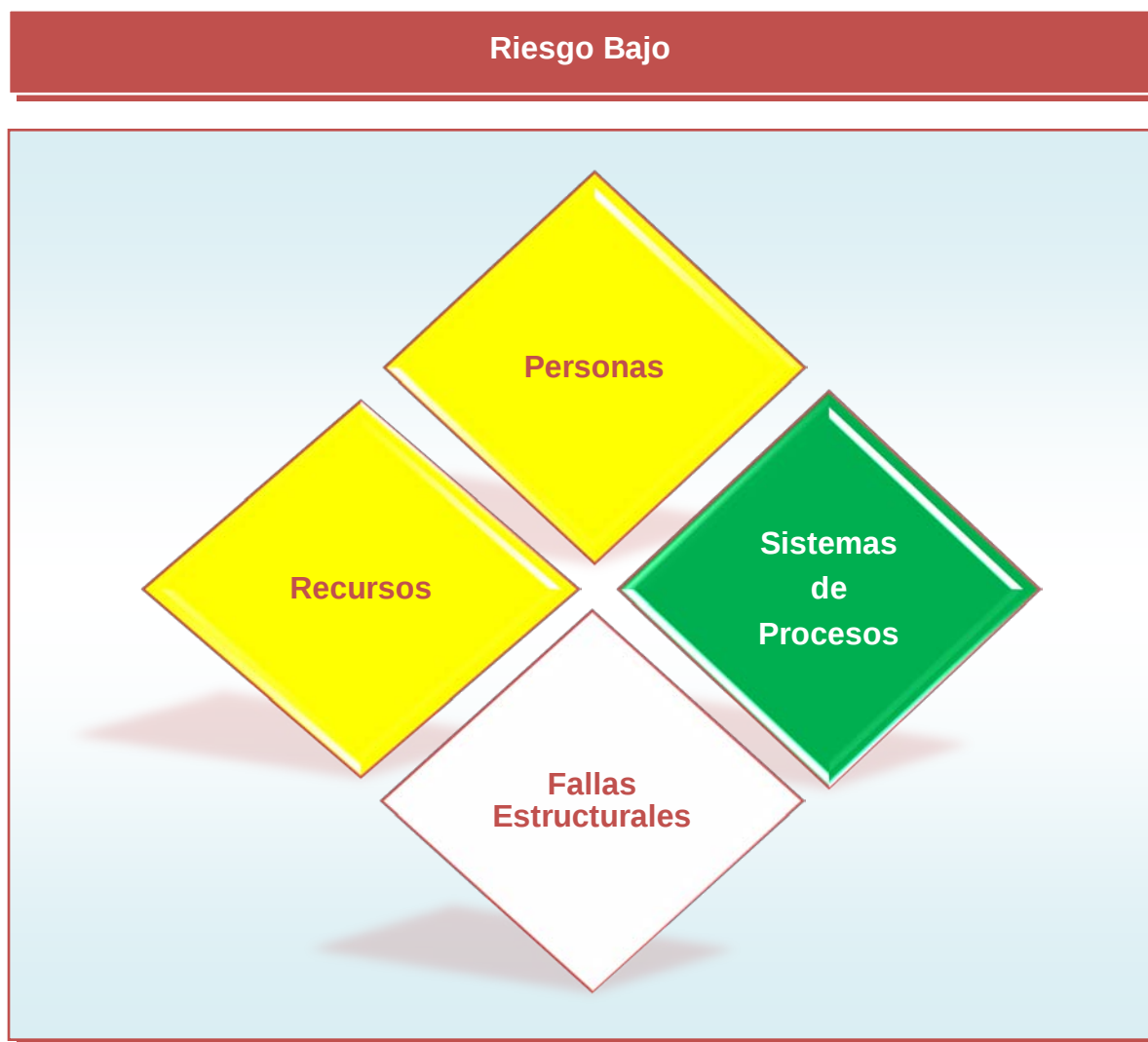
Fuente: El Autor

Cuadro 20. Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Fallas Estructurales

Punto vulnerable a calificar	Valores		
	Bueno (0)	Regular (0.5)	Malo (1.0)
En las Personas			
Organización			X
Capacitación		X	
Dotación		X	
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
En los Recursos			
Materiales		X	
Edificación		X	
Equipos			X
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
Sistemas de Procesos			
Servicios públicos	X		
Sistemas alternos		X	
Recuperación		X	
Total		1.0	
Calificación: Baja			Color Verde

Fuente: El Autor

Figura 5. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Fallas Estructurales



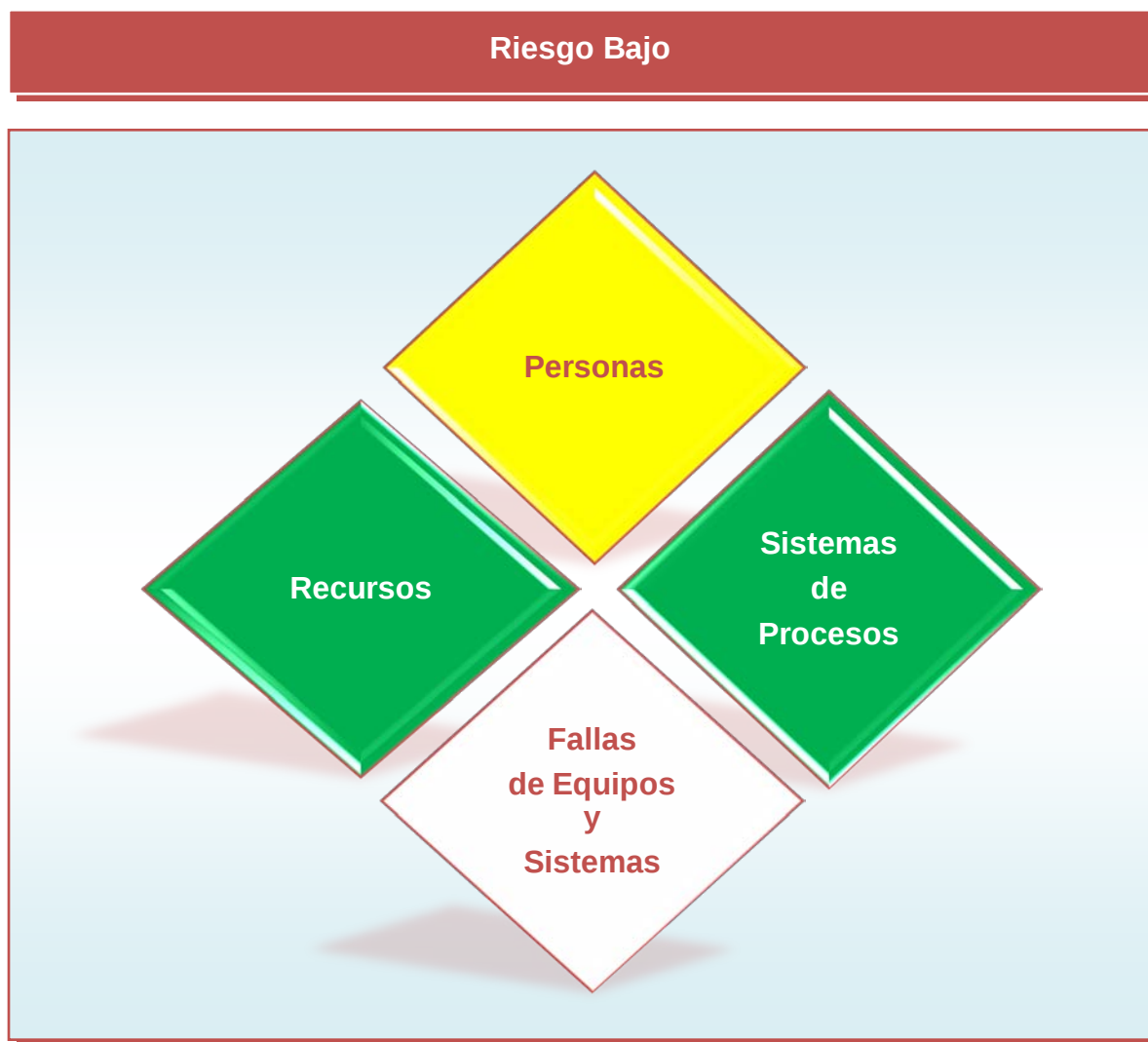
Fuente: El Autor

Cuadro 21. Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Fallas de Equipos y Sistemas

Punto vulnerable a calificar	Valores		
	Bueno (0)	Regular (0.5)	Malo (1.0)
En las Personas			
Organización			X
Capacitación	X		
Dotación		X	
Total		1.5	
Calificación: Media			Color Amarillo
En los Recursos			
Materiales	X		
Edificación		X	
Equipos		X	
Total		1.0	
Calificación: Media			Color Verde
Sistemas de Procesos			
Servicios públicos	X		
Sistemas alternos		X	
Recuperación	X		
Total		0.5	
Calificación: Baja			Color Verde

Fuente: El Autor

Figura 6. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Fallas de Equipos y Sistemas



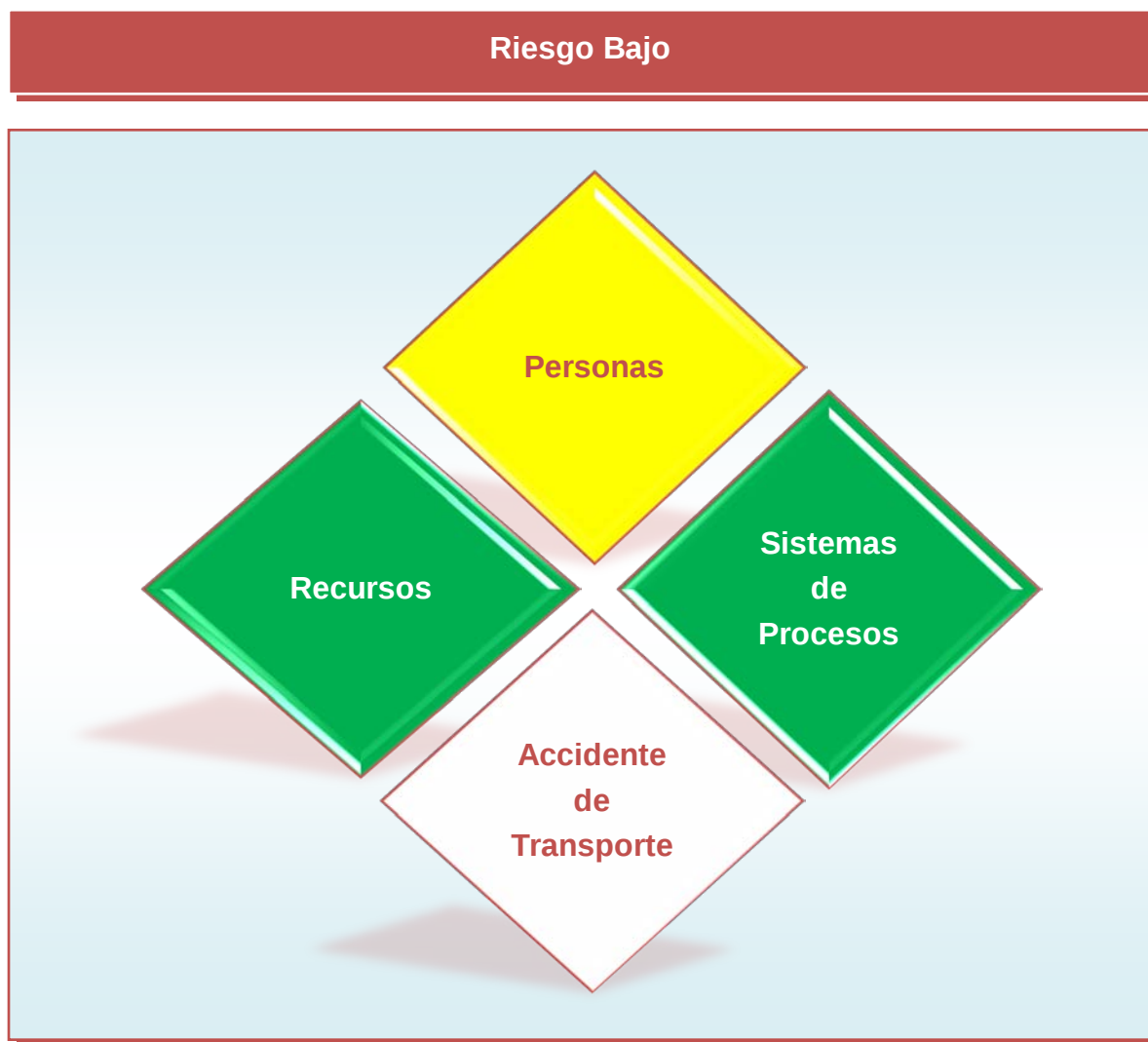
Fuente: El Autor

Cuadro 22. Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Accidente de Transporte

Punto vulnerable a calificar	Valores		
	Bueno (0)	Regular (0.5)	Malo (1.0)
En las Personas			
Organización		X	
Capacitación		X	
Dotación		X	
Total		1.5	
Calificación: Media			Color Amarillo
En los Recursos			
Materiales		X	
Edificación	X		
Equipos		X	
Total		1.5	
Calificación: Media			Color Verde
Sistemas de Procesos			
Servicios públicos	X		
Sistemas alternos		X	
Recuperación	X		
Total		0.5	
Calificación: Baja			Color Verde

Fuente: El Autor

Figura 7. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Accidente de Transporte



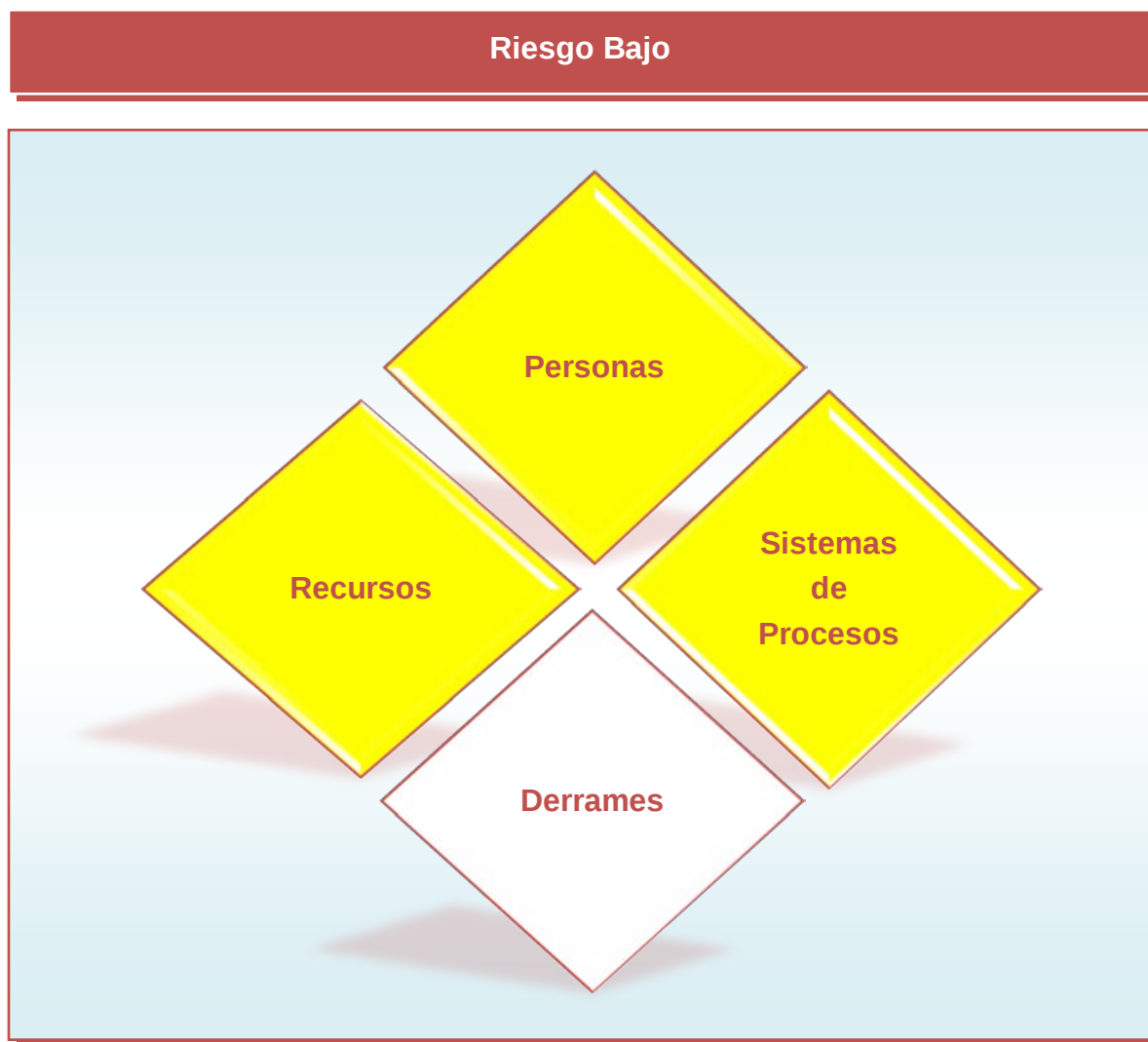
Fuente: El Autor

Cuadro 23. Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Derrames

Punto vulnerable a calificar	Valores		
	Bueno (0)	Regular (0.5)	Malo (1.0)
En las Personas			
Organización			X
Capacitación	X		
Dotación		X	
Total		1.5	
Calificación: Media			Color Amarillo
En los Recursos			
Materiales		X	
Edificación		X	
Equipos			X
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
Sistemas de Procesos			
Servicios públicos	X		
Sistemas alternos		X	
Recuperación			X
Total		1.5	
Calificación: Baja			Color Amarillo

Fuente: El Autor

Figura 8. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Derrames



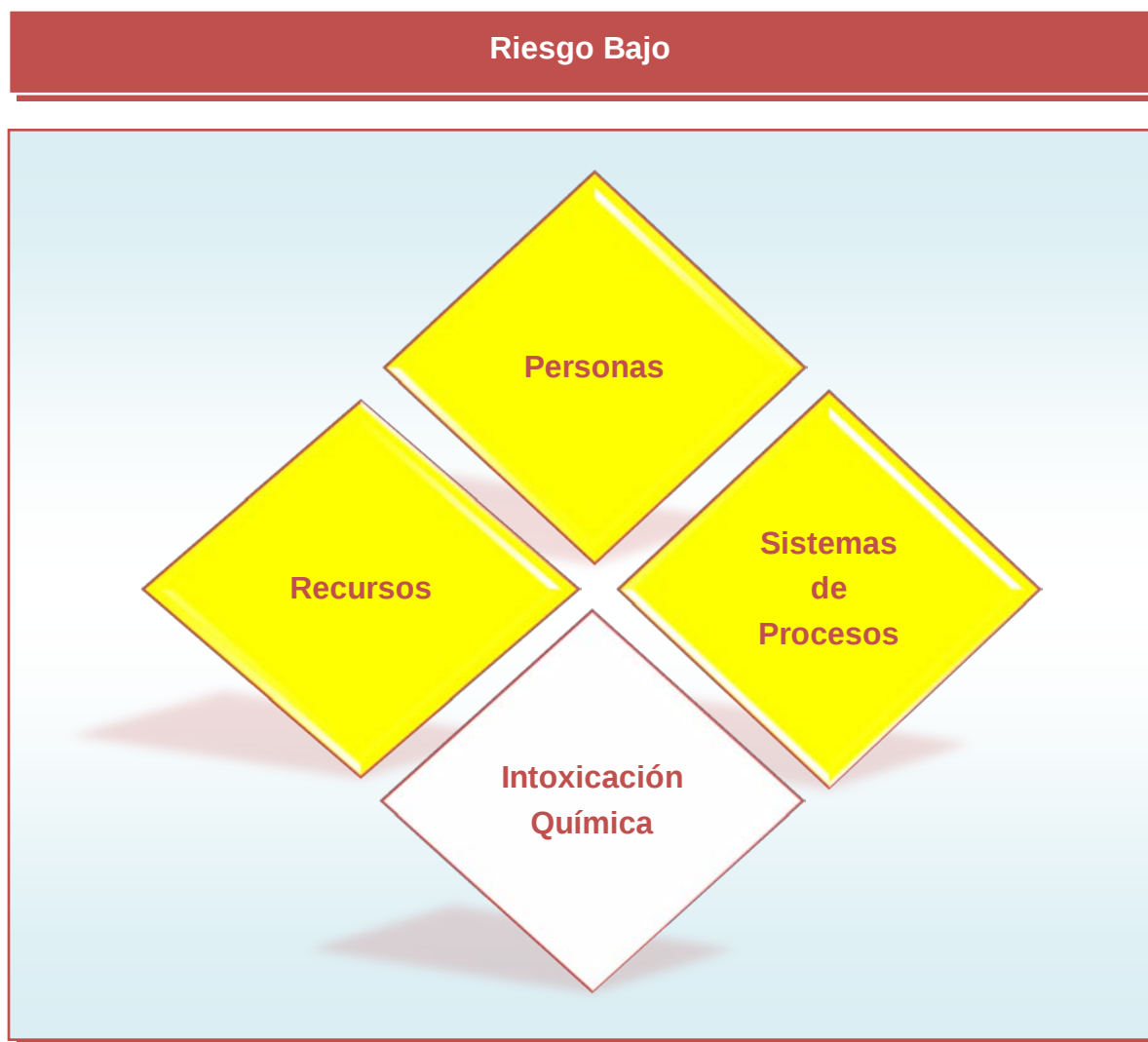
Fuente: El Autor

Cuadro 24. Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Intoxicación Química

Punto vulnerable a calificar	Valores		
	Bueno (0)	Regular (0.5)	Malo (1.0)
En las Personas			
Organización			X
Capacitación		X	
Dotación		X	
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
En los Recursos			
Materiales		X	
Edificación		X	
Equipos			X
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
Sistemas de Procesos			
Servicios públicos	X		
Sistemas alternos		X	
Recuperación			X
Total		1.5	
Calificación: Baja			Color Amarillo

Fuente: El Autor

Figura 9. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Intoxicación Química



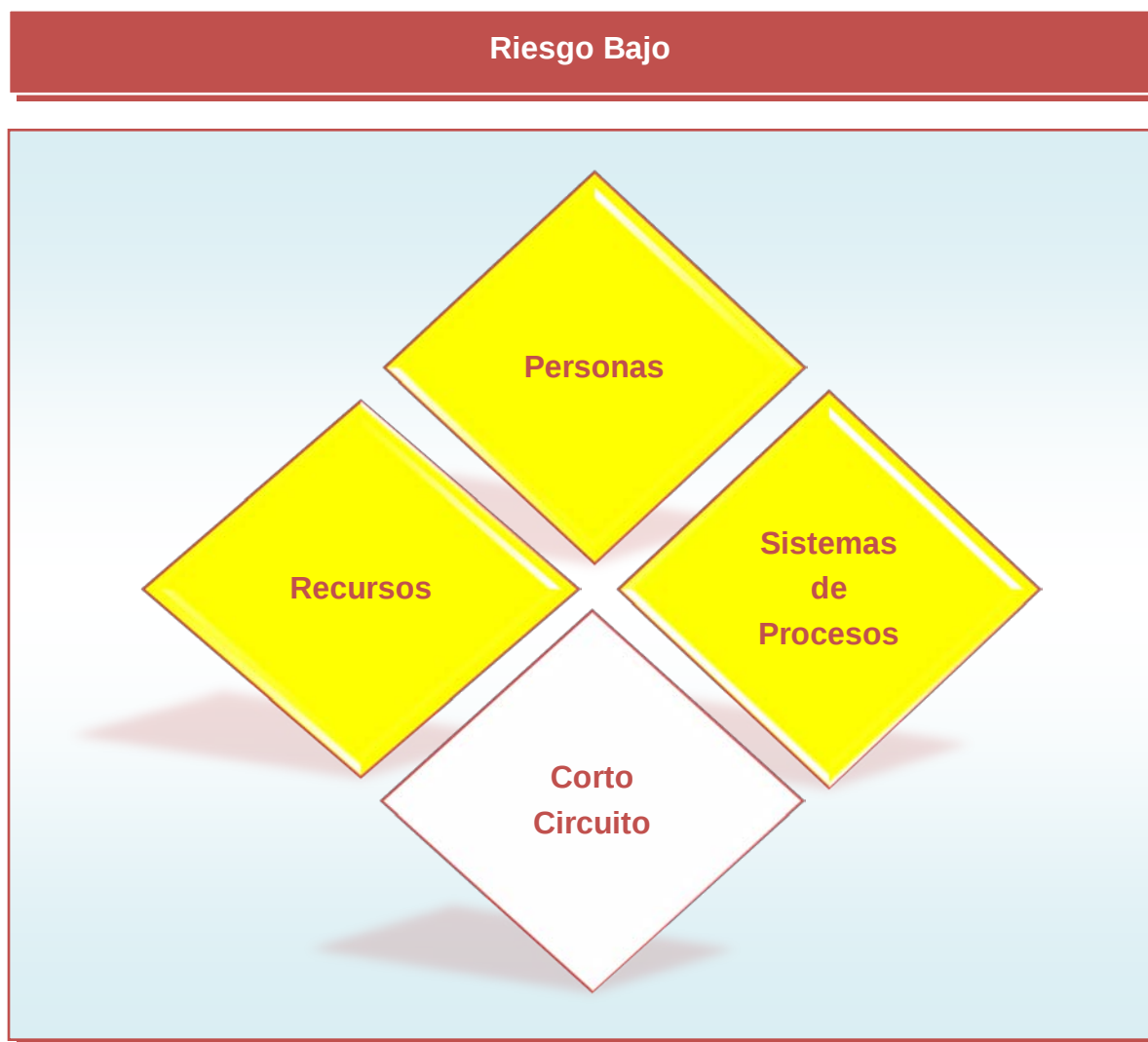
Fuente: El Autor

Cuadro 25. Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Corto Circuito

Punto vulnerable a calificar	Valores		
	Bueno (0)	Regular (0.5)	Malo (1.0)
En las Personas			
Organización			X
Capacitación		X	
Dotación		X	
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
En los Recursos			
Materiales		X	
Edificación		X	
Equipos			X
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
Sistemas de Procesos			
Servicios públicos	X		
Sistemas alternos		X	
Recuperación			X
Total		1.5	
Calificación: Baja			Color Amarillo

Fuente: El Autor

Figura 10. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Corto Circuito



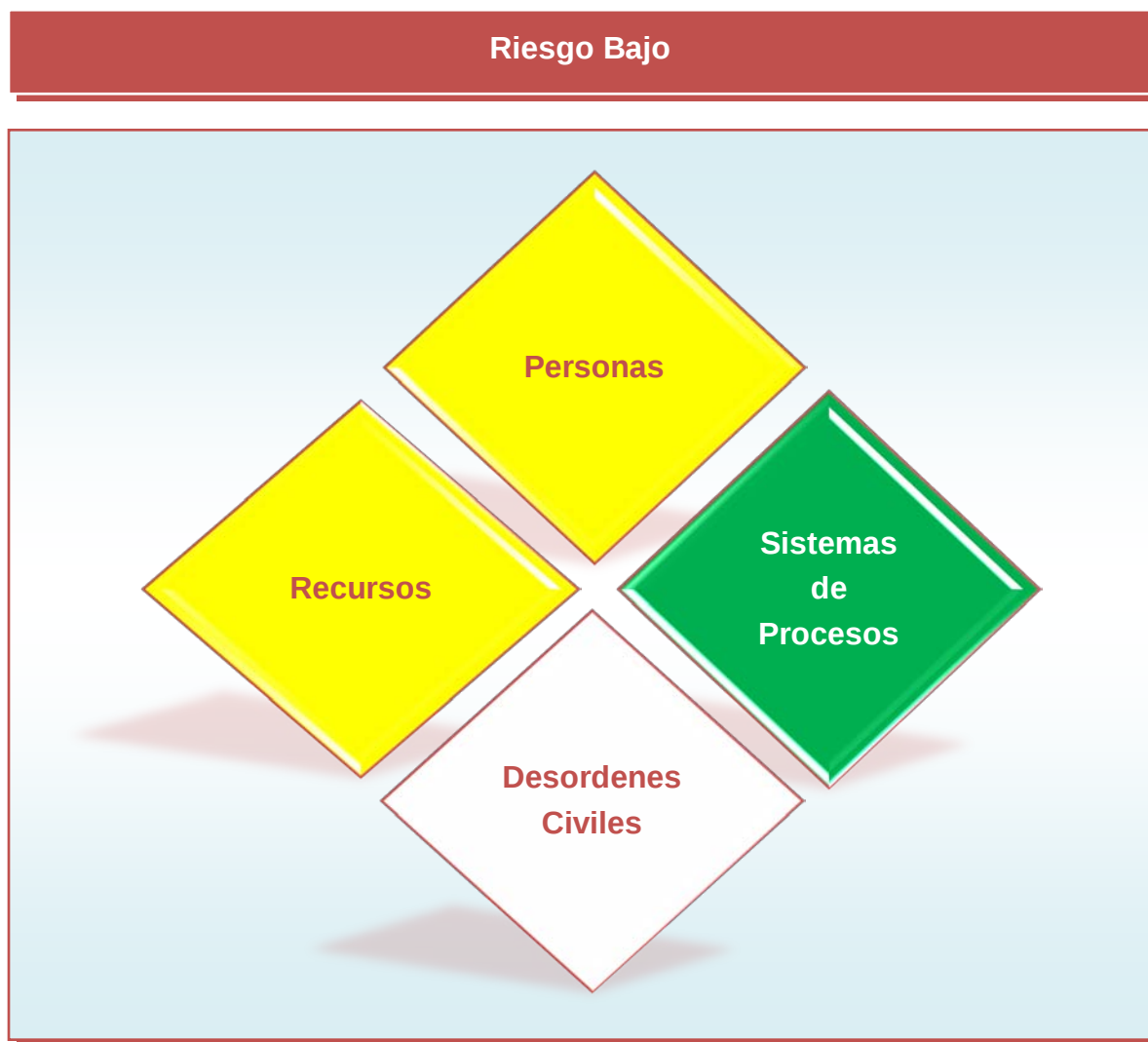
Fuente: El Autor

Cuadro 26. Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Desordenes Civiles

Punto vulnerable a calificar	Valores		
	Bueno (0)	Regular (0.5)	Malo (1.0)
En las Personas			
Organización			X
Capacitación		X	
Dotación		X	
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
En los Recursos			
Materiales		X	
Edificación		X	
Equipos			X
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
Sistemas de Procesos			
Servicios públicos	X		
Sistemas alternos		X	
Recuperación	X		
Total		0.5	
Calificación: Baja			Color Verde

Fuente: El Autor

Figura 11. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Desordenes Civiles



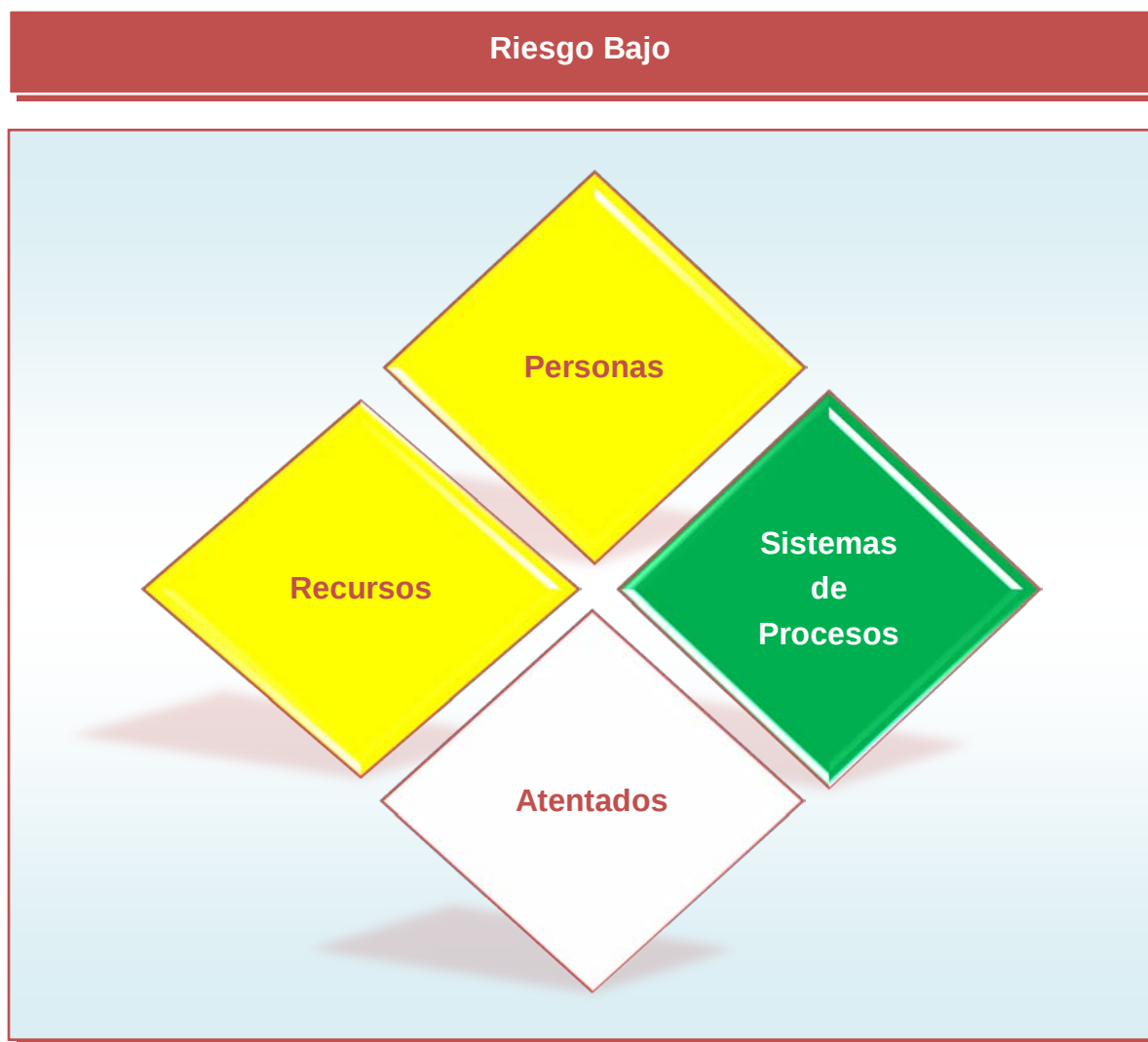
Fuente: El Autor

Cuadro 27. Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Atentados

Punto vulnerable a calificar	Valores		
	Bueno (0)	Regular (0.5)	Malo (1.0)
En las Personas			
Organización			X
Capacitación		X	
Dotación		X	
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
En los Recursos			
Materiales		X	
Edificación		X	
Equipos			X
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
Sistemas de Procesos			
Servicios públicos	X		
Sistemas alternos		X	
Recuperación			X
Total		1.5	
Calificación: Baja			Color Verde

Fuente: El Autor

Figura 12. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Atentados



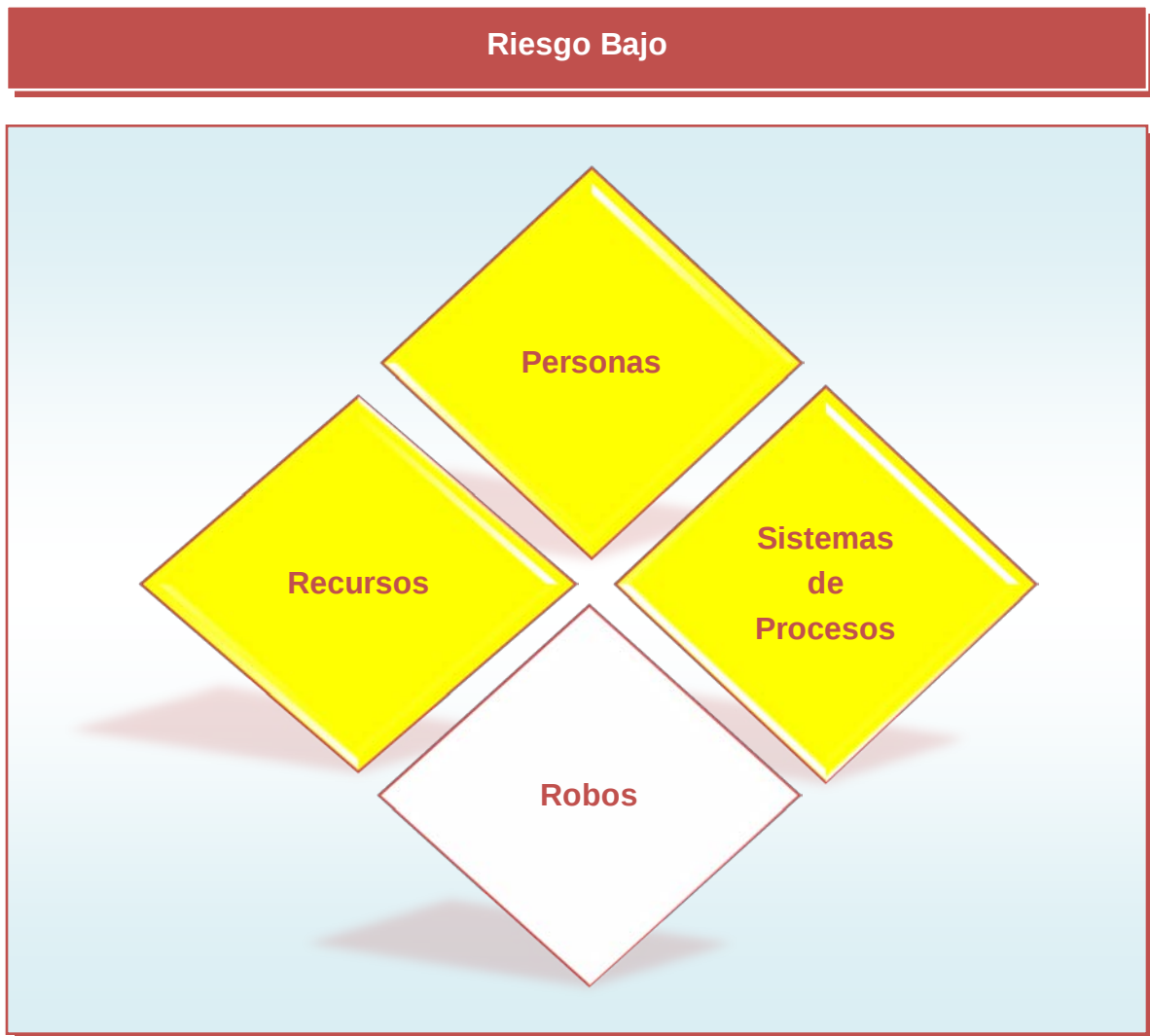
Fuente: El Autor

Cuadro 28. Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Robos

Punto vulnerable a calificar	Valores		
	Bueno (0)	Regular (0.5)	Malo (1.0)
En las Personas			
Organización			X
Capacitación		X	
Dotación		X	
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
En los Recursos			
Materiales		X	
Edificación		X	
Equipos			X
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
Sistemas de Procesos			
Servicios públicos	X		
Sistemas alternos		X	
Recuperación			X
Total		1.5	
Calificación: Baja			Color Amarillo

Fuente: El Autor

Figura 13. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Robos



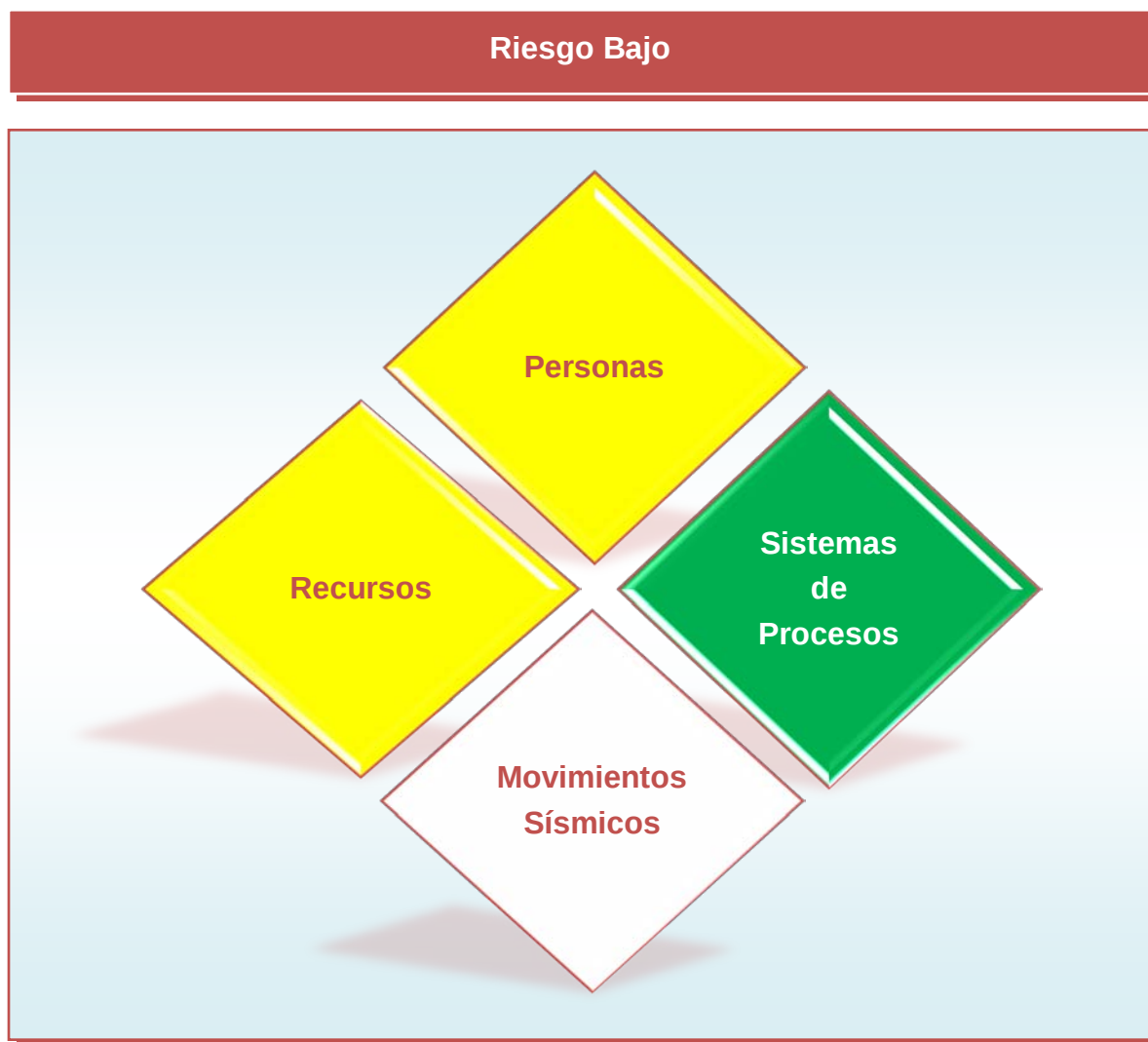
Fuente: El Autor

Cuadro 29. Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Movimientos Sísmicos

Punto vulnerable a calificar	Valores		
	Bueno (0)	Regular (0.5)	Malo (1.0)
En las Personas			
Organización			X
Capacitación		X	
Dotación		X	
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
En los Recursos			
Materiales		X	
Edificación		X	
Equipos			X
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
Sistemas de Procesos			
Servicios públicos	X		
Sistemas alternos		X	
Recuperación	X		
Total		0.5	
Calificación: Baja			Color Verde

Fuente: El Autor

Figura 14. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Movimientos Sísmicos



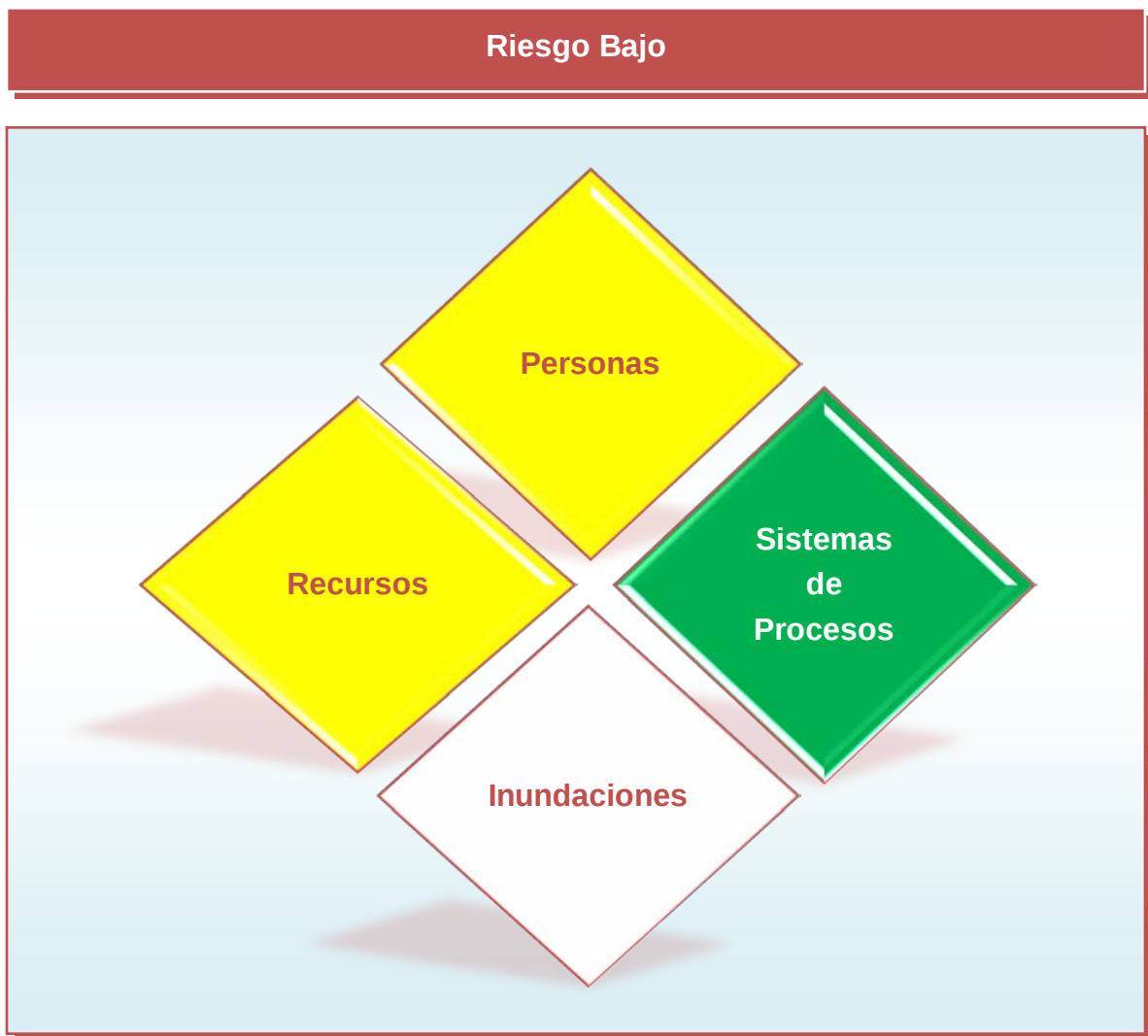
Fuente: El Autor

Cuadro 30. Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Inundaciones

Punto vulnerable a calificar	Valores		
	Bueno (0)	Regular (0.5)	Malo (1.0)
En las Personas			
Organización			X
Capacitación		X	
Dotación		X	
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
En los Recursos			
Materiales		X	
Edificación		X	
Equipos			X
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
Sistemas de Procesos			
Servicios públicos	X		
Sistemas alternos		X	
Recuperación	X		
Total		0.5	
Calificación: Baja			Color Verde

Fuente: El Autor

Figura 15. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Inundaciones



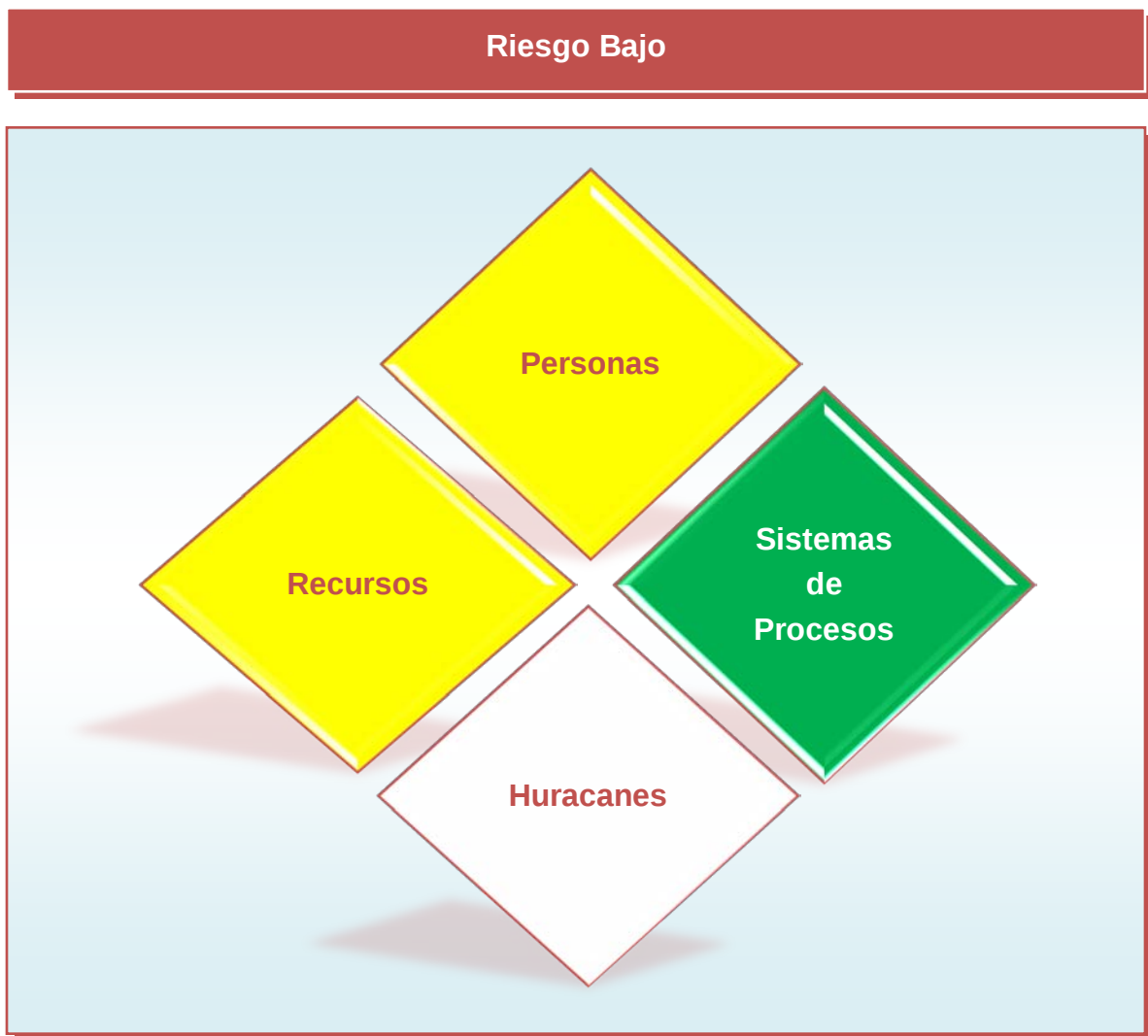
Fuente: El Autor

Cuadro 31. Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Huracanes

Punto vulnerable a calificar	Valores		
	Bueno (0)	Regular (0.5)	Malo (1.0)
En las Personas			
Organización			X
Capacitación		X	
Dotación		X	
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
En los Recursos			
Materiales		X	
Edificación		X	
Equipos			X
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
Sistemas de Procesos			
Servicios públicos	X		
Sistemas alternos		X	
Recuperación	X		
Total		0.5	
Calificación: Baja			Color Verde

Fuente: El Autor

Figura 16. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Huracanes



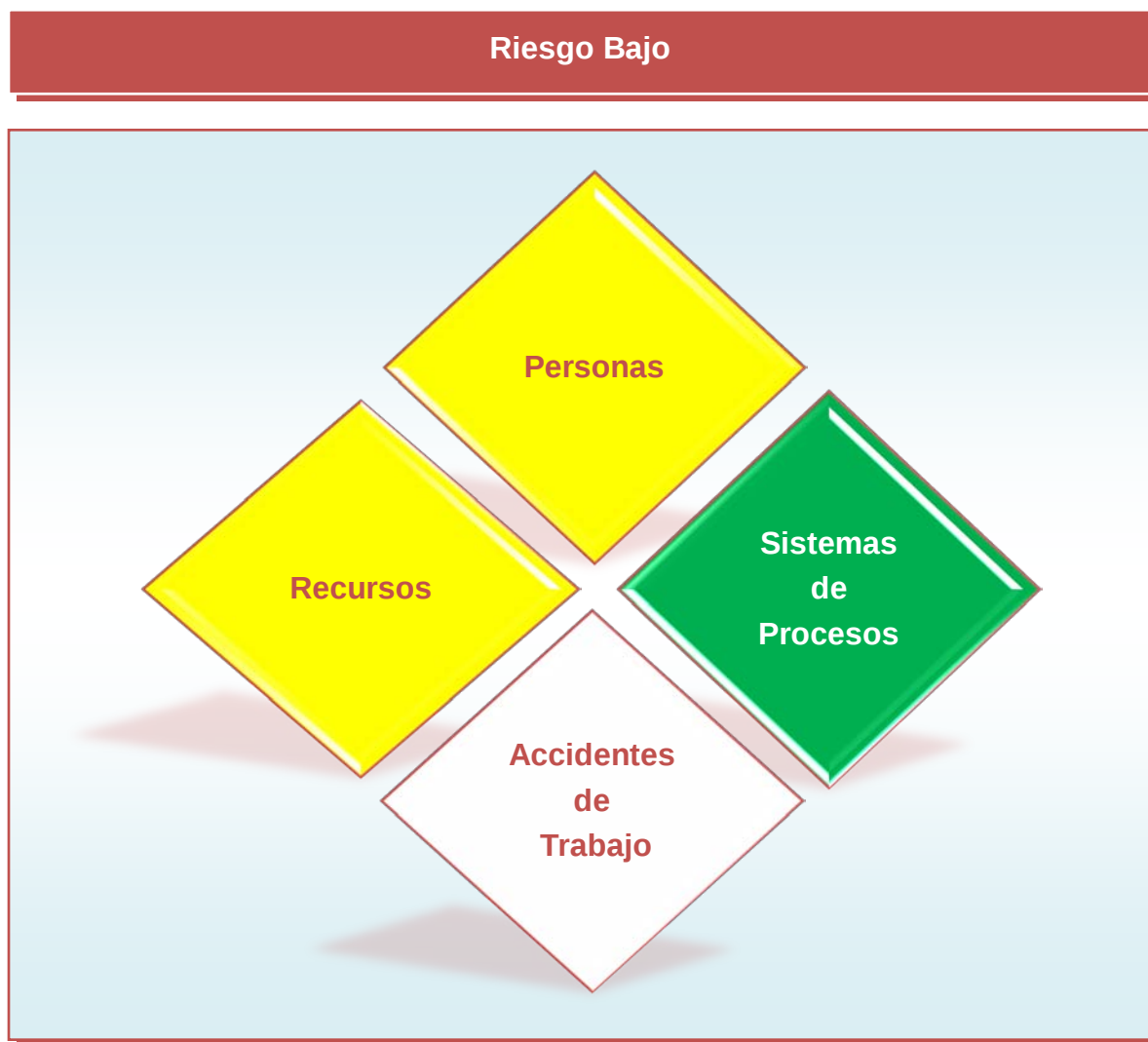
Fuente: El Autor

Cuadro 32. Análisis de la Vulnerabilidad de la Empresa ante la Amenaza de Accidentes de Trabajo

Punto vulnerable a calificar	Valores		
	Bueno (0)	Regular (0.5)	Malo (1.0)
En las Personas			
Organización			X
Capacitación		X	
Dotación		X	
Total		20	
Calificación: Media			Color Amarillo
En los Recursos			
Materiales		X	
Edificación		X	
Equipos			1.0
Total		2.0	
Calificación: Media			Color Amarillo
Sistemas de Procesos			
Servicios públicos	X		
Sistemas alternos		X	
Recuperación	X		
Total		0.5	
Calificación: Baja			Color Verde

Fuente: El Autor

Figura 17. Interpretación del Nivel de Riesgo de la Empresa ante la Amenaza de Accidentes de Trabajo



Fuente: El Autor

7.3.5 Inventario de Recursos para el Plan. Conocida la naturaleza de las amenazas que tiene LA ESTACIÓN DE SERVICIO ESSO URIBE URISAN LTDA., se presenta el inventario de los recursos con los cuales se cuenta para evitar un desastre y atender correctamente la situación de peligro.

Cuadro 33. Inventario de Recursos para el Plan

A. Brigada de Emergencias	
Nombre	Cargo
Henry Alexandro Jaramillo	Jefe de Brigada
Mauricio Jiménez	Brigadista
Carlos Alberto Ávila	Brigadista
Nini Johana García	Brigadista
B. Comité de Emergencia (Vigía)	
Nombre	Cargo
Juan José Valencia	Principal
Carlos Néstor Valencia	Suplente
C. Inventario de Equipo contra Incendio	
Clase de Extintor	Ubicación
1 solcaflan	Oficina primer piso (junto al escritorio de el secretario).
4 multipropósito	Ubicados en las columnas de cada isla en los surtidores.
1 multipropósito	Ubicado en la oficina de Gerencia en el segundo piso
1 satélite	Patio (frente a los surtidores)
1 planta eléctrica	Patios (ubicada a un costado de la Estación Uribe 1).
1 motobomba eléctrica	Ubicada en el hotel.
1 tanque de almacenamiento de agua	Elevado a un costado entre el hotel y el parqueadero. Capacidad 12 m ² .
1 interruptor eléctrico para los surtidores	Patios (ubicado a un costado del almacén).
1 pala y la arenera	Ubicada a un lado de la columna de cada Estación.

Fuente: Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda.

7.3.6 Acciones.

7.3.6.1 Plan de Actividades Formativas. Su objetivo es brindar a todos los empleados de la empresa los conocimientos básicos en el campo de la preparación para emergencias, con el fin de que puedan reaccionar adecuadamente y contribuir de esta forma a su seguridad personal, clientes, proveedores y comunidad.

1. Capacitación para los Empleados

a) Objetivo General

Sensibilizar al personal de empleados internos y externos, en la generación de una cultura preventiva, mediante talleres teóricos-prácticos.

b) Objetivos Específicos

- Promover la participación activa de todas las personas de la empresa en la prevención y control de emergencias.
- Determinar niveles de organización para todos los empleados internos y externos de la empresa, con el fin de generar una mayor eficacia en el proceso.
- Facilitar la implementación de políticas de prevención y seguridad en la empresa en lo concerniente a emergencias.

Con el fin de propiciar el logro de los objetivos propuestos se definen los siguientes niveles de capacitación con retroalimentación anual:

- Programa de sensibilización.
- Capacitación en el comportamiento de una emergencia.
- Taller teórico-práctico en simulacros de evacuación.

2. Capacitación para los Brigadistas

a) Objetivo General

Contribuir al desarrollo cualitativo y cuantitativo del proceso de formación y entretenimiento de una Brigada que actúe en casos de emergencia perteneciente a la Estación El Triangulo, mediante programas planeados anualmente que les permite un accionar correcto acorde con los riesgos existentes en cada una de las dependencias antes, durante y después de una emergencia.

b) Objetivos Específicos

- Capacitar a todos los brigadistas en temas relacionados con: primeros auxilios, prevención y control de emergencias.
- Desarrollar actividades prácticas que brinden agilidad y destreza en procedimientos de primeros auxilios y en el Plan de Emergencias.
- Aplicar los diferentes conceptos adquiridos en el proceso de capacitación, con el fin de actuar correcta y oportunamente en la prevención y control de emergencias.

Con el fin de propiciar el logro de los objetivos propuestos se definen los siguientes niveles de capacitación de manera inmediata y con retroalimentación anual:

- Primeros auxilios
- Simulacros según amenazas
- Capacitación en manejo de extintores
- Prácticas con fuego
- Líquidos inflamables y combustibles.

3. Capacitación Especial para Grupos de Trabajo

Se forman grupos específicos de trabajo como el **Comité de Emergencias (Comité Paritario)** quien maneja administrativamente todo el Plan y toma las máximas decisiones en el momento de una emergencia. Capacitándose básicamente en análisis de riesgos, análisis de vulnerabilidad, acciones operativas en incendios, terremotos, Plan de Evacuación y cadena de socorro.

7.3.6.2 Plan de Contingencia. Constituye el Plan de Emergencias o de reacción propiamente dicho.

1. Objetivo

Establecer los mecanismos de control de la fase de alerta, la cual se determina en el momento de recibir una señal de aviso, que puede conducir a una situación de emergencia, dicha señal puede ser:

- **Forma directa:** mediante el accionar de un pulsador o disparo automático de una señal mediante un detector o una voz de alerta.
- **Forma indirecta:** llamada de información por medio de radios de comunicación portátiles.

2. Notificación

Es el mecanismo mediante el cual se informa al Comité de Emergencias sobre la declaratoria de alerta. Para tal efecto se cuenta con una cadena de llamadas que se activa dando aviso a las siguientes personas:

- Encargado del área
- Gerente o Administrador
- Jefe de la Brigada

De esta forma se activa el comité en pleno, cuando el comité logra reunirse en los sitios asignados, se debe verificar:

- La veracidad de la señal de alerta
- La naturaleza del riesgo
- La magnitud del riesgo
- La vulnerabilidad

Lo anterior posibilitará tomar cualquiera de las siguientes decisiones:

- Volver a la normalidad y hacer seguimiento
- Permanecer en alerta
- Pasar a la fase de alarma
- Dar aviso a los organismos de socorro externos

3. Alarma

Origina dos acciones:

- **Evacuación:** en este caso sería de carácter previsorio, ya que el impacto (incendio, explosión, movimiento sísmico, etc.) aún no se ha dado y permite una salida a tiempo de la zona.
- **Despliegue de la cadena de socorro:** Brigada, Grupos de Apoyo y Comisión Técnica.

Es posible que no se haya presentado el impacto, ante lo cual se debe:

- Retomar a la fase de alerta
- Evaluar la evacuación
- Hacer retroalimentación
- Evaluar el despliegue de la cadena de socorro
- Almacenar la información

4. Actividades

a) Durante la emergencia

Se inicia con el impacto (incendio, explosión, movimiento sísmico, etc.) seguido por la fase de emergencia propiamente dicha, lo cual genera:

- Evaluación total o parcial
- Despliegue de la cadena de socorro

Cadena de socorro

Es el mecanismo mediante el cual se puede brindar atención a un número determinado de lesionados.

Funciones

- Colaborar en las labores de evaluación.
- Realizar actividades de salvamiento, rescate, atención médica y transporte de lesionados, desde la zona de impacto hasta el lugar de atención definitiva.
- Coordinar el funcionamiento de los distintos eslabones a través del puesto de mando unificado (P.M.U.)
- Iniciar la asistencia de los afectados desde la misma zona de impacto.
- Optimizar los recursos humanos y físicos para garantizar la atención de las víctimas.

b) Después de la emergencia

Son aquellas consideradas como recuperación y reconstrucción posterior a la emergencia, entre ellas se tiene:

- Participar en las labores de recuperación como remoción de escombros, inspección de las instalaciones para determinar en qué condiciones quedaron estas.
- Realizar inventario de los materiales de la Brigada utilizados en la emergencia y determinar su reposición.
- Evaluar las acciones realizadas para retroalimentar los Manuales Operativos.
- Presentar informes al Jefe de la Brigada sobre las acciones realizadas.
- Evaluar la eficiencia de la cadena de socorro.
- Determinar las acciones correctivas.
- Mantener contacto permanente con las instituciones de atención médica, con el fin de tener información actualizada del estado de salud de las personas remitidas a dichas instituciones.
- Realizar inventario del material médico utilizado en la emergencia para su pronta reposición.
- Elaborar informes de las actividades de salud realizadas en la emergencia.
- Promover nuevos talleres o simulacros para corregir o afianzar conceptos y acciones para afrontar emergencias.

Comités de Emergencias

Es la estructura responsable de coordinar la ejecución de las actividades *antes, durante y después de una emergencia*. Está conformado por el **Comité Paritario o Vigía de Salud Ocupacional**.

a) Antes de la emergencia

- Planear y organizar las diferentes acciones y recursos para la eficaz atención de una eventual emergencia.
- Conocer el funcionamiento de la empresa, las instalaciones, las emergencias que se puedan presentar y los planes normativos y operativos de la empresa.
- Identificar las zonas más vulnerables de la empresa.
- Mantener actualizado el inventario de recursos: humanos, materiales y físicos de la empresa.
- Mantener el control permanente sobre los diferentes riesgos de la empresa.
- Diseñar y promover programas de capacitación para enfrentar emergencias a todo el personal de la empresa.
- Establecer acciones operativas para el comité. Ejemplo: la cadena de llamadas, distribución de funciones, entre otras.
- Realizar funciones periódicas (cada 6 meses o cuando la ocasión lo amerite), para mantener permanentemente actualizado el Plan de Emergencias.

b) Durante la emergencia

- Activar la cadena de llamadas de los integrantes del Comité de Emergencias.
- Evaluar las condiciones y magnitud de la emergencia.
- Distribuir los diferentes recursos para la atención adecuada de la emergencia.

- Establecer contactos con las máximas directivas de la empresa, los grupos de apoyo y con la ayuda externa (Cruz Roja, Defensa Civil, Bomberos, Tránsito, Policía y Ejército).
- Registrar el tiempo de desplazamiento de los organismos de socorro.
- Registrar toda la información de las situaciones generales por la emergencia.
- Notificar o informar a los organismos de socorro sobre las ayudas específicas que requiere la dependencia para el control de la emergencia.
- Informar permanentemente a la Gerencia (en caso de no encontrarse presente), al Jefe de Distrito, Jefe de la División de Seguridad y Comandante de Bomberos sobre el desarrollo de la situación.
- Tomar decisiones en cuanto a evacuación total o parcial de la empresa.
- Coordinar las acciones operativas en la atención de emergencias
- Recoger y procesar toda la información relacionada con la emergencia.
- Coordinar el traslado de los heridos a los centros de asistencia médica.

c) Después de la emergencia

- Evaluar el desarrollo de las diferentes actividades contempladas en el Plan después de cada emergencia o simulacro desarrollado.
- Elaborar y presentar informes de dichas actividades a las directivas de la empresa.
- Actualizar los diferentes inventarios de recursos.
- Permanecer en estado de alerta hasta “la vuelta de la normalidad”
- Retroalimentar cada uno de los elementos del Plan de Emergencias
- Establecer o determinar los correctivos pertinentes del Plan.

- Evaluar los procesos de atención de las emergencias para retroalimentar las acciones de planificación.

Dicho Comité de Emergencias esta soportado por cuatro comisiones: *Comisión Operativa, Comisión Educativa, Comisión Técnica y Comisión de Recursos*, quienes son orientadas por un **Coordinador del Comité de Emergencias**.

Coordinador del Comité de Emergencias

Responsable: Representante de los trabajadores en el Comité Paritario.

a) Funciones específicas:

- Coordinar y evaluar las acciones de cada una de las comisiones.
- Establecer relación permanente con las máximas directivas de la empresa.
- Presentar presupuestos debidamente sustentados que garantice la buena marcha del Plan, a las directivas de la compañía.
- Distribuir las diferentes responsabilidades a los integrantes del Comité de Emergencias.
- Citar a reuniones periódicas a los miembros del Comité de Emergencias.
- Mantener informadas a las directivas sobre las diferentes acciones que contempla el Plan de Emergencias.

b) Durante la emergencia:

- Activar la cadena de llamadas del Comité de Emergencias.
- Recoger toda la información relacionada con la emergencia.
- Realizar contacto con la Gerencia de la dependencia respectiva y con las instituciones de ayuda externa.

- Facilitar la consecución de recursos no existentes en la Organización.
- Coordinar el puesto de mando unificado del Plan de Emergencias.

c) Después de la emergencia

- Realizar reuniones de evaluación de los procedimientos realizados.
- Recoger el informe de cada una de las comisiones.
- Presentar los respectivos informes a la División Nacional de Seguridad.

Comisión Operativa

Conformada por personal de mantenimiento, la Brigada de Emergencia y Personal de Vigilancia.

a) Antes de la emergencia

- Planear y coordinar las acciones preventivas y educativas de las Brigadas de Apoyo para la atención de emergencias.
- Establecer acciones de coordinación con las diferentes instituciones de ayuda, como Cruz Roja, Defensa Civil, Policía, Bomberos, Tránsito, etc.
- Promover la realización de simulacros de emergencia para capacitar a todo el personal.
- Determinar las funciones de la cadena de socorro en caso de una emergencia.
- Establecer los diferentes puntos de atención a lesionados de acuerdo con la cadena de socorro.
- Mantener actualizado el inventario de recursos de atención médica.

b) Durante la emergencia

- Coordinar la distribución de funciones y elementos de atención médica necesaria para el buen funcionamiento de la cadena de socorro.
- Establecer comunicación con las diferentes instituciones de ayuda externa que puedan prestar apoyo de acuerdo con la emergencia.
- Procurar que se brinde una atención inmediata, adecuada y provisional a las personas lesionadas.
- Elaborar listado de las personas que resulten lesionadas, especificando su estado de salud.
- Coordinar la remisión de lesionados a los diferentes centros asistenciales.

Comisión Educativa

Conformada por Jefe de Personal o Jefe de Patios.

a) Antes de la emergencia

- Identificar las necesidades educativas dentro del Plan de Emergencia.
- Planear y coordinar actividades formativas para todo el personal, en temas relacionados con la autoprotección y actuación en caso de emergencia.
- Desarrollar actividades preventivas que permitan evitar situaciones de emergencia.
- Evaluar los programas educativos mediante actividades prácticas como simulacros.
- Programar capacitaciones especiales para grupos de apoyo, coordinadores de evacuación y personal administrativo y operativo.

b) Durante la emergencia

- Apoyar las diferentes acciones operativas, recordando los procedimientos a seguir en caso de emergencia.
- Determinar los diferentes vacíos en los procesos formativos y preventivos.

c) Después de la emergencia

- Evaluar la eficiencia de los programas formativos y preventivos.
- Presentar informes de los resultados obtenidos de los programas educativos.-
- Programas nuevos, talleres para corregir o afianzar conocimientos.
- Presentar el Cronograma de actividades con los programas que necesitan ser retroalimentados.

Comisión Técnica

Conformado por el Secretario del Comité Paritario.

a) Antes de la emergencia

- Tener conocimientos sobre las causas, efectos y comportamientos de los diferentes riesgos.
- Identificar las zonas más vulnerables de la dependencia.
- Proponer la consecución de material técnico para un adecuado control de los riesgos.
- Mantener actualizada la información sobre ubicación, control y magnitud de los riesgos.

- Suministrar información técnica necesaria para la actualización de mapas de riesgos y de evacuación, como también de nuevos recursos de acuerdo con las nuevas condiciones.
- Presentar informes técnicos sobre las causas de la emergencia.

Comisión de Recursos

Conformada por el Secretario o Auxiliar de la empresa.

a) Antes de la emergencia

- Elaborar inventarios de los recursos humanos, físicos y de materiales con que cuenta la dependencia para afrontar la emergencia.
- Mantener actualizados los diferentes manuales de mapas de riesgos y rutas de evacuación.
- Velar por el buen mantenimiento de los diferentes recursos materiales y físicos de la dependencia.
- Mantener actualizados los listados del personal, pertenecientes a los diferentes grupos de apoyo.
- Organizar archivos con la información necesaria para el control de emergencias.
- Dotar al Comité de Emergencias con los elementos necesarios para garantizar su buen funcionamiento.

b) Durante la emergencia

- Coordinar la recuperación de los recursos utilizados.
- Realizar el inventario de recursos para determinar cuales se deben reponer.

- Determinar las necesidades de nuevos recursos para afrontar futuras emergencias.
- Seleccionar información importante de la emergencia y archivar.

7.3.6.3 Fases de Intervención.

Objetivo: determinar las responsabilidades y funciones de los componentes Administrativo y Operativo de la Empresa, para que se organice de manera más eficiente y flexible en el proceso de prevención y control de emergencias.

a) Niveles Administrativos

- **Nivel I:** a cargo de la máxima autoridad de la empresa, el Gerente o encargados, responsable de institucionalizar el Plan, aprobar los alcances, contenidos y presupuesto del mismo y gestionar los recursos necesarios para tal fin.
- **Nivel II:** a cargo del Comité de Emergencias, conformado por el Comité Paritario Vigía de Salud Ocupacional, responsable de diseñar y actualizar el Plan; planear acciones y programas a desarrollar, implementar el funcionamiento; presentar presupuestos, coordinar con organismos de socorro la intervención de los mismos; evaluar los resultados de simulacros y emergencias presentadas.
- **Nivel III:** constituido por el puesto de mando unificado, quien es el responsable de la operación del Plan, supervisor de seguridad o asistente y quien se constituye en el máximo nivel de decisión estratégica en caso de presentarse una emergencia.

b) Niveles Operativos

- **Nivel Estratégico:** corresponde al puesto de mando, su función básica es tomar decisiones y coordinar funciones en el momento de la emergencia.
- **Nivel Táctico:** corresponde al Jefe de la Brigada, su función básica es definir acciones y coordinar recursos para la implementación del Plan. Tiene la responsabilidad operativa del manejo de la emergencia.

- **Nivel de Ejecución:** corresponde a la acción puntual de los brigadistas, personal de mantenimiento, grupos de apoyo. Su responsabilidad es ejecutar las acciones pertinentes.

Cuadro 34. Niveles Administrativos

Nivel	Constitución
I	Administrador
II	Comité Paritario o Vigía de Salud Ocupacional
III	Jefe de Brigada

Fuente: El Autor

7.3.6.4 Plan de Primeros Auxilios y Emergencias.

a) Primeros Auxilios

Objetivos: capacitar a los empleados de la empresa en las nociones básicas en primeros auxilios y así poder intervenir de manera oportuna en una situación de emergencia a las personas afectadas sin empeorar la situación.

b) Emergencia

Se considera emergencia toda situación que implique un estado de perturbación parcial o total a un sistema, generalmente ocasionado por la situación real de un evento no esperado y cuya magnitud pueda requerir de ayuda externa.

El siguiente es el Plan de Emergencias para la ESTACIÓN DE SERVICIO ESSO URIBE URISAN LTDA., Plan que debe ser conocido y practicado por todo el personal. Para que este Plan sea efectivo, todo el personal de la Brigada de Emergencia debe ubicar y saber utilizar todos los equipos de dotación para el control de una emergencia, como son: llaves de control de acueducto y electricidad, extintores, mangueras, manillas, camillas, botiquín de primeros auxilios, etc.

1. Procedimiento inicial

- **Alarma:** en caso de una emergencia lo primero que se debe hacer es dar la voz de alerta (ALARMA). Las alarmas pueden ser de forma acústica y/o visual. También se puede dar una alarma a viva voz, por radio, por teléfono o por cualquier otro medio, dependiendo de la emergencia, el que la detecte lo hará de la forma que mejor crea conveniente, inclusive citando al personal al sitio exacto de la emergencia con los accesorios necesarios.

“LO IMPORTANTE ES QUE EL PERSONA DE LA BRIGADA SE ENTERE Y ACUDA LO MÁS PRONTO POSIBLE”

Se debe tener en cuenta que en caso de emergencia, es conveniente mantener informado a nuestros directivos.

2. Sitio de reunión

Se tiene en forma predeterminada un sitio estratégico, en el cual el personal de la Brigada debe reunirse en el menor tiempo posible después de haber detectado una señal de alarma, siempre y cuando en la cual no se ordenó dirigirse a algún sitio específico.

3. El sitio de reunión para la empresa será en el almacén de repuestos ubicado en el primer piso de la oficina principal:

Dicho sitio estará dotado con herramientas para combatir las emergencias. En caso de que el sitio de reunión haya sido afectado por la emergencia, el sitio de reunión automáticamente se trasladará a la parte de los patios. Para tratar de ubicar nuestras herramientas y equipos que puedan ser necesarios en la emergencia.

4. Zona de seguridad

Con anterioridad se establece un sitio llamado ZONA DE SEGURIDAD, la finalidad de este es reunir en un mismo sitio, que brinde seguridad, a todas las personas que se encontraban dentro de las instalaciones en el momento de la emergencia y

que hayan resultado ilesas (evacuación de las instalaciones hacia la zona de seguridad).

Para todo el personal, en caso de emergencia salgan por el sitio que salgan, siempre irán al mismo lugar (ZONA DE SEGURIDAD), los brigadistas se dirigen para el sitio de reunión o para el lugar de la emergencia.

Zona de Seguridad 1: junto a la zona de lubricación

Zona de Seguridad 2: junto a la zona de monta llantas

5. Zona de CACH:

Centro de Atención y Clasificación de Heridos

Sitio predeterminado donde se evalúa con cuidado a las personas que hayan resultado lesionadas en la emergencia, se estabilizan, clasifican y remiten a los diferentes centros asistenciales en el orden de prioridades.

Par la zona CACH se ubica un sitio estratégico, teniendo en cuenta la facilidad de acceso de ambulancias y demás medios de transporte requeridos.

CACH 1: Junto al surtidor de aire (zona sur)

En este lugar es importante contar con un brigadista bien capacitado en primeros auxilios, quien será el responsable de esta zona.

6. Salidas de emergencias:

La mayor parte de los empleados de la Estación y donde se encuentra el movimiento de clientes es el aire libre (en los patios), por lo tanto, no hay salida de emergencia demarcada. El segundo piso de las oficinas tiene una vía de acceso y de salida.

7.3.6.5 Plan de Evacuación.

1. Objetivo

El Plan de Evacuación comprende todas las acciones necesarias para detectar la presencia de un evento que amenace la integridad de los ocupantes, comunicarles oportunamente la decisión de abandonar las instalaciones y facilitar su rápido traslado hasta un lugar que se considere seguir, desplazándose a través de lugares también seguros.

2. Proceso

Primera Fase: Detención del Peligro

Tiempo transcurrido desde que se origina el peligro hasta que alguien lo reconoce.

El tiempo depende de:

- Clase de riesgo
- Medio de detección disponible
- Uso de la edificación
- Día y hora del evento

Segunda Fase: Alarma

Tiempo transcurrido desde que se conoce el peligro hasta que se toma la decisión de evaluar y se comunica esta decisión a las personas

El tiempo depende de:

- Sistema de alarma
- Adiestramiento del personal

Tercera Fase: Preparación para la salida

Tiempo transcurrido desde que se comunica la decisión de evacuar hasta que empieza a salir la primera persona.

Aspecto importante en la fase de preparación:

- Verificar quienes y cuantas personas hay.
- Disminuir nuevos riesgos.
- Proteger valores (si es posible).
- Recordar lugar de reunión final.

Cuarta Fase: Salida de Personal

Tiempo trascurrido desde que empieza a salir la primera persona hasta que sale la última, a un lugar seguro.

El tiempo de salida depende de:

- Distancia a reconocer
- Número de personas a evacuar
- Capacidad de las vías
- Limitantes de riesgo

Fórmula para el cálculo aproximado del tiempo:

$$TS = N/(A \times K) + DN$$

7.3.6.6 Guía para la Brigada en caso de incendios o explosiones, derrames y accidentes en la Estación de Gasolina.

- Llamar a los bomberos, la policía y asistencia médica (ambulancias y hospitales).
- Cortar totalmente la energía eléctrica de la Estación de inmediato.
- Evacuar a los clientes y empleados de la empresa e impedir el acceso al área una vez contemplada la evacuación.
- En caso de derrame de producto no poner en marcha ni mover ningún vehículo en la Estación, ya que pueden ser fuentes de ignición.
- Asegúrese por lo menos cada dos meses que todos los empleados están familiarizados con el Plan de Emergencia.

a) En caso de incendio

- Apagar los surtidores, cortar la energía eléctrica.
- Pedir ayuda.
- Usar los extintores de fuego y combatir el foco si fuese seguro hacerlo.
- Evacuar a las personas.
- Prestar los primeros auxilios que sean necesarios.

Nota: no combatir el fuego a menos que pueda hacerse desde una posición segura, si hay duda evacuar rápidamente y llamar a la Brigada de Bomberos. Si la ropa se prende fuego, no entrar en pánico, ni correr, detenerse, tirarse al piso y rodar hasta que se apaguen.

b) En caso de derrames

- Cortar totalmente la energía eléctrica de la Estación de Gasolina.

- Informar del derrame a todos los presentes en la Estación de Gasolina y evacuar el área rápidamente.
- Contactar a las autoridades locales correspondientes (policía o bomberos).
- Nunca limpiar un derrame con agua.
- Tratar de impedir que el derrame se escurra hacia los desagües. Contener el derrame colocando materiales absorbentes a su alrededor (arena u otros).
- Evitar que la piel o ropa entre en contacto con el derrame.
- Una vez absorbido el líquido, colocar el material absorbente en una bolsa de plástico y ésta en un envase o tambor con tapa que pueda sellarse herméticamente. Colocar un letrero de precaución sobre el envase.
- Guardar un envase en un lugar seguro y lejos de los clientes. Nunca intentar deshacerse del material absorbente hasta que se haya contactado al representante de ventas.
- Llamar de inmediato al representante de ventas.

c) En caso de derrame mayor

- Cortar la energía.
- Llamar a los bomberos.
- Mantener a las personas lo más retirado posible del área del derrame y tomar las medidas necesarias para contener el derrame, evitando que el producto derramado fluya a la calle, alcantarilla o desagües.
- Eliminar toda fuente de ignición posible.
- Consultar las hojas de información de los productos.
- Informar inmediatamente el incidente por teléfono a las autoridades locales correspondientes.

d) En caso de derrame menor

- Considerar la desactivación de los equipos de la playa si fuera necesario.
- Aislar la parte afectada de la Estación, cubrir cualquier derrame con arena y de limpiar con los elementos adecuados.
- Eliminar toda fuente de ignición cercana al área del derrame.
- Informar de inmediato a las autoridades locales si correspondiera.
- Informar a la compañía EXXON MOBIL DE COLOMBIA S.A. lo más pronto posible.

Accidentes

Investigar la ocurrencia de los accidentes tiene un gran valor. Es a través de un proceso de entendimiento de los factores que están detrás de dichos incidentes, o que conducirá a los medios para prevenir las situaciones de emergencia.

e) En caso de lesiones personales a clientes o empleados

- Proveer la asistencia inmediata y conseguir la atención adecuada.
- Si la lesión es seria llamar al servicio de ambulancia.
- El Comité de Emergencias (Comité Paritario) realizará un informe del incidente dando detalles del mismo y cualquier información de relevancia.
- Informar a la compañía EXXON MOBIL DE COLOMBIA S.A., lo más pronto posible.

7.4 MANUAL DE PRIMEROS AUXILIOS

El siguiente Manual de Primeros Auxilios será entregado a todos los empleados de la Estación con capacitación para la Brigada de Emergencias. Aquí se explica detalladamente que hacer en caso de accidentes o emergencias con las personas que resulten heridas:

- La serenidad y la cordura pueden a veces más que una medicación.
- Los accidentes no tienen edad, en la prevención de los mismos tiene gran importancia el factor personal.
- Las personas fatigadas, tensas, impacientes o nerviosas son mucho más propensas.
- Cuando la actitud del sujeto es de precaución y deseo de cuidar su vida y las de los demás, los accidentes se ven con menos frecuencia.
- Todo hombre o mujer consiente debe hacer un esfuerzo para conocer la conducta a seguir en caso de emergencia.
- Es sumamente conveniente leer este Manual, antes de tener que recurrir al el para consultarlo.

1. Situaciones prohibidas

- No toque las heridas con las manos, boca o cualquier otro material sin esterilizar. Usa gasa siempre que se posible. Nunca sople sobre una herida.
- No leve la herida hacia adentro, hazlo con movimientos hacia fuera.
- No toque ni mueva los coágulos de sangre.
- No intente coser una herida, pues esto es asunto de un médico.
- No coloque algodón absorbente directo sobre heridas o quemaduras.
- No aplique tela adhesiva directamente sobre heridas.
- No desprenda con violencia las gasas que cubren las heridas.
- No aplique vendajes húmedos, tampoco demasiado flojos ni demasiados apretados.

2. Situaciones en las que indefectiblemente deba llamarse al médico

- Cuando la hemorragia es copiosa (ésta es una situación de emergencia).
- Cuando la hemorragia es lenta pero dura más de 4 a 10 minutos.
- En el caso de cuerpo extraño en la herida que no se desprende fácilmente con el lavado.
- Si la herida es puntiforme y profunda.
- Si la herida es ancha y larga y necesita ser suturada.
- Si se han cortado tendones o nervios (particularmente heridas de la mano).
- En caso de fracturas.
- Si la herida es en la cara o partes fácilmente visibles donde se verían fea una cicatriz.
- Si la herida es tal, que no puede limpiarse completamente.
- Si la herida ha sido contaminada con polvo, tierra, etc.
- Si la herida es de mordedura (animal o humana).
- Al primer signo de infección (dolor, enrojecimiento, hinchazón, sensación de pulsación).
- Cualquier lesión en los ojos.

3. Para verificar que el paciente respira

- Acerque su oído a la nariz del lesionado, para oír y sentir el aliento.
- Acerque el dorso de su mano a la nariz para sentir el aliento.
- Si es posible, coloque su mano bajo el tórax para sentir el movimiento.
- Coloque un espejo cerca de la fosa nasal, para ver si se empaña.
- El número de respiraciones normales es de 15 a 20 por minuto.

4. Hemorragias

- Ponga un pañuelo o pedazo de tela limpia sobre la herida y presione firmemente con la mano. Si no tiene pañuelo o un pedazo de tela, trate de cerrar la herida con sus dedos y cúbrala con la mano.
- Aplique presión directamente sobre la herida, mantenga firmemente el pañuelo o pedazo de tela sobre la herida, con un vendaje hecho de pedazos de trapo o una corbata.
- Levante la parte afectada a un nivel más alto del cuerpo, si no hay fractura.
- Mantenga a la víctima acostada.
- Llame al médico.

Ahora debe revisar las necesidades de las otras víctimas. Trate de parar la hemorragia o sangrado y mantener la respiración en el mayor número de víctimas que pueda. Luego regrese a ver al primer accidentado en el que paró la hemorragia y haga lo siguiente:

- Mantenga a la víctima abrigada. Cúbrala con sábanas u otra cubierta y ponga algo por debajo de él, para que el accidentado no esté sobre superficie mojada, fría o húmeda.
- Si el accidentado está consciente y puede pasar líquidos, dele un poco de té, café o agua.

Use un torniquete en el caso que no pueda controlar una hemorragia debido a trituración, amputación o laceración accidental de un brazo o una pierna.

Como torniquete, use un pedazo ancho y resistente de cualquier tela. Nunca use alambre, sogas y otro material parecido. Aplique el torniquete alrededor de la parte superior del miembro y por encima de la herida. Amarre un medio nudo, ponga un pedazo de palo o rama encima y haga otro nudo y dele vueltas hasta que ajuste lo suficientemente para parar la hemorragia. Marque la frente del paciente con las letras "TQ" que significa Torniquete. No cubra el torniquete.

En el caso que el doctor se demore en llegar, afloje el torniquete cada 20 minutos. Si la hemorragia ha parado, deje el torniquete ligeramente suelto y listo para volverlo a ajustar en caso de que el sangrado se presente nuevamente. Vigile el torniquete constantemente hasta que la víctima sea hospitalizada.

5. Respiración de salvamento

Hay necesidad de ayudar a respirar a la víctima cuando han cesado los movimientos respiratorios o cuando los labios, la lengua o uñas de los dedos se tornan azules. En caso de duda, comience con la respiración artificial. Esto no va a dañar al accidentado en caso de que no lo necesite, pero, una demora puede costarle la vida, si realmente necesitaba respiración artificial.

6. Respiración artificial

- Comience inmediatamente. Cada segundo que pasa es muy importante.
- Revise la boca y la garganta para remover obstrucciones.
- Coloque a la víctima en posición apropiada y comience la respiración artificial.
- Mantenga un ritmo respiratorio regular de 15 respiraciones por minuto.
- Manténgase en la misma posición. Una vez que la víctima comienza a respirar, esté alerta para poder iniciar otra vez la respiración artificial en caso necesario.
- Llame a un médico.
- No mueva a la víctima a no ser que sea absolutamente necesario para sacarla de un sitio de peligro. No espere, o mire alrededor buscando ayuda.
- Afloje las ropas, camisas, cinturón, cuello, corbata y mantenga a la víctima abrigada.
- No se dé por vencido.

7. Método de respiración manual

Esté método de respiración artificial debe usarse en caso de que por cualquier razón no pueda usarse el método de boca-boca.

- Coloque a la víctima con la cara hacia arriba.
- Ponga algo debajo de los hombros para mantener levantados los hombros del accidentado, de manera que, la cabeza caiga hacia atrás. Arrodílese detrás de la cabeza del accidentado mirando hacia la cara de la víctima.
- Tome ambas manos de la víctima y crúcelas hacia delante, empujándolas contra la parte baja del pecho del accidentado.
- Inmediatamente estire los brazos de la víctima hacia fuera, arriba y atrás, lo más que pueda.
- Repita este movimiento de brazos por un promedio de 15 veces por minuto.
- En el caso que se encuentre con la ayuda de otra persona, esta deberá sostener la cabeza hacia atrás y levantar la mandíbula hacia delante.

8. Respiración boca - boca para adultos

- Coloque la víctima con la cara hacia arriba.
- Levante el cuello de la víctima con una mano. Incline la cabeza hacia atrás y sosténgala con la otra mano. Busque obstrucciones en la boca.
- Levante hacia arriba la mandíbula de la mano que sostenía el cuello. En ésta forma se evita que la lengua obstruya el paso de aire a los pulmones.
- Aspire profundo y ponga su boca sobre la boca y nariz de la víctima. Presione su boca firmemente contra la boca de la víctima para que no se escape el aire.
- Sople el aire aspirado, dentro de la boca o nariz de la víctima, hasta que vea que el pecho se levanta. El aire que usted sopla dentro de los pulmones de la víctima tiene suficiente oxígeno para salvar la vida.
- Separe su boca y deje que salga el aire que usted sopló dentro de la boca de la víctima.

9. Heridas y raspones

En el cuidado de pequeñas heridas en la casa, es importante evitar la infección.

- Nunca ponga su boca en contacto con una herida. En la boca hay muchas bacterias que pueden contaminar la herida.
- No permita que se usen pañuelos, trapos o dedos sucios en el tratamiento de una herida.
- No ponga antisépticos sobre la herida.
- Lave inmediatamente la herida y área cercanas con agua y jabón.
- Sostenga firmemente sobre la herida un apósito esterilizado, hasta que deje de sangrar. Luego ponga un apósito y aplique un vendaje suave.

10. Heridas de huesos y articulaciones

Heridas a la columna o cuello:

- No mueva a la víctima del sitio donde se encuentra, hasta que llegue una ayuda apropiada (camilla o ambulancia).
- Llame al médico inmediatamente.
- Traslade al paciente bajo la supervisión de un médico.
- Mantenga al herido tranquilo y abrigado.
- Disperse a los curiosos.
- Esté preparado para comenzar respiración de boca-boca.
- No mueva la cabeza.

11. Fracturas

Los primeros auxilios en casos de fracturas de huesos consisten principalmente en evitar mayor daño u otra fractura. Hay dos tipos de fracturas:

- **Cerrada:** cuando el hueso está fracturado pero la piel está intacta.
- **Abierta (compuesta):** fractura del hueso con perforación de la piel por los fragmentos.

Debe sospecharse la presencia de una fractura en caso de que la forma del miembro afectado hay perdido su apariencia o forma natural. Llame al médico o lleve al paciente a un hospital, después de que la parte afectada ha sido inmovilizada.

- No mueva a la víctima hasta que se haya inmovilizado la fractura a no ser que el paciente este en peligro inminente.

12. En caso de fractura cerrada

- Trate de restablecer el brazo o pierna fracturada a su posición natural sin causar dolor o molestia al paciente.
- Aplique el entablillado. El largo de las tablillas debe ser tal, que sobrepase la articulación por encima y debajo de la fractura. Puede usarse cualquier material con tal que sea firme: una tabla o lámina ancha de metal.
- Pueden usarse también periódicos enrollados o revistas gruesas.
- Use pedazos de trapo u otro material suave para ponerlo entre el miembro fracturado y la tablilla.
- Mantenga el entablillado en su sitio con la ayuda de una venda o pedazo de tela alrededor, cuando menos en tres partes a lo largo del entablillado: uno por encima de la articulación, otro por debajo y otro por encima y por debajo de la fractura.

Fracturas de los dedos de las manos y brazos pueden mantenerse firmes poniendo la mano o brazo fracturado sobre una almohada y usando unas cuantas vendas o trapos largos.

13. Ataques epilépticos

Los ataques epilépticos no son una emergencia médica. Las convulsiones generalmente son de corta duración, unos cuantos minutos. Si los ataques duran más de quince minutos, llámé al médico.

- No trate de sostener a la víctima durante las convulsiones.
- No golpee la cara.
- No salpique agua sobre la cara del paciente.
- No ponga su dedo o un objeto fuerte entre los dientes del afectado.
- Retire los objetos que puedan lastimar al paciente.
- Cuando haya pasado el ataque, traslade al paciente a un lugar confortable y déjelo dormir si desea.

14. Envenenamiento

¿Cómo se puede sospechar de un envenenamiento?

- Por la decoloración de los labios y boca.
- Dolor y sensación de quemaduras en la garganta.
- Cuando se encuentra pomos de drogas o químicos abiertos, dejados en presencia de niños.

15. Lo que debe hacerse mientras espere comunicarse con el médico

- Es esencial actuar con rapidez. Actúe antes que el cuerpo absorba el veneno. Si es posible, una persona debe iniciar el tratamiento mientras que la otra debe llamar al médico o la ambulancia.
- Guarde y entregue al médico el pomo o caja con su etiqueta y lo poco que haya quedado del veneno, en caso de que el veneno sea desconocido.
- Las primeras medicinas a tomar dependen de la naturaleza del veneno.

16. Venenos ingeridos

- No provoque el vómito si está inconsciente o: ... tiene convulsiones... si tiene dolor de garganta con sensación de quemadura. ... cuando se sabe que la víctima ha ingerido derivados del petróleo, líquidos de limpiar baños, líquidos para limpiar metales, drenar tuberías, ácidos, yodo, sal de soda, agua amoníaco, lejía para lavar, ácidos.
- Llame al médico inmediatamente.
- Dele a tomar agua o leche
- Si no es peligroso, provoque el vómito, poniendo su dedo en la garganta del paciente, o use 2 cucharadas (10 gramos) de sal en un vaso de agua.
- Cuando la víctima comience a tener contracciones y vómitos, póngala boca abajo y con la cabeza en un nivel más bajo que la cintura. Esto previene que el vómito pase a los pulmones, lo que podría causar mayor daño.

17. ¿Cómo prevenir un envenenamiento?

- Mantenga todas las drogas, sustancias venenosas y químicas que se usen para la casa, lejos del alcance de los niños.
- No guarde productos que no son para comer en el mismo sitio donde se guardan los alimentos.

- Nunca diga a los niños que la medicina que les está dando son caramelos.
- Nunca de o tome medicinas en la oscuridad.
- Lea la etiqueta antes de usar un producto químico.
- No guarde en su casa remedios o productos químicos sin etiquetas de identificación.
- Nunca vuelva a usar pomos o botellas que han contenido sustancias químicas.
- No transfiera sustancias venenosas o pomos a botellas in identificarlos con una etiqueta.
- Ponga siempre una etiqueta de lo que es la sustancia venenosa si es que no la tiene.

18. Venenos inhalados

- Lleve o arrastre a la víctima (no deje que camine) inmediatamente a un sitio con aire fresco.
- Aplique respiración artificial si la respiración es irregular o la víctima ha dejado de respirar.
- Llame al médico.
- Mantenga a la víctima cubierta y abrigada.
- Mantenga al paciente lo más tranquilo que pueda.
- Nunca le de alcohol en ninguna forma.
- No se exponga usted al mismo veneno. Trate de protegerse así mismo.

Todas las quemaduras, excepto las muy pequeñas, deben ser examinadas por un médico o enfermera.

19. Contaminación de la piel (quemadura química)

- Ponga la piel en contacto con agua corriente (ducha o manguera) en abundancia.
- Lave el área afectada con agua corriente mientras esté quitando la ropa.
- Lave la piel de la parte afectada con bastante agua corriente. La velocidad del agua es sumamente importante en reducir la extensión de la lesión. Mientras más agua use, es mejor el resultado.

20. Contaminación de los ojos (químicos o cuerpo extraño)

- Mantenga los párpados abiertos e inmediatamente lave el ojo con una corriente moderada de agua.
- La demora de algunos segundos en comenzar el lavado puede agravar la extensión de la lesión.
- Continúe lavando el ojo cuando menos por 15 minutos y lleve a la víctima al doctor.
- No use ácido bórico o pomadas o cualquier otro químico. Ellos pueden aumentar la gravedad de la herida.

21. Quemaduras

- Contacto con sustancias químicas, pueden resultar en quemaduras químicas.
- Quemaduras termales son las producidas por el exceso de calor.
- Cualquier quemadura inclusive la quemadura por el sol, puede complicarse por shock y el paciente debe ser tratado por shock.

22. Prevenga el shock

Prevenga la contaminación... controle el dolor... estos son los objetivos de los primeros auxilios en caso de quemaduras. Una persona con shock por quemadura puede morir a no ser que reciba ayuda inmediatamente.

En caso de shock por quemaduras, el suero de la sangre es enviado a las áreas quemadas y debido a la pérdida de estos líquidos a veces no hay suficiente volumen de sangre para mantener el corazón y el cerebro con cantidad de sangre suficiente para que funcionen normalmente.

23. Quemaduras extensas por calor

- Cubra la superficie quemada con una sábana o cualquier tela lo más limpia posible, aplicando hielo o compresas frías a la parte afectada.
- Mantenga a la víctima en posición acostada.
- Llame al médico.
- Haga que el paciente mantenga su cabeza a un nivel más bajo que los hombros.
- Mantenga elevadas las piernas del paciente.
- Si la víctima está consciente, dele líquidos para tomar, nunca alcohol.
- Traslade inmediatamente al paciente en una ambulancia al hospital.

24. Quemaduras pequeñas por calor

- Aplique hielo o compresas heladas sobre la parte afectada.
- No trate de reventar las ampollas.

Puede sumergir la parte quemada dentro de un recipiente con agua fría con hielo.

25. Quemaduras Químicas

- Lave inmediatamente con agua corriente la superficie quemada. Deje que corra bastante agua.
- Aplique hielo o compresa helada.
- Aplique la corriente de agua sobre el área quemada mientras remueve la ropa.
- Cualquier material que se ponga sobre la herida debe estar sumamente limpio.
- Si la quemadura es extensa, mantenga a la víctima acostada y que la cabeza esté más baja que los hombros. (Levante ligeramente las piernas si es posible).
- Si el paciente está consciente y puede pasar líquidos, debe tomar bebidas sin alcohol.
- Todas las quemaduras, excepto las muy pequeñas, deben ser vistas por el médico.
- Quemaduras por sustancias químicas en áreas especiales, pueden necesitar un tratamiento especial.
- El personal que trabaja en tales áreas debe conocer éste tratamiento.
- No ponga grasas, aceites, bicarbonato de soda u otras sustancias sobre las quemaduras.

26. Heridas de la Cabeza

Cuando se encuentre una persona en estado inconsciente, considere siempre la posibilidad de traumatismo craneal.

- Llame al médico o la ambulancia inmediatamente. Traumatismo craneanos necesitan inmediata atención.
- Mantenga a la víctima acostada sobre un costado, para evitar que la lengua obstruya el paso del aire a los pulmones. Esta posición facilita el drenaje en

caso de vómito, o salida de otros líquidos. El cuello debe estar ligeramente arqueado (hiperextensión).

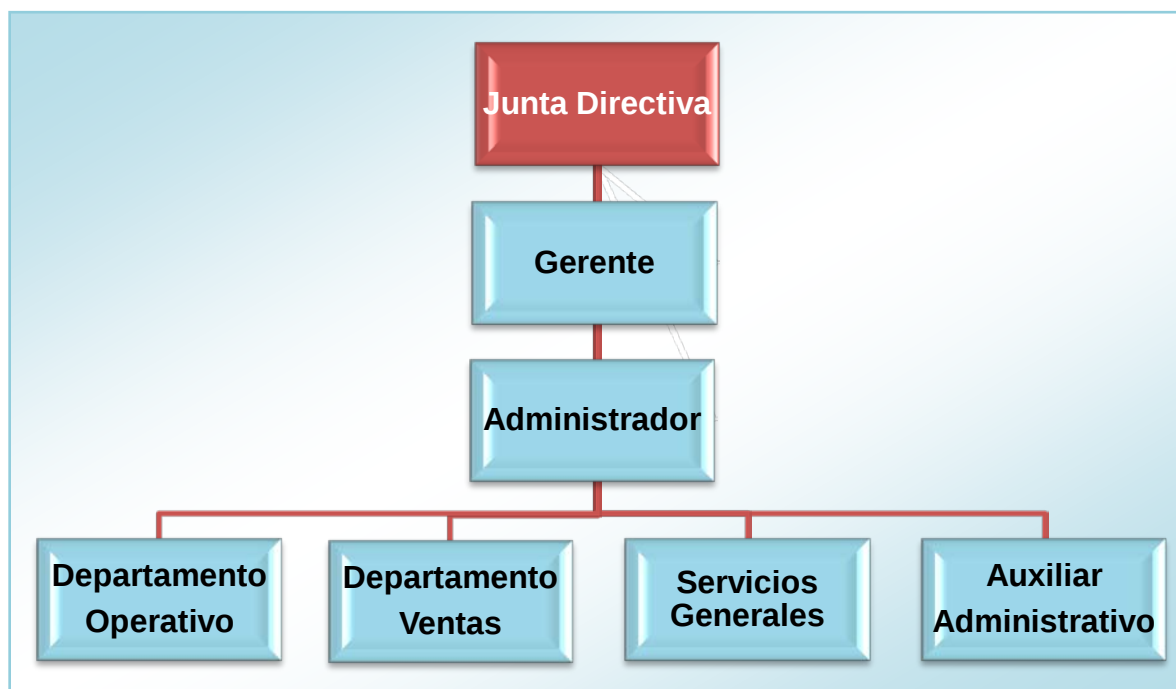
- Mantenga a la víctima abrigada en caso de clima frío o húmedo.
- Trate de controlar la hemorragia de las heridas de la cabeza, aplicando un *vendaje e presión*. Evite hacer presión sobre áreas fracturadas.
- No mueva la cabeza o ninguna parte del cuerpo en caso que vea salir sangre por la nariz, boca u oídos.

8. PROPUESTA

La empresa SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN LTDA. del municipio de Bugalagrande (Valle del Cauca) no cuenta con un **Manual de Funciones, Procesos, Procedimientos y Riesgos** para el Área Administrativa y Operativa lo que ha ocasionado la duplicidad de funciones y que no se tenga una adecuada asignación de los recursos, además no cuenta con una estructura formal donde se detalle la jerarquía de cada cargo. Por esta razón nace la necesidad de crear el Organigrama y los Manuales ya en mención que estén acorde con la realidad de la empresa para así lograr el mejoramiento de cada uno de los cargos.

A continuación se presenta el Organigrama General de la empresa SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN LTDA. de Bugalagrande (Valle del Cauca).

Figura 18. Organigrama Propuesto Servicentro Eso Uribe Urisan Ltda.



Fuente: El Autor

Esta estructura permite a la empresa darle un orden jerárquico a cada uno de los departamentos que se presentan y así mismo llevar el conducto regular hacia cualquier inconformidad que se presente en la organización.

Después de haber realizado el organigrama de la empresa se puede hablar de cada uno de los cargos y así realizar el **Manual de Funciones, Procesos y Procedimientos** que este acorde a las necesidades de cada cargo, ayudando a evitar la pérdida de tiempo, repetitividad de las funciones, mayor productividad al realizar las actividades que estos requieran.

8.1 PLANTA FÍSICA

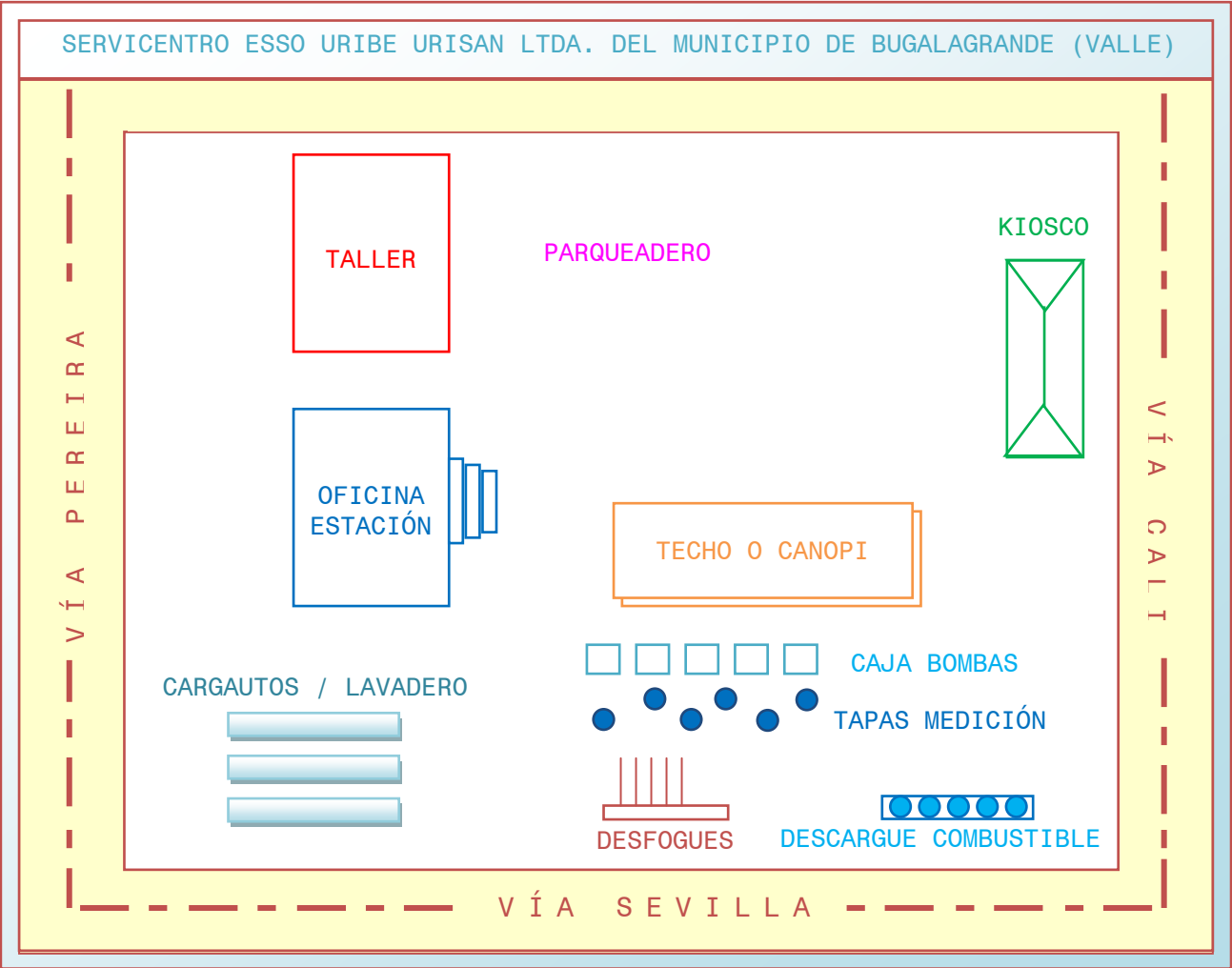
Esta es la distribución física que tiene la Estación de Servicio SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN LTDA., donde le permite tener una integración de todos los elementos y factores implicados en la unidad productiva donde lo que se busca es el contacto con todas las personas que integran la empresa y así poder ofrecer un mejor servicio.

Esta distribución garantiza la comodidad del personal y clientes y a su vez minimizar los tiempos de respuesta del servicio que se ofrece y mejorar el ambiente de trabajo. Además se encuentra ubicada en un punto estratégico donde tiene el acceso a la vía Cali, Sevilla, Pereira y Armenia.

Ubicado en Uribe (Valle del Cauca) corregimiento que pertenece al municipio de Bugalagrande (Valle del Cauca), el cruce de la vía que viene del sentido Sevilla - Cali, Cali - Pereira en las dos vías sur - norte, norte - sur, Pereira - Cali.

A continuación se presenta la distribución de la planta física.

Figura 19. Distribución Planta Física Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda.



Fuente: El Autor

8.2 MANUAL DE FUNCIONES

“Se entiende por Manual de Funciones los mecanismos o métodos necesarios en una organización, ya que en el se registra el conjunto de procesos, separado por actividades que se realizan en un servicio, departamento o en toda institución”⁴⁴.

El siguiente Manual de Funciones se elabora con el fin de establecer la naturaleza del cargo y las funciones propias de cada uno para así minimizar las dificultades causadas por la inexistencia del mismo; ya que esto conlleva a la duplicidad de funciones, descoordinación del personal, entre otros, es decir que este instrumento constituye uno de los requisitos más importantes para la empresa SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN LTDA. y demás organizaciones.

Ahora se entrará a elaborar el **Manual de Funciones, Procesos, y Procedimientos** de la empresa SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN LTDA. con el cual no cuenta la empresa en la actualidad.

La plantilla utilizada para la elaboración del **Manual de Funciones**, comprende los caracteres que se definen a continuación para su mejor conocimiento:

- **Denominación del cargo:** es el nombre del cargo que se describe.
- **Departamento:** es la sección dentro de la cual se desarrolla el cargo.
- **Jefe inmediato:** es el nombre del cargo que supervisa al que se está describiendo.
- **No. de cargos iguales:** determina cuantos cargos existen en la empresa con iguales funciones y características.
- **Objetivo de cargo:** objeto principal por el cual existe el cargo.
- **Funciones:** son las labores intrínsecamente ligadas al objetivo del cargo.

Igualmente en la plantilla se manejan letras que de manera abreviada define la **Frecuencia** con que ocurre o deben ocurrir las funciones de cada cargo.

D: Diaria

S: Semanal

M: Mensual

E: Esporádica

⁴⁴ MEJÍA GARCÍA, Gerencia de Procesos, Op. cit.

A continuación se presenta el **Manual de Funciones** que regirá a la empresa **SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN LTDA.:**

Cuadro 35. Funciones del cargo de Gerente

Denominación del cargo	Gerente			
Departamento	Administración			
Jefe Inmediato	Junta Directiva			
No. cargos iguales	1			
Objetivo del cargo	Ejecución de funciones de dirección, planeación, evaluación y control, administración y gestión de la empresa.			
Funciones	Frecuencia			
	D	S	M	E
1. Dirigir la empresa manteniendo los procedimientos e intereses entorno a la misión y objetivos de la misma	X			
2. Realizar la gestión necesaria y establecer los mecanismos de coordinación para lograr el desarrollo de la empresa de acuerdo a los programas establecidos.	X			
3. Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la empresa.	X			
4. Garantizar el desarrollo del sistema de control interno de la empresa.	X			
5. Desarrollar objetivos, estrategias y actividades que conducen a mejorar las condiciones laborales, el clima organizacional, la salud ocupacional y el nivel de capacitación.	X			
6. Programar, coordinar, supervisar, controlar y evaluar el desarrollo de las funciones y actividades.	X			
7. Presentar a la Junta Directiva los proyectos de planta de personal y reformas necesarias para el adecuado funcionamiento de la empresa	X			
8. Ser representante de la empresa judicial y extrajudicialmente.	X			
9. Las demás funciones que le sean asignadas y sean acordes con el cargo.				

Fuente: El Autor

Cuadro 36. Requisitos para el cargo de Gerente

Requisitos Intelectuales	Instrucción básica	Carrera profesional
	Experiencia	Más de un año
	Iniciativa e ingenio	Planea y controla el trabajo en sus actividades y toma decisiones de gran importancia en la organización.
Requisitos Físicos	Esfuerzo físico necesario	No se adopta posiciones incómodas, ni fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de poco peso entre (1 - 10 Kg).
	Concentración mental o visión	Alta concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.
Responsabilidad	Equipos	Alta responsabilidad por manejo de equipos más de 50 SMLM.
	Datos confidenciales	Se requiere discreción y buen criterio para transmitir y recibir información confidencial muy importante.
	Supervisión	Responsabilidad por supervisión de las personas en el desempeño de sus labores.
	Contactos	Tiene contactos frecuentes con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.
Condiciones de Trabajo	Ambiente de trabajo	Las condiciones ambientales en las cuales se ejecuta las funciones del cargo son cómodas y agradables.
	Riesgos	En sus funciones está expuesto a sufrir enfermedades profesionales con lesiones o incapacidad parcial.

Fuente: El Autor

Cuadro 37. Funciones del cargo de Contador

Denominación del cargo	Contador			
Departamento	Administración			
Jefe Inmediato	Administrador			
No. cargos iguales	1			
Objetivo del cargo	Mantener la parte contable con todos los datos reales, veraz y confiable que ayude a la empresa en su debido momento ante todas las autoridades correspondiente			
Funciones	Frecuencia			
	D	S	M	E
1. Digitar los egresos, cuentas por pagar, cuentas por cobrar y consignaciones.			X	
2. Listar el auxiliar de cuentas por pagar y por cobrar y verificarlo con los soportes físicos.			X	
3. Elaborar la depreciación de equipos de la institución.			X	
4. Presentar estados financieros a la Gerencia.			X	
5. Presentar los estados financieros a la Junta Directiva de la empresa				X
6. Elaborar la declaración de renta ante la administración de impuestos nacionales (anual).				X
7. Elaborar las notas contables a los estados financieros como son el balance general y el estado de ganancias y pérdidas.			X	
8. Listar los balances de prueba y estos deben ser verificados con los libros auxiliares.			X	
9. Verificar saldo de bancos.	X			
10. Presentar a los bancos los estados financieros de la institución para actualizar los datos (anual).				X
11. Efectuar el cuadre de inventarios de los productos.			X	
12. Listar el libro diario.	X			
13. Revisar las cuentas de descuentos por nomina y verificar con el soporte del egreso respectivo.			X	
14. Codificar egresos de reembolso de caja menor y contabilizarlo de acuerdo a cada recibo de gasto.			X	
15. Consolidar las cesantías en el fondo de pensiones y contabilidad.				X
16. Las demás funciones que le sean asignadas y sean acordes con el cargo.				

Fuente: El Autor

Cuadro 38. Requisitos para el cargo de Contador

Requisitos Intelectuales	Instrucción básica	Carrera profesional (Contador)
	Experiencia	Más de un año
	Iniciativa e ingenio	Planea y controla el trabajo en sus actividades y toma decisiones de gran importancia en la organización.
Requisitos Físicos	Esfuerzo físico necesario	No se adopta posiciones incómodas, ni fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de poco peso entre (1 - 10 Kg).
	Concentración mental o visión	Alta concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.
Responsabilidad	Equipos	Tiene responsabilidad por manejo de equipos entre 15 y 20 SMLM.
	Datos confidenciales	Se requiere discreción y buen criterio para transmitir y recibir información confidencial muy importante.
	Supervisión	No tiene ninguna responsabilidad por supervisión en el desempeño de sus labores.
	Contactos	Tiene contactos frecuentes con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.
Condiciones de Trabajo	Ambiente de trabajo	Las condiciones ambientales en las cuales se ejecuta las funciones del cargo son cómodas y agradables.
	Riesgos	En sus funciones está expuesto a sufrir enfermedades profesionales con lesiones o incapacidad parcial.

Fuente: El Autor

Cuadro 39. Funciones del cargo de Administrador

Denominación del cargo	Administrador			
Departamento	Administración			
Jefe Inmediato	Gerente			
No. cargos iguales	1			
Objetivo del cargo	Ejecución de labores técnicas-administrativas en el desarrollo y control de programas de apoyo para la prestación de servicios, coordinación, evaluación y control de las acciones que se desarrollan en los departamentos que están a su cargo.			
Funciones	Frecuencia			
	D	S	M	E
1. Visitar y revisar los puntos de venta de combustible para que todo esté funcionando en perfectas condiciones.	X			
2. Controlar el horario de entrada y salida el personal.	X			
3. Recopilar la información de las ventas y hacer el cuadre diario de ventas.	X			
4. Hacer arqueos a las cajas del recaudo de efectivo y consignarlo en el banco.	X			
5. Analizar conjuntamente los inventarios y hacer los pedidos del combustible.		X		
6. Revisar las instalaciones de la empresa que estén limpias y en buen funcionamiento.	X			
7. Buscar clientes y ofrecer los servicios y promociones que brinda la Estación.	X			
8. Estudiar solicitudes de crédito de los clientes.				X
9. Realizar compras por medio de cotizaciones.			X	

Cuadro 39. (Continuación)

Funciones	Frecuencia			
	D	S	M	E
10. Recibir los pedidos de combustibles y efectuar cheques para la cancelación de los mismos.		X		
11. Revisar el estado de los combustibles que estén en óptimas condiciones para los clientes.		X		
12. Asistir a los talleres e actualización que se dicten para el mejoramiento de la empresa.				X
13. Elaborar la programación de las actividades del área logística relacionados con la administración de recursos humanos, contratación de personal, mantenimiento de la planta física.			X	
14. Coordinar y supervisar el desarrollo de las actividades de los funcionarios.	X			
15. Elaborar y supervisar los turnos de los empleados.		X		
16. Velar por el uso racional de los recursos necesarios.	X			
17. Participar en el diseño e implantación de normas y procedimientos administrativos orientados a mejorar la prestación de servicios de la Estación.	X			
18. Dirigir y supervisar la liquidación de nómina de pago a proveedores y empleados.			X	
19. Establecer mecanismos de control interno de gestión y velar porque se encuentren funcionando en la empresa en conformidad con los lineamientos de la Gerencia.	X			
20. Estar pendiente del vencimiento, tramitación y renovación e todos aquellos documentos tales como: seguros de personal, seguros de la empresa. (Anual).				X
21. Las demás funciones que le sean asignadas y sean acordes con el cargo.				

Fuente: El Autor

Cuadro 40. Requisitos para el cargo de Administrador

Requisitos Intelectuales	Instrucción básica	Carrera profesional.
	Experiencia	Más de un año.
	Iniciativa e ingenio	Planea y controla el trabajo en sus actividades y toma decisiones de gran importancia en la organización.
Requisitos Físicos	Esfuerzo físico necesario	No se adopta posiciones incómodas, ni fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de poco peso entre (1 - 10 Kg).
	Concentración mental o visión	Alta concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.
Responsabilidad	Equipos	Alta responsabilidad por equipos de más de 50 SMLM.
	Datos confidenciales	Se requiere discreción y buen criterio para transmitir y recibir información confidencial muy importante.
	Supervisión	Responsabilidad por supervisión de las personas en el desempeño de sus labores.
	Contactos	Tiene contactos frecuentes con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.
Condiciones de Trabajo	Ambiente de trabajo	Las condiciones ambientales en las cuales se ejecuta las funciones del cargo son cómodas y agradables.
	Riesgos	En sus funciones está expuesto a sufrir enfermedades profesionales con lesiones o incapacidad parcial.

Fuente: El Autor

Cuadro 41. Funciones del cargo de Auxiliar Administrativo

Denominación del cargo	Auxiliar Administrativo			
Departamento	Administración			
Jefe Inmediato	Administrador			
No. cargos iguales	1			
Objetivo del cargo	Ser un apoyo para la Gerencia, cumpliendo con la ejecución de labores auxiliares de administración.			
Funciones	Frecuencia			
	D	S	M	E
1. Revisar las planillas de ventas del día anterior.	X			
2. Verificar cada planilla que esté bien elaborada en su totalidad.	X			
3. Ingresar al sistema las medidas de combustibles.	X			
4. Observar el inventario de combustible para mantener los niveles establecidos.	X			
5. Digitar las ventas y las compras.	X			
6. Mantener los puntos de venta abastecidos de aceites y lubricantes que se tienen para la venta al público.	X			
7. Llevar control de las ventas de combustible de cada vendedor.	X			
8. Clasificar las compras, gastos y las utilidades de cada mes.			X	
9. Elaborar el pago a proveedores varios.			X	
10. Revisar con la contadora los movimientos contables de la empresa			X	
11. Hacer y recibir llamadas telefónicas relacionadas con la Gerencia.	X			
12. Redactar cartas que sean solicitadas por la Gerencia.				X
13. Enviar correspondencia e informes oportunamente.	X			
14. Verificar que los documentos enviados tengan la constancia de recibido.			X	
15. Archivar los documentos que estén bajo su responsabilidad.			X	
16. Elaborar constancias o cartas laborales solicitadas por los empleados.				X
17. Las demás funciones que le sean asignadas y sean acordes con el cargo.				

Fuente: El Autor

Cuadro 42. Requisitos para el cargo de Auxiliar Administrativo

Requisitos Intelectuales	Instrucción básica	Instrucción tecnológica.
	Experiencia	Seis meses a un año.
	Iniciativa e ingenio	Sigue instrucciones establecidas y precisas, presentando sus respectivos informes.
Requisitos Físicos	Esfuerzo físico necesario	No se adopta posiciones incómodas, ni fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de poco peso entre (1 - 10 Kg).
	Concentración mental o visión	Fuerte concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.
Responsabilidad	Equipos	Tiene responsabilidad por manejo de equipos entre 15 y 20 SMLM.
	Datos confidenciales	Se requiere discreción y buen criterio para transmitir y recibir información confidencial muy importante.
	Supervisión	No tiene ninguna responsabilidad por supervisión en el desempeño de sus labores.
	Contactos	Tiene contactos frecuentes con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.
Condiciones de Trabajo	Ambiente de trabajo	Las condiciones ambientales en las cuales se ejecuta las funciones del cargo son cómodas y agradables.
	Riesgos	En sus funciones está expuesto a sufrir enfermedades profesionales con lesiones o incapacidad parcial.

Fuente: El Autor

Cuadro 43. Funciones del cargo de Auxiliar Servicio al Cliente

Denominación del cargo	Auxiliar Servicio al Cliente			
Departamento	Administración			
Jefe Inmediato	Administrador			
No. cargos iguales	1			
Objetivo del cargo	Encargado de ofrecer el servicio y los productos personalizados a cada cliente			
Funciones	Frecuencia			
	D	S	M	E
1. Revisar la oficina auxiliar que se encuentre limpia.	X			
2. Surtir nevera de bebidas, agua y gaseosa.	X			
3. Ofrecer los servicios y productos a los clientes.	X			
4. Estar pendiente en el inventario de bebidas.	X			
5. Apoyar cualquier situación o evento requerido en el momento de la venta.	X			
6. Realizar llamadas a los clientes para ofrecer productos y servicios de la Estación.	X			
7. Las demás funciones que le sean asignadas y sean acordes con el cargo.				

Fuente: El Autor

Cuadro 44. Requisitos para el cargo de Auxiliar Servicio al Cliente

Requisitos Intelectuales	Instrucción básica	Instrucción tecnológica.
	Experiencia	De seis a doce meses.
	Iniciativa e ingenio	Sigue instrucciones establecidas y precisas, presentando sus respectivos informes.
Requisitos Físicos	Esfuerzo físico necesario	No se adopta posiciones incómodas, ni fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de poco peso entre (1 - 10 Kg).
	Concentración mental o visión	Mediana concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.
Responsabilidad	Equipos	Tiene poca responsabilidad por manejo de equipos entre 10 y 15 SMLM.
	Datos confidenciales	Se requiere discreción y buen criterio para transmitir y recibir información confidencial muy importante.
	Supervisión	No tiene ninguna responsabilidad por supervisión en el desempeño de sus labores.
	Contactos	Tiene contactos frecuentes con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.
Condiciones de Trabajo	Ambiente de trabajo	Las condiciones ambientales en las cuales se ejecuta las funciones del cargo son cómodas y agradables.
	Riesgos	En sus funciones está expuesto a sufrir enfermedades profesionales con lesiones o incapacidad parcial.

Fuente: El Autor

Cuadro 45. Funciones del cargo de Servicios Generales

Denominación del cargo	Servicios Generales			
Departamento	Administración			
Jefe Inmediato	Administrador			
No. cargos iguales	1			
Objetivo del cargo	Mantener bien cuidada y con buena presentación las instalaciones de la empresa SERVICENTRO y servir a todas las personas que requieran el servicio.			
Funciones	Frecuencia			
	D	S	M	E
1. Realizar el aseo de todas las dependencias de la empresa.	X			
2. Realizar limpieza de mercancías y bodega.	X			
3. Hacer mantenimiento de jardinería.	X			
4. Tener tinto para personal de la empresa y visitantes.	X			
5. Participar en la revisión y cuidados de los enseres que estén a su cargo.	X			
6. Realizar inventario de los implementos de aseo y cocina que se requieran.	X			
7. Realizar compras de lo que se requiere para sus funciones.			X	
8. Guardar adecuadamente los enseres y elementos suministrados para la ejecución de sus labores.	X			
9. Las demás funciones que le sean asignadas y sean acordes con el cargo				

Fuente: El Autor

Cuadro 46. Requisitos para el cargo de Servicios Generales

Requisitos Intelectuales	Instrucción básica	Bachiller.
	Experiencia	Seis meses.
	Iniciativa e ingenio	Sigue instrucciones establecidas y precisas, presentando sus respectivos informes.
Requisitos Físicos	Esfuerzo físico necesario	Se adopta posiciones incómodas y fastidiosas esporádicamente en las funciones del cargo y se manejan objetos de peso entre (11 - 30 Kg).
	Concentración mental o visión	Baja concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.
Responsabilidad	Equipos	Tiene responsabilidad por manejo de equipos entre 5 y 10 SMLM.
	Datos confidenciales	Se requiere discreción y buen criterio para transmitir y recibir información confidencial muy importante.
	Supervisión	No tiene ninguna responsabilidad por supervisión en el desempeño de sus labores
	Contactos	Tiene poco contactos con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.
Condiciones de Trabajo	Ambiente de trabajo	Presencia esporádica de dos factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de sus labores pueden presentarse conjuntamente o por separado.
	Riesgos	En sus funciones está expuesto a sufrir enfermedades profesionales con lesiones o incapacidad parcial.

Fuente: El Autor

Cuadro 47. Funciones del cargo de Lubricador

Denominación del cargo	Lubricador			
Departamento	Operativo			
Jefe Inmediato	Administrador			
No. cargos iguales	1			
Objetivo del cargo	Ofrecer los servicios de revisión, verificación y rodamientos de los vehículos de los clientes.			
Funciones	Frecuencia			
	D	S	M	E
1. Verificar y revisar el estado de la máquina engrasadora.	X			
2. Ofrecer los servicios de engrase de vehículos.	X			
3. Realizar mantenimiento rutinario de las llantas de los vehículos.	X			
4. Ofrecer servicio e tensiona e frenos.	X			
5. Recoger los desechos de grasa y aceites oportunamente.	X			
6. Entregar desechos a empresas dedicadas al reciclaje.	X			
7. Mantener limpias las cajas donde se encuentran las bombas sumergibles y drenajes d rejillas perimetrales.	X			
8. Las demás funciones que le sean asignadas y sean acordes con el cargo.				

Fuente: El Autor

Cuadro 48. Requisitos para el cargo de Lubricador

Requisitos Intelectuales	Instrucción básica	Bachiller.
	Experiencia	Seis meses.
	Iniciativa e ingenio	Sigue instrucciones establecidas y precisas, presentando sus respectivos informes.
Requisitos Físicos	Esfuerzo físico necesario	Se adopta posiciones incómodas, y fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de peso fuerte de más de 31 Kg.
	Concentración mental o visión	Fuerte concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.
Responsabilidad	Equipos	Tiene responsabilidad por manejo de equipos entre 5 y 10 SMLM.
	Datos confidenciales	No tiene en sus funciones información confidencial que sea aprovechada por terceros.
	Supervisión	No tiene ninguna responsabilidad por supervisión en el desempeño de sus labores.
	Contactos	Tiene contactos frecuentes con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.
Condiciones de Trabajo	Ambiente de trabajo	Presencia de dos a cuatro factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de las funciones, los cuales se presentan conjuntamente o por separado.
	Riesgos	En sus funciones está expuesto a sufrir lesiones con incapacidad total y hasta la muerte.

Fuente: El Autor

Cuadro 49. Funciones del cargo de Islero

Denominación del cargo	Isleros			
Departamento	Operativo			
Jefe Inmediato	Administrador			
No. cargos iguales	1			
Objetivo del cargo	Brindar atención personalizada y oportuna al consumidor de los productos y servicios de la Estación.			
Funciones	Frecuencia			
	D	S	M	E
1. Llegar 15 minutos antes e la hora de entrada.	X			
2. Verificar totalizadores e inventario.	X			
3. Revisar la base de efectivo.	X			
4. Revisar todos los surtidores que se encuentren en buen funcionamiento.	X			
5. Realizar inventario de combustible midiendo cada tanque de gasolina extra, corriente y diesel.	X			
6. Revisar el aseo de baños y alrededores de la zona donde labore.	X			
7. Orientar al cliente en la Estación para que se ubique en el momento del tanqueo.	X			
8. Mostrar el tablero del surtidor que arranque en ceros para el suministro del combustible.	X			
9. Ofrecer levantar el capo para revisar los niveles de aceite, agua para el radiador y el líquido de frenos,	X			
10. Vender productos de aceites y aditivos	X			
11. Ofrecer las promociones de la Estación de Servicio.	X			
12. Mantener un monto de dinero no superior a \$100.000.	X			
13. Comentar anomalías del funcionamiento de los equipos.	X			
14. Recibir los pedidos de combustible con la orden de la cantidad del mismo.	X			
15. Verificar los niveles de combustible con que llega el carro tanque.		X		
16. Colocar conos reflectivos alrededor del área donde se encuentre el carro tanque.		X		
17. Tomar medidas en los tanques antes y después del descargue.		X		
18. Revisar constantemente la humedad que se pueda presentar en los tanques.	X			
19. Las demás funciones que le sean asignadas y sean acordes con el cargo.				

Fuente: El Autor

Cuadro 50. Requisitos para el cargo de Islero

Requisitos Intelectuales	Instrucción básica	Bachiller.
	Experiencia	Seis meses.
	Iniciativa e ingenio	Sigue instrucciones establecidas y precisas, presentando sus respectivos informes.
Requisitos Físicos	Esfuerzo físico necesario	No se adopta posiciones incómodas, ni fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de poco peso entre (1 - 10 Kg).
	Concentración mental o visión	Alta concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.
Responsabilidad	Equipos	Alta responsabilidad por manejo de equipos de más de 50 SMLM.
	Datos confidenciales	Se requiere discreción y buen criterio para transmitir y recibir información confidencial muy importante.
	Supervisión	No tiene ninguna responsabilidad por supervisión en el desempeño de sus labores
	Contactos	Tiene contactos frecuentes con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.
Condiciones de Trabajo	Ambiente de trabajo	Presencia de 4 o más factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de las funciones del cargo.
	Riesgos	En sus funciones tiene alta probabilidad de sufrir lesiones con incapacidad total y hasta la muerte.

Fuente: El Autor

Cuadro 51. Funciones del cargo de Vigilante

Denominación del cargo	Vigilante			
Departamento	Administración			
Jefe Inmediato	Administrador			
No. cargos iguales	1			
Objetivo del cargo	Ejecutar labores de vigilancia y portería en la empresa			
Funciones	Frecuencia			
	D	S	M	E
1. Prestar servicio de vigilancia y responder por los muebles y enseres de la empresa.	X			
2. Inspeccionar los puntos de trabajo de cada una de las islas.	X			
3. Preguntar por novedades presentadas.	X			
4. Apoyar en el conteo del efectivo y verificar en compañía del Administrador que el dinero este completo.	X			
5. Brindar seguridad a los clientes y a la Estación de Servicio.	X			
6. Controlar el paso de personas ajenas a la empresa.	X			
7. Evitar que obstruyan las entradas y salidas de la Estación con vehículos.	X			
8. Informar sobre las anomalías que se presenten en el desarrollo de sus funciones.	X			
9. Las demás funciones que le sean asignadas y sean acordes con el cargo.				

Fuente: El Autor

Cuadro 52. Requisitos para el cargo de Vigilante

Requisitos Intelectuales	Instrucción básica	Bachiller.
	Experiencia	De uno a seis meses.
	Iniciativa e ingenio	Sigue instrucciones establecidas y precisas, presentando sus respectivos informes.
Requisitos Físicos	Esfuerzo físico necesario	No se adopta posiciones incómodas, ni fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de poco peso entre (1 - 10 Kg).
	Concentración mental o visión	Mediana concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.
Responsabilidad	Equipos	Alta responsabilidad por manejo de equipos de más de 50 SMLM.
	Datos confidenciales	Se requiere discreción y buen criterio para transmitir y recibir información confidencial muy importante.
	Supervisión	No tiene ninguna responsabilidad por supervisión en el desempeño de sus labores
	Contactos	Tiene contactos frecuentes con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.
Condiciones de Trabajo	Ambiente de trabajo	Las condiciones ambientales en las cuales se ejecuta las funciones del cargo son cómodas y agradables.
	Riesgos	En sus funciones tiene alta probabilidad de sufrir lesiones con incapacidad total y hasta la muerte.

Fuente: El Autor

Cuadro 53. Funciones del cargo de Mensajero

Denominación del cargo	Mensajero			
Departamento	Administración			
Jefe Inmediato	Administrador			
No. cargos iguales	1			
Objetivo del cargo	Cumplir labores de mensajería relacionados con la empresa			
Funciones	Frecuencia			
	D	S	M	E
1. Revisar las áreas de mantenimiento, cárcamos, taller de montallantas.	X			
2. Transportar el personal que labora en la empresa.	X			
3. Hacer traslado de combustible dentro de la empresa.	X			
4. Trasladarse a otras ciudades para realizar el pago de obligaciones.		X		
5. Llevar encomiendas a diferentes sitios.	X			
6. Las demás funciones que le sean asignadas y sean acordes con el cargo				

Fuente: El Autor

Cuadro 54. Requisitos para el cargo de Mensajero

Requisitos Intelectuales	Instrucción básica	Bachiller
	Experiencia	Seis meses
	Iniciativa e ingenio	Sigue instrucciones establecidas y precisas, presentando sus respectivos informes.
Requisitos Físicos	Esfuerzo físico necesario	No se adopta posiciones incómodas, ni fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de poco peso entre (1 - 10 Kg).
	Concentración mental o visión	Mediana concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.
Responsabilidad	Equipos	Tiene responsabilidad por manejo de equipos entre 5 y 10 SMLM.
	Datos confidenciales	Se requiere discreción y buen criterio para transmitir y recibir información confidencial muy importante.
	Supervisión	No tiene ninguna responsabilidad por supervisión en el desempeño de sus labores
	Contactos	Contactos regulares con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.
Condiciones de Trabajo	Ambiente de trabajo	Las condiciones ambientales en las cuales se ejecuta las funciones del cargo son cómodas y agradables.
	Riesgos	En sus funciones está expuesto a sufrir enfermedades profesionales con lesiones o incapacidad parcial.

Fuente: El Autor

Cuadro 55. Funciones del cargo de Mantenimiento

Denominación del cargo	Mantenimiento			
Departamento	Operativo			
Jefe Inmediato	Administrador			
No. cargos iguales	1			
Objetivo del cargo	Ejecución de trabajos operativos encaminados a facilitar la prestación de servicios			
Funciones	Frecuencia			
	D	S	M	E
1. Participar en la revisión y reparación e muebles, enseres, equipos, instalaciones eléctricas y telefónicas.	X			
2. Efectuar el mantenimiento preventivo de máquinas y demás equipos de la Estación.	X			
3. Responder por las herramientas, equipos y materiales a su cargo.	X			
4. Informar oportunamente sobre las necesidades de recursos y responder por el uso de los disponibles.			X	
5. Revisar humedades en los tanques.	X			
6. Las demás funciones que le sean asignadas y sean acordes con el cargo.				

Fuente: El Autor

Cuadro 56. Requisitos para el cargo de Mantenimiento

Requisitos Intelectuales	Instrucción básica	Bachiller.
	Experiencia	De uno a seis meses.
	Iniciativa e ingenio	Sigue instrucciones establecidas y precisas, presentando sus respectivos informes.
Requisitos Físicos	Esfuerzo físico necesario	Adopta posiciones incómodas y fastidiosas continuamente en las funciones del cargo y se manejan objetos de peso fuerte de más de 31 Kg.
	Concentración mental o visión	Mediana concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.
Responsabilidad	Equipos	Tiene responsabilidad por manejo de equipos entre 5 y 10 SMLM.
	Datos confidenciales	Se requiere discreción y buen criterio para transmitir y recibir información confidencial muy importante.
	Supervisión	No tiene ninguna responsabilidad por supervisión en el desempeño de sus labores
	Contactos	Tiene contactos regulares con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.
Condiciones de Trabajo	Ambiente de trabajo	Presencia de cuatro o más factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de las funciones.
	Riesgos	En sus funciones tiene alta probabilidad de sufrir lesiones con incapacidad total y hasta la muerte.

Fuente: El Autor

Cuadro 57. Resumen Requisitos para cada cargo

Cargos	Requisitos Intellectuales			Requisitos Físicos		Responsabilidad				Condiciones de trabajo	
	Instrucción Básica	Experiencia	Iniciativa e ingenio	Esfuerzo físico	Concentración mental o visual	Materiales o equipos	Información confidencial	Supervisión	Contactos con el público	Ambiente de trabajo	Riesgo
Gerente	Carrera profesional	Más de un año	Planea y controla el trabajo y toma decisiones de gran importancia	No se adopta posiciones incómodas ni fastidiosas	Fuerte concentración mental y visual de forma permanente	Alta responsabilidad de más de 50 SMLV	Tiene información confidencial	Supervisión de las personas en el desempeño de sus labores	Contactos frecuentes con el público	Presencia esporádica de 2 factores perturbadores	Esta expuesto a sufrir lesiones de incapacidad parcial
Administrador	Carrera profesional	Más de un año	Planea y controla el trabajo y toma decisiones de gran importancia	No se adopta posiciones incómodas ni fastidiosas	Fuerte concentración mental y visual de forma permanente	Alta responsabilidad de más de 50 SMLV	Tiene información confidencial	Supervisión de las personas en el desempeño de sus labores	Contactos frecuentes con el público	Presencia esporádica de 2 factores perturbadores	Esta expuesto a sufrir lesiones de incapacidad parcial
Contador	Carrera profesional	Más de un año	Planea y controla el trabajo y toma decisiones de gran importancia	No se adopta posiciones incómodas ni fastidiosas	Fuerte concentración mental y visual de forma permanente	mediana responsabilidad entre 15 y 20 SMLV	Tiene información confidencial	Ninguna responsabilidad por supervisión	Contactos frecuentes con el público	Presencia esporádica de 2 factores perturbadores	Esta expuesto a sufrir lesiones de incapacidad parcial
Auxiliar Administrativo	Instrucción tecnológica	De seis a doce meses	Sigue instrucciones establecidas y precisas	No se adopta posiciones incómodas ni fastidiosas	Fuerte concentración mental y visual de forma permanente	mediana responsabilidad entre 15 y 20 SMLV	Tiene información confidencial	Ninguna responsabilidad por supervisión	Contactos frecuentes con el público	Presencia esporádica de 2 factores perturbadores	Esta expuesto a sufrir lesiones de incapacidad parcial
Islero	Bachiller	De uno a seis meses	Sigue instrucciones establecidas y precisas	No se adopta posiciones incómodas ni fastidiosas	Fuerte concentración mental y visual de forma permanente	Alta responsabilidad más de 50 SMLV	Tiene información confidencial	Ninguna responsabilidad por supervisión	Contactos frecuentes con el público	Presencia continua de 4 o más factores perturbadores	Esta expuesto a sufrir lesiones y hasta la muerte
Auxiliar Servicio al Cliente	Instrucción tecnológica	De seis a doce meses	Sigue instrucciones establecidas y precisas	No se adopta posiciones incómodas ni fastidiosas	Mediana concentración mental y visual de forma permanente	Poca responsabilidad entre 10 15 SMLV	Tiene información confidencial	Ninguna responsabilidad por supervisión	Contactos frecuentes con el público	Presencia esporádica de 2 factores perturbadores	Esta expuesto a sufrir lesiones de incapacidad parcial
Vigilante	Bachiller	De uno a seis meses	Sigue instrucciones establecidas y precisas	No se adopta posiciones incómodas ni fastidiosas	Mediana concentración mental y visual de forma permanente	Alta responsabilidad más de 50 SMLV	Tiene información confidencial	Ninguna responsabilidad por supervisión	Contactos frecuentes con el público	Presencia esporádica de 2 factores perturbadores	Esta expuesto a sufrir lesiones y hasta la muerte
Lubricador	Bachiller	De uno a seis meses	Sigue instrucciones establecidas y precisas	Adopta posiciones incómodas continuamente	Alta concentración mental y visual de forma permanente	Responsabilidad de equipos entre 5 y 10 SMLV	Ninguna información confidencial	Ninguna responsabilidad por supervisión	Contactos frecuentes con el público	Presencia esporádica de 2 a 4 factores perturbadores	Esta expuesto a sufrir lesiones y hasta la muerte
Mantenimiento	Bachiller	De uno a seis meses	Sigue instrucciones establecidas y precisas	Adopta posiciones incómodas continuamente	Mediana concentración mental y visual de forma permanente	Responsabilidad de equipos entre 5 y 10 SMLV	Tiene información confidencial	Ninguna responsabilidad por supervisión	Contactos regulares con el público	Presencia continua de 4 o más factores perturbadores	Esta expuesto a sufrir lesiones y hasta la muerte
Mensajero	Bachiller	De uno a seis meses	Sigue instrucciones establecidas y precisas	No se adoptan posiciones incómodas ni fastidiosas	Mediana concentración mental y visual de forma permanente	Responsabilidad de equipos entre 5 y 10 SMLV	Tiene información confidencial	Ninguna responsabilidad por supervisión	Contactos regulares con el público	Presencia esporádica de 2 factores perturbadores	Esta expuesto a sufrir lesiones de incapacidad parcial
Servicios Generales	Bachiller	De uno a seis meses	Sigue instrucciones establecidas y precisas	Adopta posiciones incómodas esporádicamente	Poca concentración mental y visual en el desempeño de las labores	Responsabilidad de equipos entre 5 y 10 SMLV	Tiene información confidencial	Ninguna responsabilidad por supervisión	Pocos contactos con el público	Presencia esporádica de 2 factores perturbadores	Esta expuesto a sufrir lesiones de incapacidad parcial

Fuente: El Autor

8.3 VALORACIÓN DE CARGOS

Puede definirse como la importancia de cada trabajo en relación con las demás responsabilidades que tiene cada uno. Existen sistemas de valoración **cuantitativos** y **no cuantitativos**, los *no cuantitativos* se caracterizan por ser simples y por considerar los trabajos en forma global, los *cuantitativos* son más técnicos y toman los trabajos descompuestos en sus factores más importantes, a este grupo pertenece los **Métodos de Asignación de Puntos y Comparación de Factores**.

Para la valoración de cargos de la empresa SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN LTDA. se tiene en cuenta el *Método de Asignación de Puntos*, puesto que este permite observar diferencias relativas de los cargos en términos numéricos.

La **Asignación de Puntos** consiste en descomponer los trabajos en sus factores integrantes y estos a su vez en grados. Los grados miden la mayor o menor intensidad en que los factores están contenidos en el trabajo y se les asigna un determinado número de puntos.

Para realizar la valoración de un cargo se determina el grado que le corresponde dentro de cada factor y la suma de los puntos factoriales arroja como resultado el valor del trabajo en puntos acumulados.

Los factores y subfactores que se tendrán en cuenta para la valoración de cargos son los siguientes:

1. Requisitos Intellectuales

Cuadro 58. Grado de Instrucción Básica

Grado	Descripción
I	Bachiller
II	Instrucción técnica, tecnológica
III	Instrucción tecnológica
IV	Carrera profesional

Fuente: El Autor

Cuadro 59. Grado de Experiencia

Grado	Descripción
I	Ninguna
II	De uno a seis meses
III	De seis meses a un año
IV	Más de un año

Fuente: El Autor

Cuadro 60. Grado de Iniciativa e ingenio

Grado	Descripción
I	Sigue instrucciones establecidas y precisas, presentando sus respectivos informes.
II	Toma pequeñas decisiones de alguna importancia, para resolver situaciones en la organización.
III	Planea y controla el trabajo en sus actividades y toma decisiones de gran importancia en la organización.

Fuente: El Autor

2. Requisitos Físicos

Cuadro 61. Grado de Esfuerzo Físico Necesario

Grado	Descripción
I	No se adoptan posiciones incómodas, ni fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de poco peso entre (1 - 10 Kg)
II	Adopta posiciones incómodas y fastidiosas esporádicamente en las funciones del cargo y se manejan objeto de peso liviano entre (11 - 30 Kg).
III	Adopta posiciones incómodas y fastidiosas continuamente en las funciones del cargo y se maneja objetos de peso fuerte de más de 31 Kg.

Fuente: El Autor

Cuadro 62. Grado de Concentración Visual o Mental

Grado	Descripción
I	Poca concentración de esfuerzo mental o visual en el desempeño de sus labores
II	Mediana concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de las labores
III	Fuerte concentración visual o mental de forma permanente en el desempeño de las labores

Fuente: El Autor

3. Responsabilidad

Cuadro 63. Grado de Responsabilidad por Equipos

Grado	Descripción
I	Tiene responsabilidad por manejo de equipos entre 5 y 10 SMLM
II	Tiene responsabilidad por manejo de equipos entre 10 y 15 SMLM
III	Tiene responsabilidad por manejo de equipos entre 15 y 20 SMLM
IV	Alta responsabilidad por equipos en funciones del cargo más 50 SMLM

Fuente: El Autor

Cuadro 64. Grado de Información Confidencial

Grado	Descripción
I	No tiene en sus funciones información confidencial que sea aprovechada por terceros
II	Tiene información confidencial en el desempeño de sus labores

Fuente: El Autor

Cuadro 65. Grado de Responsabilidad por Supervisión

Grado	Descripción
I	Ninguna responsabilidad por supervisión en el desempeño de sus labores
II	Responsabilidad por supervisión de las personas en el desempeño de sus labores

Fuente: El Autor

Cuadro 66. Grado por Contacto con el Público

Grado	Descripción
I	Poco contacto con el público o compañeros de dependencia en el desempeño de las labores
II	Contactos regulares con el público, con los compañeros y con el personal de otras dependencias para suministrar u obtener información.
III	Contactos frecuentes con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.

Fuente: El Autor

4. Condiciones de Trabajo

Cuadro 67. Grado de Ambiente de Trabajo

Grado	Descripción
I	Presencia esporádica de uno a cuatro factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de la función, los cuales pueden presentarse conjuntamente o por separado.
II	Presencia esporádica de cuatro o más factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de la función, los cuales pueden presentarse conjuntamente o por separado.
III	Presencia continua de cuatro o más factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de la función, los cuales pueden presentarse conjuntamente o por separado.

Fuente: El Autor

Cuadro 68. Grado de Riesgos

Grado	Descripción
I	En sus funciones está expuesto a sufrir lesiones de poca importancia.
II	En sus funciones está expuesto a sufrir enfermedades profesionales con lesiones o incapacidad parcial.
III	En sus funciones tiene alta probabilidad de sufrir lesiones con incapacidad total y hasta la muerte.

Fuente: El Autor

Para enumerar los valores de cada factor se utilizará el **Método de Ponderación de Factores**, que plantea **Morales y Velandia** en tres pasos:

1. Se le asigna un orden de importancia a los diferentes grupos de factores. Posteriormente por consenso o por promedio de ubicación en el ordenamiento, se establece la importancia total definida de los grupos de factores asignados según las características del conjunto de puestos.
2. Tomando como referencia el ordenamiento anterior, se le asigna peso porcentual a cada uno de los grupos de factores, de manera que la suma de porcentajes sea igual a cien (100).
3. Se determina el peso porcentual de cada uno de los factores que se consideran importantes para valorar el grupo de puestos de trabajo objeto de análisis.

Cuadro 69. Ponderación de Factores

Factores	Ponderación
Requisitos Intelectuales	35%
1. Instrucción básica	15%
2. Experiencia	15%
3. Iniciativa e ingenio	5%
Requisitos Físicos	15%
4. Esfuerzo físico necesario	7%
5. Concentración visual o mental	8%
Responsabilidad	40%
6. Por equipos	15%
7. Por supervisión	5%
8. Por información confidencial	5%
9. Por contactos	15%
Condiciones de trabajo	10%
10. Condiciones ambientales	3%
11. Riesgos	7%
Total	100%

Fuente: El Autor

Después de la Ponderación de los Factores el siguiente paso es la asignación de punto, es decir, establecer una base puntual a la que se aplicará el peso porcentual del factor. Esto se lleva a cabo de la siguiente manera:

1. Establecer la base porcentual
2. Aplicar la base puntual al peso porcentual de cada factor (con esto se determina el máximo puntaje aplicable a cada factor).
3. Distribuir los puntajes en los demás grados dentro de cada factor, ya sea por proporcionalidad en los factores cuantitativos, o por progresiones aritméticas, o por cociente, o geométrico, o razón constante, o irregularidad en los factores cuantitativos.

Los puntajes que se observan en el Cuadro 70 se obtuvieron de la siguiente manera:

Se toma la base puntual de 1000 ya que la cantidad de factores y los puestos de la empresa se encuentran en este rango y se multiplican por el porcentaje que se le dio a cada factor; y estos puntos serán los que concederán al grado máximo del factor considerado.

$$\frac{1000 * 35\%}{100} = 350$$

El siguiente cuadro muestra la ponderación y los puntos asignados a cada factor de evaluación:

Cuadro 70. Ponderación de Factores y puntos asignados

Factores	Ponderación	Puntos
Requisitos Intelectuales	35%	350
1. Instrucción básica	15%	150
2. Experiencia	15%	150
3. Iniciativa e ingenio	5%	50
Requisitos Físicos	15%	150
4. Esfuerzo físico necesario	7%	70
5. Concentración visual o mental	8%	80
Responsabilidad	40%	400
6. Por equipos	15%	150
7. Por supervisión	5%	50
8. Por información confidencial	5%	50
9. Por contactos	15%	150
Condiciones de trabajo	10%	100
10. Condiciones ambientales	3%	30
11. Riesgos	7%	70
Total	100%	1000

Fuente: El Autor

Como se puede observar, ya se tiene un rango máximo para calificar la puntuación de cada grado.

El tipo de progresión a aplicar será la progresión aritmética que consiste en que la diferencia de intensidad entre los grados es constante.

En esta progresión se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Razón de la Progresión Aritmética} = \frac{\text{Puntaje Máximo} - \text{Puntaje Mínimo}}{\text{Número de Grados del Factor} - 1}$$

A continuación se indican los puntos asignados a cada uno de los grados en que se dividen las variables, los cuales son el resultado de aplicar el tipo de progresión escogida de acuerdo a la base puntual definida previamente.

Cuadro 71. Puntaje por Grado de Instrucción Básica

Grado	Descripción	Puntaje
I	Bachiller	15
II	Instrucción técnica	60
III	Instrucción tecnológica	105
IV	Carrera profesional	150

Fuente: El Autor

Cuadro 72. Puntaje por Grado de Experiencia

Grado	Descripción	Puntaje
I	Ninguna	15
II	De uno a seis meses	60
III	De seis meses a un año	105
IV	Más de un año	150

Fuente: El Autor

Cuadro 73. Puntaje por Grado de Iniciativa e Ingenio

Grado	Descripción	Puntaje
I	Sigue instrucciones establecidas y precisas, presentando sus respectivos informes.	5
II	Toma pequeñas decisiones de alguna importancia, para resolver situaciones en la organización.	28
III	Planea y controla el trabajo en sus actividades y toma decisiones de gran importancia en la organización.	50

Fuente: El Autor

Cuadro 74. Puntaje por Grado de Esfuerzo Físico Necesario

Grado	Descripción	Puntaje
I	No se adoptan posiciones incómodas, ni fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de poco peso entre (1 - 10 Kg).	7
II	Adopta posiciones incómodas y fastidiosas esporádicamente en las funciones del cargo y se manejan objeto de peso liviano entre (11 - 30 Kg).	39
III	Adopta posiciones incómodas y fastidiosas continuamente en las funciones del cargo y se maneja objetos de peso fuerte de más de 31 Kg.	70

Fuente: El Autor

Cuadro 75. Puntaje por Grado de Concentración Visual o Mental

Grado	Descripción	Puntaje
I	Poca concentración de esfuerzo mental o visual en el desempeño de sus labores	8
II	Mediana concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de las labores	44
III	Fuerte concentración visual o mental de forma permanente en el desempeño de las labores	80

Fuente: El Autor

Cuadro 76. Puntaje por Grado de Responsabilidad por Equipos

Grado	Descripción	Puntaje
I	Tiene responsabilidad por manejo de equipos entre 5 y 10 SMLM	15
II	Tiene responsabilidad por manejo de equipos entre 10 y 15 SMLM	60
III	Tiene responsabilidad por manejo de equipos entre 15 y 20 SMLM	105
IV	Alta responsabilidad por equipos en funciones del cargo más 50 SMLM	150

Fuente: El Autor

Cuadro 77. Puntaje por Grado de Información Confidencial

Grado	Descripción	Puntaje
I	No tiene en sus funciones información confidencial que sea aprovechada por terceros	5
II	Tiene información confidencial en el desempeño de sus labores	50

Fuente: El Autor

Cuadro 78. Puntaje por Grado de Responsabilidad por Supervisión

Grado	Descripción	Puntaje
I	Ninguna responsabilidad por supervisión en el desempeño de sus labores	5
II	Responsabilidad por supervisión de las personas en el desempeño de sus labores	50

Fuente: El Autor

Cuadro 79. Puntaje por Grado de Contacto con el Público

Grado	Descripción	Puntaje
I	Poco contacto con el público o compañeros de dependencia en el desempeño de las labores	15
II	Contactos regulares con el público, con los compañeros y con el personal de otras dependencias para suministrar u obtener información.	83
III	Contactos frecuentes con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.	150

Fuente: El Autor

Cuadro 80. Puntaje por Grado de Ambiente de Trabajo

Grado	Descripción	Puntaje
I	Presencia esporádica de dos factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de la función, los cuales pueden presentarse conjuntamente o por separado	3
II	Presencia de dos a cuatro factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de la función, los cuales pueden presentarse conjuntamente o por separado	17
III	Presencia de cuatro o más factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de la función, los cuales pueden presentarse conjuntamente o por separado	30

Fuente: El Autor

Cuadro 81. Puntaje por Grado de Riesgos

Grado	Descripción	Puntaje
I	En sus funciones está expuesto a sufrir lesiones de poca importancia.	7
II	En sus funciones está expuesto a sufrir enfermedades profesionales con lesiones o incapacidad parcial.	39
III	En sus funciones tiene alta probabilidad de sufrir lesiones con incapacidad total y hasta la muerte.	70

Fuente: El Autor

Los siguientes cuadros muestran la valoración de cada cargo con su respectivo puntaje, según la variable de cada factor.

Cuadro 82. Valoración del cargo de Gerencia General

Variable	Grado	Descripción	Puntos
Requisitos Intelectuales			
1. Instrucción básica	IV	Carrera profesional	150
2. Experiencia	IV	Más de un año	150
3. Iniciativa e ingenio	III	Planea y controla el trabajo en sus actividades y toma decisiones de gran importancia en la organización	50
Requisitos Físicos			
4. Esfuerzo físico necesario	I	No se adopta posiciones incómodas, ni fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de poco peso entre (1 - 10 Kg).	7
5. Concentración mental o visual	III	Alta concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.	80
Responsabilidad por			
6. Equipos	IV	Tiene responsabilidad por manejo de equipos de más de 50 SMLM.	150
7. Supervisión	II	Responsabilidad por supervisión de las personas en el desempeño de sus labores.	50
8. Datos confidenciales	II	Tiene información confidencial en el desempeño de sus labores	50
9. Contactos	III	Tiene contactos frecuentes con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.	150
Condiciones de Trabajo			
10. Ambiente de trabajo	I	Presencia esporádica de dos factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de la función, los cuales pueden presentarse conjuntamente o por separado.	3
11. Riesgos	II	En sus funciones está expuesto a sufrir enfermedades profesionales con lesiones o incapacidad parcial.	39
Puntuación Total Gerencia General			879

Fuente: El Autor

Cuadro 83. Valoración del cargo de Administrador

Variable	Grado	Descripción	Puntos
Requisitos Intelectuales			
1. Instrucción básica	IV	Carrera profesional	150
2. Experiencia	IV	Más de un año	150
3. Iniciativa e ingenio	III	Planea y controla el trabajo en sus actividades y toma decisiones de gran importancia en la organización	50
Requisitos Físicos			
4. Esfuerzo físico necesario	I	No se adopta posiciones incómodas, ni fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de poco peso entre (1 - 10 Kg).	7
5. Concentración mental o visual	III	Alta concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.	80
Responsabilidad por			
6. Equipos	IV	Tiene responsabilidad por manejo de equipos de más de 50 SMLM.	150
7. Supervisión	II	Responsabilidad por supervisión de las personas en el desempeño de sus labores.	50
8. Datos confidenciales	II	Tiene información confidencial en el desempeño de sus labores	50
9. Contactos	III	Tiene contactos frecuentes con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.	150
Condiciones de Trabajo			
10. Ambiente de trabajo	I	Presencia esporádica de dos factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de la función, los cuales pueden presentarse conjuntamente o por separado.	3
11. Riesgos	II	En sus funciones está expuesto a sufrir enfermedades profesionales con lesiones o incapacidad parcial.	39
Puntuación Total Administrador			879

Fuente: El Autor

Cuadro 84. Valoración del cargo de Contador

Variable	Grado	Descripción	Puntos
Requisitos Intelectuales			
1. Instrucción básica	IV	Carrera profesional	150
2. Experiencia	IV	Más de un año	150
3. Iniciativa e ingenio	III	Planea y controla el trabajo en sus actividades y toma decisiones de gran importancia en la organización	50
Requisitos Físicos			
4. Esfuerzo físico necesario	I	No se adopta posiciones incómodas, ni fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de poco peso entre (1 - 10 Kg).	7
5. Concentración mental o visual	III	Alta concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.	80
Responsabilidad por			
6. Equipos	IV	Tiene responsabilidad por manejo de equipos de más de 50 SMLM.	150
7. Supervisión	I	Ninguna responsabilidad por supervisión de las personas en el desempeño de sus labores.	5
8. Datos confidenciales	II	Tiene información confidencial en el desempeño de sus labores	50
9. Contactos	III	Tiene contactos frecuentes con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.	150
Condiciones de Trabajo			
10. Ambiente de trabajo	I	Presencia esporádica de dos factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de la función, los cuales pueden presentarse conjuntamente o por separado.	3
11. Riesgos	II	En sus funciones está expuesto a sufrir enfermedades profesionales con lesiones o incapacidad parcial.	39
Puntuación Total Contador			789

Fuente: El Autor

Cuadro 85. Valoración del cargo de Auxiliar Administrativo

Variable	Grado	Descripción	Puntos
Requisitos Intelectuales			
1. Instrucción básica	III	Instrucción tecnológica	105
2. Experiencia	III	Más de seis a doce meses	105
3. Iniciativa e ingenio	I	Sigue instrucciones establecidas y precisas, presentando sus respectivos informes.	5
Requisitos Físicos			
1. Esfuerzo físico necesario	I	No se adopta posiciones incómodas, ni fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de poco peso entre (1 - 10 Kg).	7
2. Concentración mental o visual	III	Alta concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.	80
Responsabilidad por			
3. Equipos	III	Tiene mediana responsabilidad por manejo de equipos entre 15 y 20 SMLM.	105
4. Supervisión	I	Ninguna responsabilidad por supervisión de las personas en el desempeño de sus labores.	5
5. Datos confidenciales	II	Tiene información confidencial en el desempeño de sus labores	50
6. Contactos	III	Tiene contactos frecuentes con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.	150
Condiciones de Trabajo			
7. Ambiente de trabajo	I	Presencia esporádica de dos factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de la función, los cuales pueden presentarse conjuntamente o por separado.	3
8. Riesgos	II	En sus funciones está expuesto a sufrir enfermedades profesionales con lesiones o incapacidad parcial.	39
Puntuación Total Auxiliar Administrativo			654

Fuente: El Autor

Cuadro 86. Valoración del cargo de Islero

Variable	Grado	Descripción	Puntos
Requisitos Intelectuales			
1. Instrucción básica	I	Bachiller	15
2. Experiencia	II	De uno a seis meses	60
3. Iniciativa e ingenio	I	Sigue instrucciones establecidas y precisas, presentando sus respectivos informes.	5
Requisitos Físicos			
4. Esfuerzo físico necesario	I	No se adopta posiciones incómodas, ni fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de poco peso entre (1 - 10 Kg).	7
5. Concentración mental o visual	III	Alta concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.	80
Responsabilidad por			
6. Equipos	IV	Tiene responsabilidad por manejo de equipos de más de 50 SMLM.	150
7. Supervisión	I	Ninguna responsabilidad por supervisión de las personas en el desempeño de sus labores.	5
8. Datos confidenciales	II	Tiene información confidencial en el desempeño de sus labores	50
9. Contactos	III	Tiene contactos frecuentes con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.	150
Condiciones de Trabajo			
10. Ambiente de trabajo	III	Presencia continua de 4 o más factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de la función, los cuales pueden presentarse conjuntamente o por separado.	30
11. Riesgos	III	En sus funciones está expuesto a sufrir lesiones o hasta la muerte.	70
Puntuación Total Islero			622

Fuente: El Autor

Cuadro 87. Valoración del cargo de Auxiliar Servicio al Cliente

Variable	Grado	Descripción	Puntos
Requisitos Intelectuales			
1. Instrucción básica	III	Instrucción tecnológica	105
2. Experiencia	III	De más de seis a doce meses	105
3. Iniciativa e ingenio	I	Sigue instrucciones establecidas y precisas, presentando sus respectivos informes.	5
Requisitos Físicos			
4. Esfuerzo físico necesario	I	No se adopta posiciones incómodas, ni fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de poco peso entre (1 - 10 kg).	7
5. Concentración mental o visual	II	Mediana concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.	44
Responsabilidad por			
6. Equipos	II	Tiene responsabilidad por manejo de equipos entre 10 y 15 SMLM.	60
7. Supervisión	I	Ninguna responsabilidad por supervisión de las personas en el desempeño de sus labores.	5
8. Datos confidenciales	II	Tiene información confidencial en el desempeño de sus labores	50
9. Contactos	III	Tiene contactos frecuentes con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.	150
Condiciones de Trabajo			
10. Ambiente de trabajo	I	Presencia esporádica de dos factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de la función, los cuales pueden presentarse conjuntamente o por separado.	3
11. Riesgos	II	En sus funciones está expuesto a sufrir enfermedades profesionales con lesiones o incapacidad parcial.	39
Puntuación Total Auxiliar Servicio al Cliente			573

Fuente: El Autor

Cuadro 88. Valoración del cargo de Vigilante

Variable	Grado	Descripción	Puntos
Requisitos intelectuales			
1. Instrucción básica	I	Bachiller	15
2. Experiencia	II	De uno a seis meses	60
3. Iniciativa e ingenio	I	Sigue instrucciones establecidas y precisas, presentando sus respectivos informes.	5
Requisitos Físicos			
4. Esfuerzo físico necesario	I	No se adopta posiciones incómodas, ni fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de poco peso entre (1 - 10 Kg).	7
5. Concentración mental o visual	II	Mediana concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.	44
Responsabilidad por			
6. Equipos	IV	Tiene alta responsabilidad por manejo de equipos de más de 50 SMLM.	150
7. Supervisión	I	Ninguna responsabilidad por supervisión de las personas en el desempeño de sus labores.	5
8. Datos confidenciales	II	Tiene información confidencial en el desempeño de sus labores	50
9. Contactos	III	Tiene contactos frecuentes con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.	150
Condiciones de Trabajo			
10. Ambiente de trabajo	I	Presencia esporádica de dos factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de la función, los cuales pueden presentarse conjuntamente o por separado.	3
11. Riesgos	III	En sus funciones está expuesto a sufrir lesiones o hasta la muerte.	70
Puntuación Total Vigilante			559

Fuente: El Autor

Cuadro 89. Valoración del cargo de Lubricador

Variable	Grado	Descripción	Puntos
Requisitos Intelectuales			
1. Instrucción básica	I	Bachiller	15
2. Experiencia	II	De uno a seis meses	60
3. Iniciativa e ingenio	I	Sigue instrucciones establecidas y precisas, presentando sus respectivos informes.	5
Requisitos Físicos			
4. Esfuerzo físico necesario	III	Adopta posiciones incómodas y fastidiosas continuamente en las funciones del cargo y se manejan objetos de más de 31 Kg.	70
5. Concentración mental o visual	III	Fuerte concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.	80
Responsabilidad por			
6. Equipos	I	Tiene responsabilidad por manejo de equipos entre 5 y 10 50 SMLM.	15
7. Supervisión	I	Ninguna responsabilidad por supervisión de las personas en el desempeño de sus labores.	5
8. Datos confidenciales	I	No tiene información confidencial en el desempeño de sus labores	5
9. Contactos	III	Tiene contactos frecuentes con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.	150
Condiciones de Trabajo			
10. Ambiente de trabajo	II	Presencia esporádica de dos a cuatro factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de la función, los cuales pueden presentarse conjuntamente o por separado.	17
11. Riesgos	III	En sus funciones está expuesto a sufrir lesiones o hasta la muerte.	70
Puntuación Total Lubricador			492

Fuente: El Autor

Cuadro 90. Valoración del cargo de Mantenimiento

Variable	Grado	Descripción	Puntos
Requisitos Intellectuales			
1. Instrucción básica	I	Bachiller	15
2. Experiencia	II	De uno a seis meses	60
3. Iniciativa e ingenio	I	Sigue instrucciones establecidas y precisas, presentando sus respectivos informes.	5
Requisitos Físicos			
4. Esfuerzo físico necesario	III	Adopta posiciones incómodas y fastidiosas continuamente en las funciones del cargo y se manejan objetos de más de 31 Kg.	70
5. Concentración mental o visual	II	Mediana concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.	44
Responsabilidad por			
6. Equipos	I	Tiene responsabilidad por manejo de equipos entre 5 y 10 50 SMLM.	15
7. Supervisión	I	Ninguna responsabilidad por supervisión de las personas en el desempeño de sus labores.	5
8. Datos confidenciales	II	Tiene información confidencial en el desempeño de sus labores	50
9. Contactos	II	Tiene contactos regulares con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.	83
Condiciones de Trabajo			
10. Ambiente de trabajo	III	Presencia continua de 4 o más factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de la función, los cuales pueden presentarse conjuntamente o por separado.	30
11. Riesgos	III	En sus funciones está expuesto a sufrir lesiones o hasta la muerte.	70
Puntuación Total Mantenimiento			447

Fuente: El Autor

Cuadro 91. Valoración del cargo de Mensajero

Variable	Grado	Descripción	Puntos
Requisitos Intelectuales			
1. Instrucción básica	I	Bachiller	15
2. Experiencia	II	De uno a seis meses	60
3. Iniciativa e ingenio	I	Sigue instrucciones establecidas y precisas, presentando sus respectivos informes.	5
Requisitos Físicos			
4. Esfuerzo físico necesario	I	No se adopta posiciones incómodas y fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de más de 31 Kg.	7
5. Concentración mental o visual	II	Mediana concentración mental o visual de forma permanente en el desempeño de sus labores.	44
Responsabilidad por			
6. Equipos	I	Tiene responsabilidad por manejo de equipos entre 5 y 10 50 SMLM.	15
7. Supervisión	I	Ninguna responsabilidad por supervisión de las personas en el desempeño de sus labores.	5
8. Datos confidenciales	II	Tiene información confidencial en el desempeño de sus labores	50
9. Contactos	II	Tiene contactos regulares con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.	83
Condiciones de Trabajo			
10. Ambiente de trabajo	I	Presencia esporádica de dos factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de la función, los cuales pueden presentarse conjuntamente o por separado.	3
11. Riesgos	II	En sus funciones está expuesto a sufrir enfermedades profesionales con lesiones o incapacidad parcial.	39
Puntuación Total Mensajero			326

Fuente: El Autor

Cuadro 92. Valoración del cargo de Servicios Generales

Variable	Grado	Descripción	Puntos
Requisitos Intellectuales			
1. Instrucción básica	I	Bachiller	15
2. Experiencia	II	De uno a seis meses	60
3. Iniciativa e ingenio	I	Sigue instrucciones establecidas y precisas, presentando sus respectivos informes.	5
Requisitos Físicos			
4. Esfuerzo físico necesario	II	Se adopta posiciones incómodas y fastidiosas en las funciones del cargo y se manejan objetos de 11 y 30 Kg.	39
5. Concentración mental o visual	I	Poca concentración mental o visual en el desempeño de sus labores.	8
Responsabilidad por			
6. Equipos	I	Tiene responsabilidad por manejo de equipos entre 5 y 10 50 SMLM.	15
7. Supervisión	I	Ninguna responsabilidad por supervisión de las personas en el desempeño de sus labores.	5
8. Datos confidenciales	II	Tiene información confidencial en el desempeño de sus labores.	50
9. Contactos	I	Poco contacto con el público, con el personal de la misma dependencia y con entidades externas.	15
Condiciones de Trabajo			
10. Ambiente de trabajo	I	Presencia esporádica de dos factores perturbadores que dificultan el buen desempeño de la función, los cuales pueden presentarse conjuntamente o por separado.	3
11. Riesgos	II	En sus funciones está expuesto a sufrir enfermedades profesionales con lesiones o incapacidad parcial.	39
Puntuación Total Servicios Generales			254

Fuente: El Autor

Cuadro 93. Resumen de Valoración de Cargos

Cargos	Instrucción básica 15%	Experiencia 15%	Iniciativa e ingenio 5%	Esfuerzo Físico 7%	Concentración mental o visual 8%	Equipos 15%	Supervisión 5%	Datos confidenciales 5%	Contactos 15%	Ambiente de trabajo 3%	Riesgos 7%	Total Puntos
	Puntaje	Puntaje	Puntaje	Puntaje	Puntaje	Puntaje	Puntaje	Puntaje	Puntaje	Puntaje	Puntaje	
Gerencia	150	150	50	7	80	150	50	50	150	3	39	879
Administrador	150	150	50	7	80	150	50	50	150	3	39	879
Contador	150	150	50	7	80	105	5	50	150	3	39	789
Auxiliar Administrativo	105	105	5	7	80	105	5	50	150	3	39	654
Islero	15	60	5	7	80	150	5	50	150	30	70	622
Auxiliar Servicio al Cliente	105	105	5	7	44	60	5	50	150	3	39	573
Vigilante	15	60	5	7	44	150	5	50	150	3	70	559
Lubricador	15	60	5	70	80	15	5	5	150	17	70	492
Mantenimiento	15	60	5	70	44	15	5	50	83	30	70	447
Mensajero	15	60	5	7	44	15	5	50	83	3	39	326
Servicios Generales	15	60	5	39	8	15	5	50	15	3	39	254

Fuente: El Autor

El cuadro anterior muestra de manera numérica la importancia de los cargos, de acuerdo a la influencia de los factores intrínsecos del mismo. De acuerdo al análisis y a la valoración de cargos realizada, se puede decir que el mayor número de puntos lo obtuvo el cargo de **Gerencia y Administrador** (879 puntos), ya que son cargos que requieren un grado de educación, experiencia, iniciativa e ingenio, concentración mental y visual superior a los demás cargos. El puntaje menor se encuentra en los cargos de **Mensajero, Servicios Generales** con un puntaje de 326 y 254 respectivamente.

De esta forma quedan ordenados de manera sistemática los cargos en la empresa SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN LTDA.:

- Gerencia
- Administrador
- Contador
- Auxiliar Administrativo
- Islero
- Auxiliar Servicio al Cliente
- Vigilante
- Lubricador
- Mantenimiento
- Mensajero
- Servicios Generales

8.4 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Martínez Chávez define Manual de Procedimientos como “el medio o instrumento de información en el que se consignan en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una entidad”⁴⁵.

⁴⁵ MARTÍNEZ CHÁVEZ, Teoría y Práctica del Desarrollo Administrativo: Un Enfoque de Sistemas. Op. cit.

Rigoberto Martínez define el Manual de Procesos como “la colección sistemática de los procesos que indique al personal de la empresa las actividades a ser cumplidas y la forma como deben ser realizadas”⁴⁶.

La elaboración de estos manuales, serán de gran importancia para la empresa SERVICENTRO URISAN, ya que es una herramienta que ofrece una descripción actualizada, clara y concisa de las actividades que los trabajadores deben realizar de acuerdo a cada una de sus funciones. Esto también permite relacionar paso a paso las actividades a realizar. Dicho Manual representa una descripción detallada de las rutinas de trabajo, acompañadas de los respectivos flujogramas, de tal manera que faciliten la interpretación de quienes deben consultarlos.

Dentro de la empresa se pueden encontrar algunas funciones muy sencillas que no generan procedimientos, y existen otras que son susceptibles de procedimientos.

El **Diagrama de Procesos** es un instrumento para guiar su ejecución de forma ordenada,

Busca mostrar en forma dinámica y lógica la secuencia del trabajo, permitiendo conocer y comprender el proceso que se describe a través de elementos como los pasos, documentos unidades administrativas y cargos que intervienen en él

La siguiente simbología será la utilizada para la diagramación de los procedimientos de la empresa SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN LTDA.⁴⁷



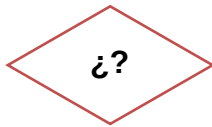
Inicio o término: indica la iniciación y terminación del procedimiento.



Operación: representa la acción necesaria para transformar una información recibida o crear una nueva.

⁴⁶ MARTÍNEZ BERMÚDEZ, Manual de Procedimientos, Elaboración, Implantación, Mejoramiento Continúo. Op. cit.

⁴⁷ MARTÍNEZ BERMÚDEZ, Los Manuales de Procedimientos. Op. cit., p. 29.



Decisión o alternativa: indica un punto dentro del flujo en que son posibles caminos alternativos.



Documento: representa cualquier tipo de documento que se utilice en el proceso y aporta información para que este se pueda desarrollar.



Movimiento / Transporte: utilizar una flecha ancha para indicar el movimiento del output entre locaciones (por ejemplo, envío de partes al inventario, envío de una carta de correo, etc.).



Archivo definitivo: indica que un documento se guarda permanentemente.

Conector es un símbolo que facilita la continuidad de las rutinas de trabajo, evitando la intersección de líneas y se indica la continuidad de un paso con otro a través de letras o números insertos en el símbolo.



De rutina: representa una conexión o enlace de un paso del proceso con otro dentro de la misma página o entre páginas.



De página: representa una conexión o enlace en un paso de final de página con otro paso en el inicio de la página siguiente.



Sentido de circulación del flujo del trabajo: conecta los símbolos señalando el orden en que se deben ejecutar los distintos pasos, definiendo de esta manera la secuencia del proceso.

A continuación se listan cargo por cargo las funciones que son susceptibles de convertirse en procedimientos.

Cargo: Gerente

- Presentar a la Junta Directiva los proyectos de planta de personal.
- Reformas necesarias para el adecuado funcionamiento de la empresa.

Cargo: Administrador

- Analizar conjuntamente los inventarios.
- Hacer los pedidos del combustible.

Cargo: Contador

- Preparación del presupuesto anual.
- Recopilación de documentos fuentes contables.
- Elaboración de declaración de impuestos.

Cargo: Auxiliar Administrativo

- Revisión de planilla de venta diaria.

Cargo: Auxiliar de Servicio al Cliente

- Servicio al cliente.

Cargo: Lubricador

- Mantenimiento rutinario de los vehículos.

Cargo: Isleros

- Tanqueo de vehículos.

Cargo: Servicios Generales

- Limpieza instalaciones de la empresa.

Cargo: Vigilante

- Brindar seguridad a los clientes y a la estación.

Cargo: Mensajero

- Entrega de comunicados.

Cargo: Mantenimiento

- Mantenimiento de las instalaciones de la Estación de Servicio.

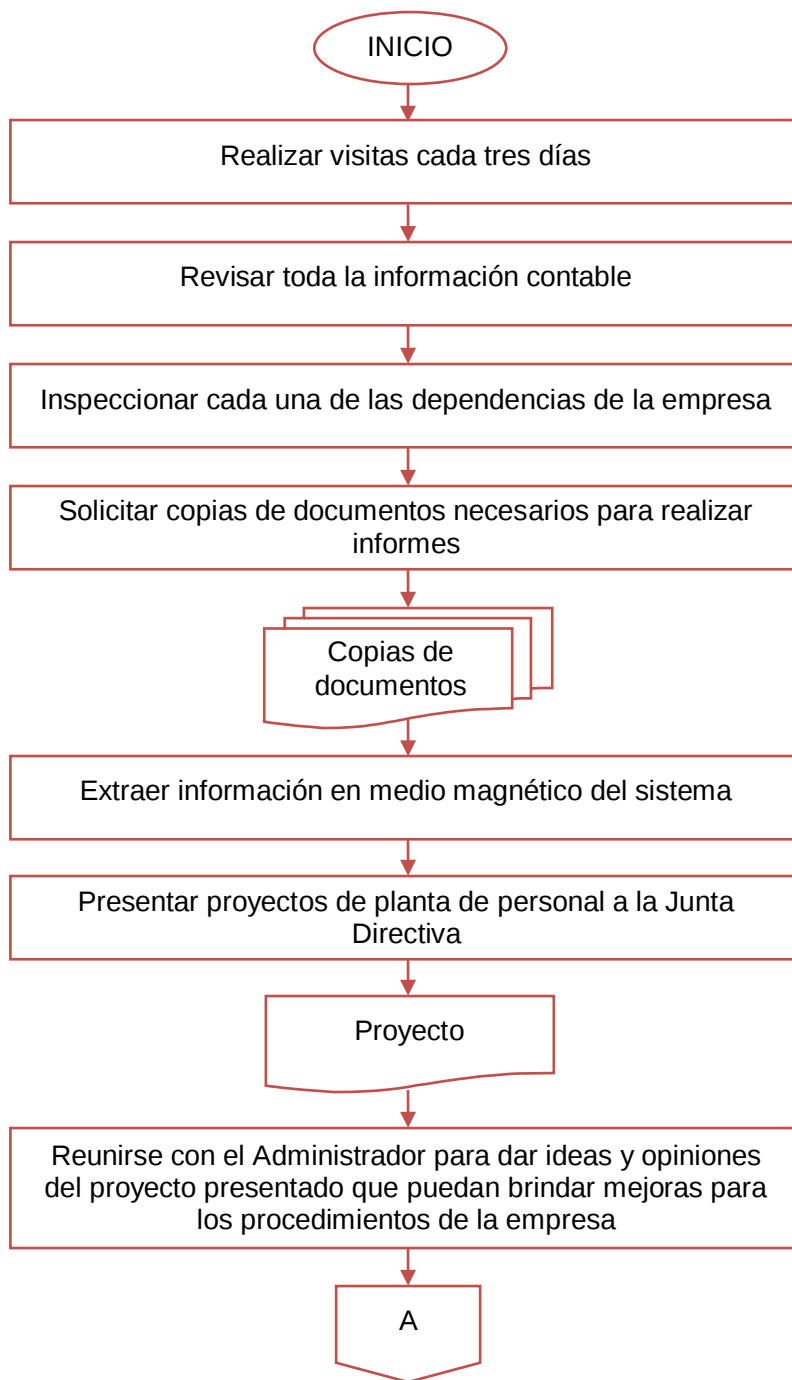
Cuadro 94. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Gerente

Cargo	Gerente			
Proceso	Presentar a la Junta Directiva los proyectos de planta de personal			
Dependencia	Responsable	Operación	Descripción de la actividad	Forma utilizada
Administrativa	Gerente	1	Realizar visitas cada tres días a la empresa.	
Administrativa	Gerente	2	Revisar toda la información contable.	
Administrativa	Gerente	3	Inspeccionar cada una de las dependencias de la empresa que esté funcionando adecuadamente.	
Administrativa	Gerente	4	Solicitar copias de documentos necesarios para realizar informes.	
Administrativa	Auxiliar Administrativo	5	Extraer información en medio magnético del sistema.	Memoria USB
Administrativa	Gerente	6	Presentar a la Junta Directiva proyectos de planta de personal y reformas para el adecuado funcionamiento de la empresa obtenidas de las visitas realizadas.	Proyecto
Administrativa	Gerente	7	Reunirse con el Administrador para dar ideas y opiniones del proyecto presentado que puedan brindar mejoras para los procedimientos de la empresa.	
Administrativa	Gerente	8	De manera esporádica realiza encuestas o sondeos para determinar la satisfacción de los clientes.	Encuesta
Administrativa	Gerente	9	De acuerdo con los resultados de las encuestas hablar con los trabajadores para tomar medidas en el mejoramiento del servicio	
Administrativa	Gerente	10	Hacer cierre de mes con la ayuda del personal y dar a conocer los hallazgos encontrados.	Formato
Administrativa	Gerente	11	Realizar informes y sacar conclusiones.	Informe

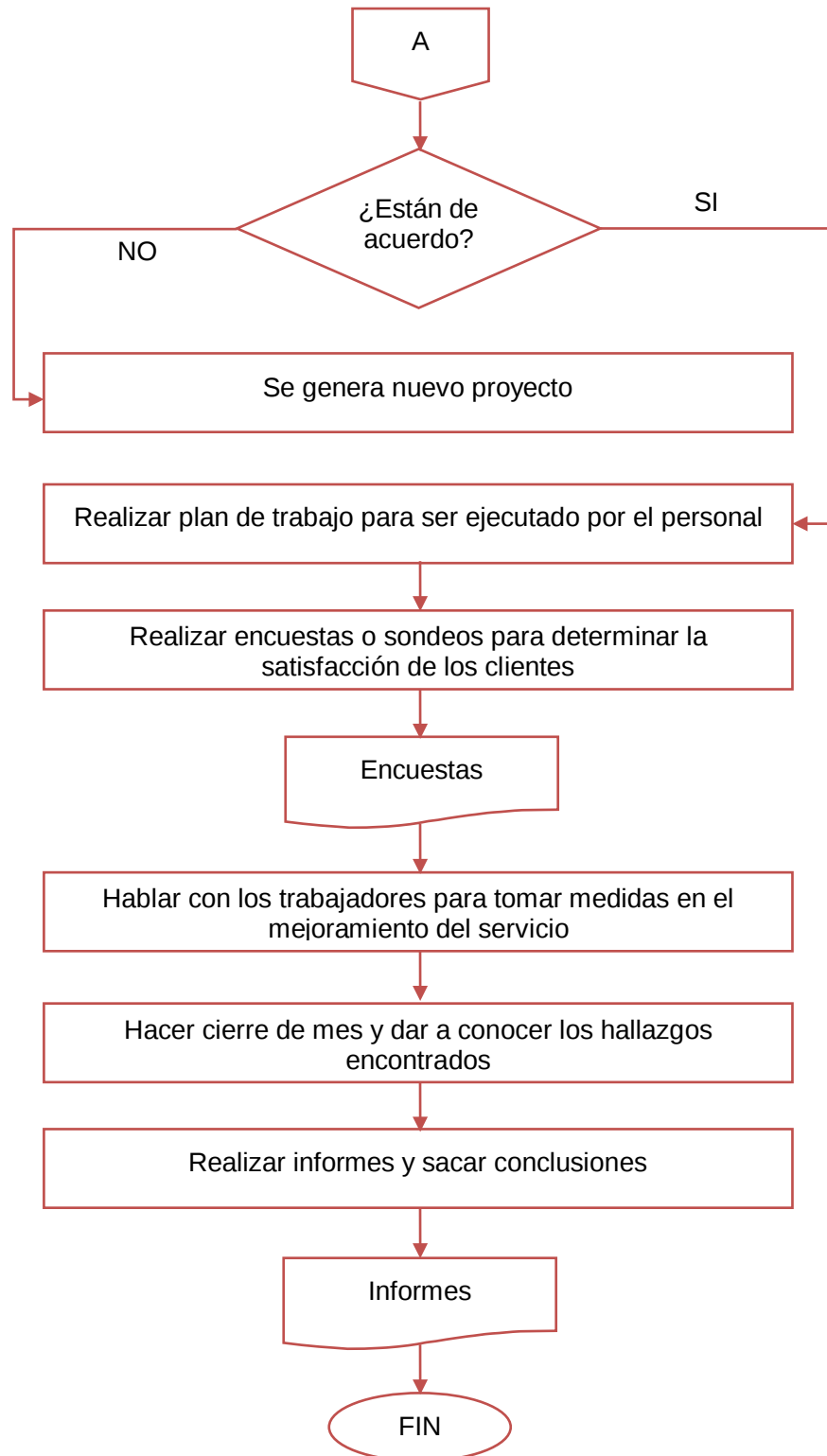
Fuente: El Autor

Flujograma 1. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Gerente

Cargo	Gerente
Proceso	Presentar a la Junta Directiva los proyectos de planta de personal



Flujograma 1. (Continuación)



Fuente: El Autor

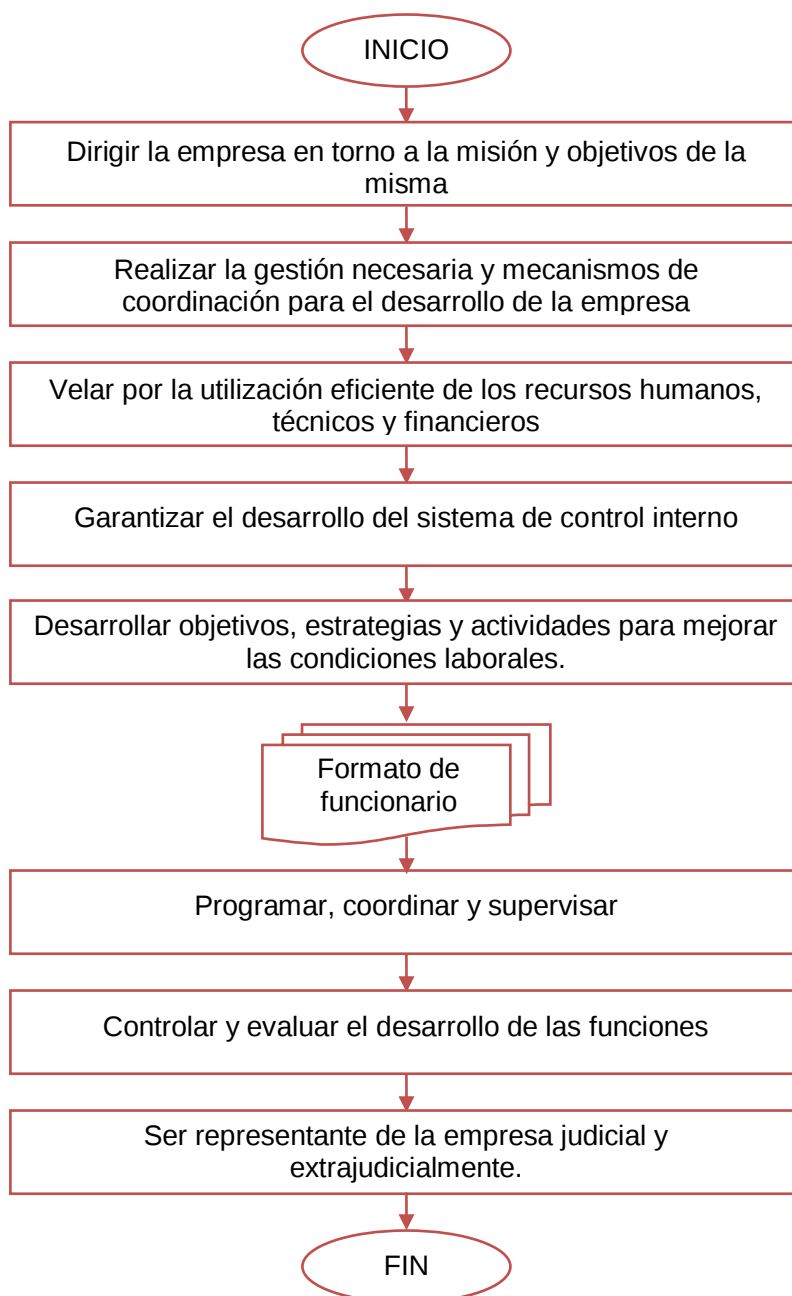
Cuadro 95. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Gerente

Cargo	Gerente			
Proceso	Reformas necesarias para el adecuado funcionamiento de la empresa.			
Dependencia	Responsable	Operación	Descripción de la actividad	Forma utilizada
Administrativa	Gerente	1	Dirigir la empresa e intereses entorno a la misión y objetivos de la misma.	
Administrativa	Gerente	2	Realizar la gestión necesaria y mecanismos de coordinación para el desarrollo de la empresa.	
Administrativa	Gerente	3	Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la empresa.	
Administrativa	Gerente	4	Garantizar el desarrollo del sistema de control interno de la empresa.	
Administrativa	Gerente	5	Desarrollar objetivos, estrategias y actividades para mejorar las condiciones laborales, el clima organizacional, la salud ocupacional y el nivel de capacitación.	Formato del funcionario
Administrativa	Gerente	6	Programar, coordinar y supervisar	
Administrativa	Gerente	7	Controlar y evaluar el desarrollo de las funciones y actividades.	
Administrativa	Gerente	8	Ser representante de la empresa judicial y extrajudicialmente.	

Fuente: El Autor

Flujograma 2. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Gerente

Cargo	Gerente
Proceso	Reformas necesarias para el adecuado funcionamiento de la empresa.



Fuente: El Autor

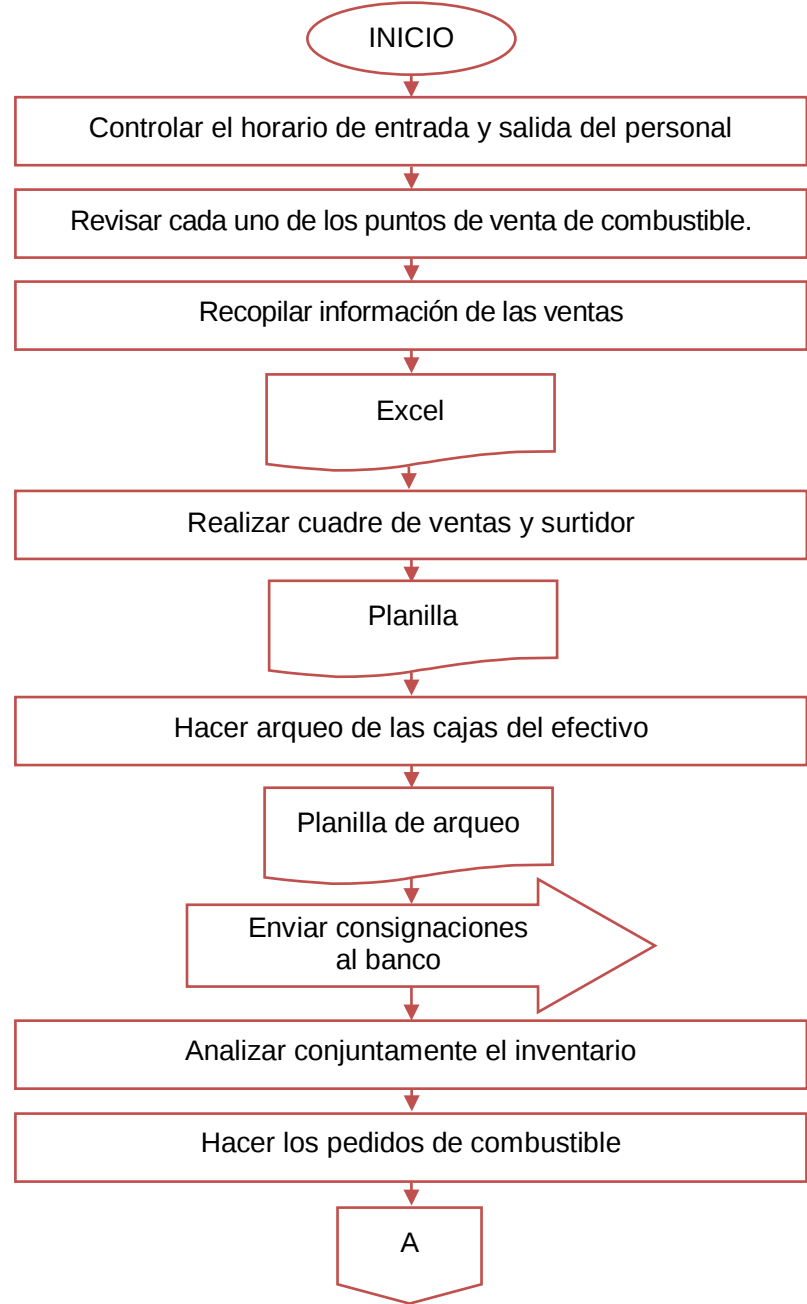
Cuadro 96. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Administrador

Cargo	Administrador			
Proceso	Coordina y controla los programas de apoyo para la prestación de servicio			
Dependencia	Responsable	Operación	Descripción de la actividad	Forma utilizada
Administrativa	Administrador	1	Controlar el horario de entrada y salida del personal.	
Administrativa	Administrador	2	Revisar cada uno de los puntos de venta de combustible.	
Administrativa	Administrador	3	Recopilar información de las ventas	Excel
Administrativa	Administrador	4	Realizar cuadre de ventas y surtidor	Planilla
Administrativa	Islero	5	Hacer arqueo de las cajas del efectivo.	Planilla de arqueo
Administrativa	Mensajero	6	Enviar consignaciones al banco.	
Administrativa	Administrador	7	Analizar conjuntamente el inventario.	
Administrativa	Administrador	8	Hacer los pedidos de combustible.	Formato de pedido
Administrativa	Administrador	9	Revisar las instalaciones de la empresa.	
Administrativa	Administrador	10	Estudiar solicitudes de crédito.	
Administrativa	Administrador	11	Tomar medidas de combustible para tomar inventario.	
Administrativa	Auxiliar Administrativo	12	Autorizar realizar el cheque para el pago.	
Administrativa	Administrador	13	Recibir el carrotanque de combustible.	
Administrativa	Administrador	14	Realizar prueba al combustible.	

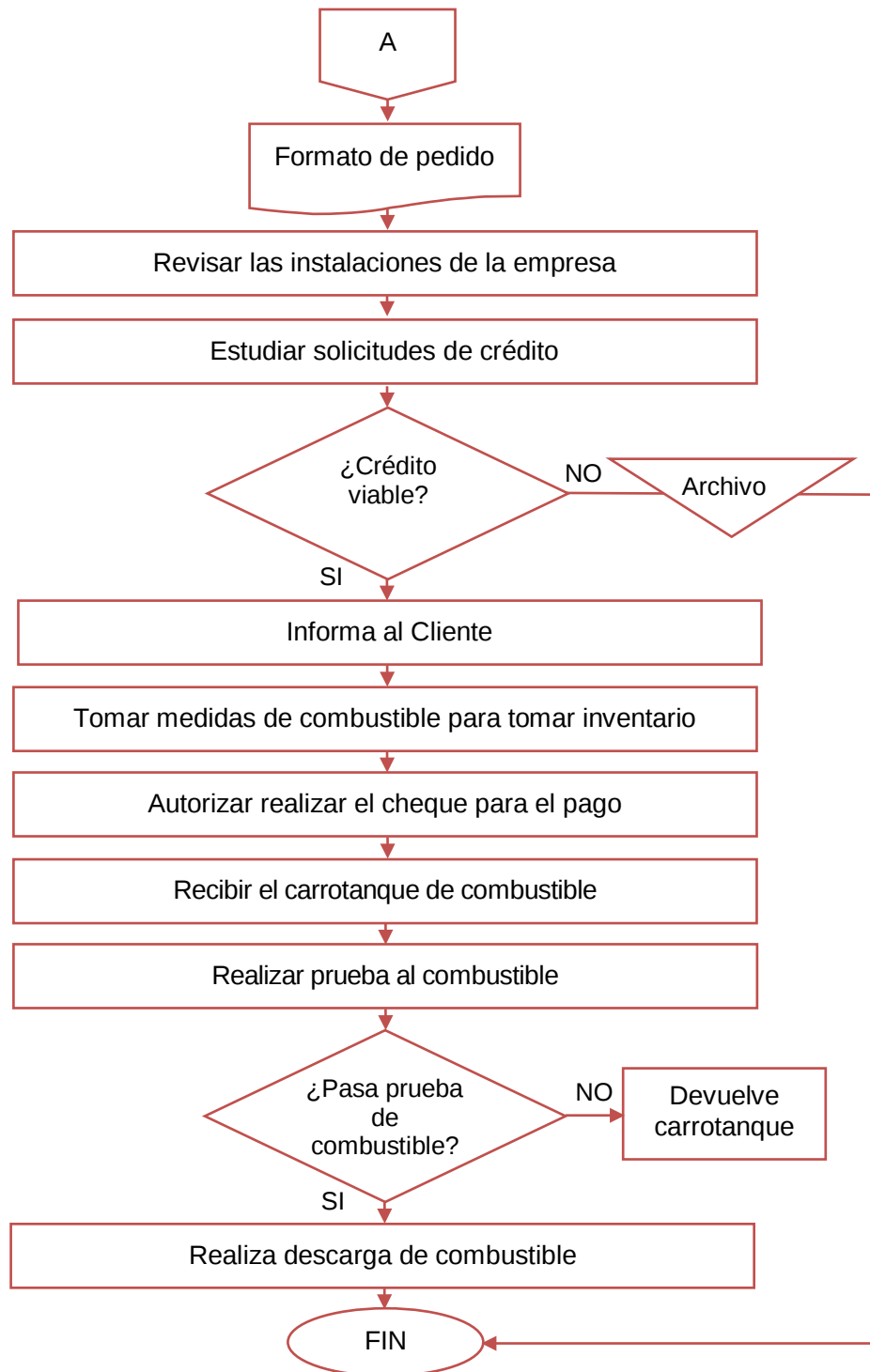
Fuente: El Autor

Flujograma 3. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Administrador

Cargo	Administrador
Proceso	Coordina y controla los programas de apoyo para la prestación de servicio



Flujograma 3. (Continuación)



Fuente: El Autor

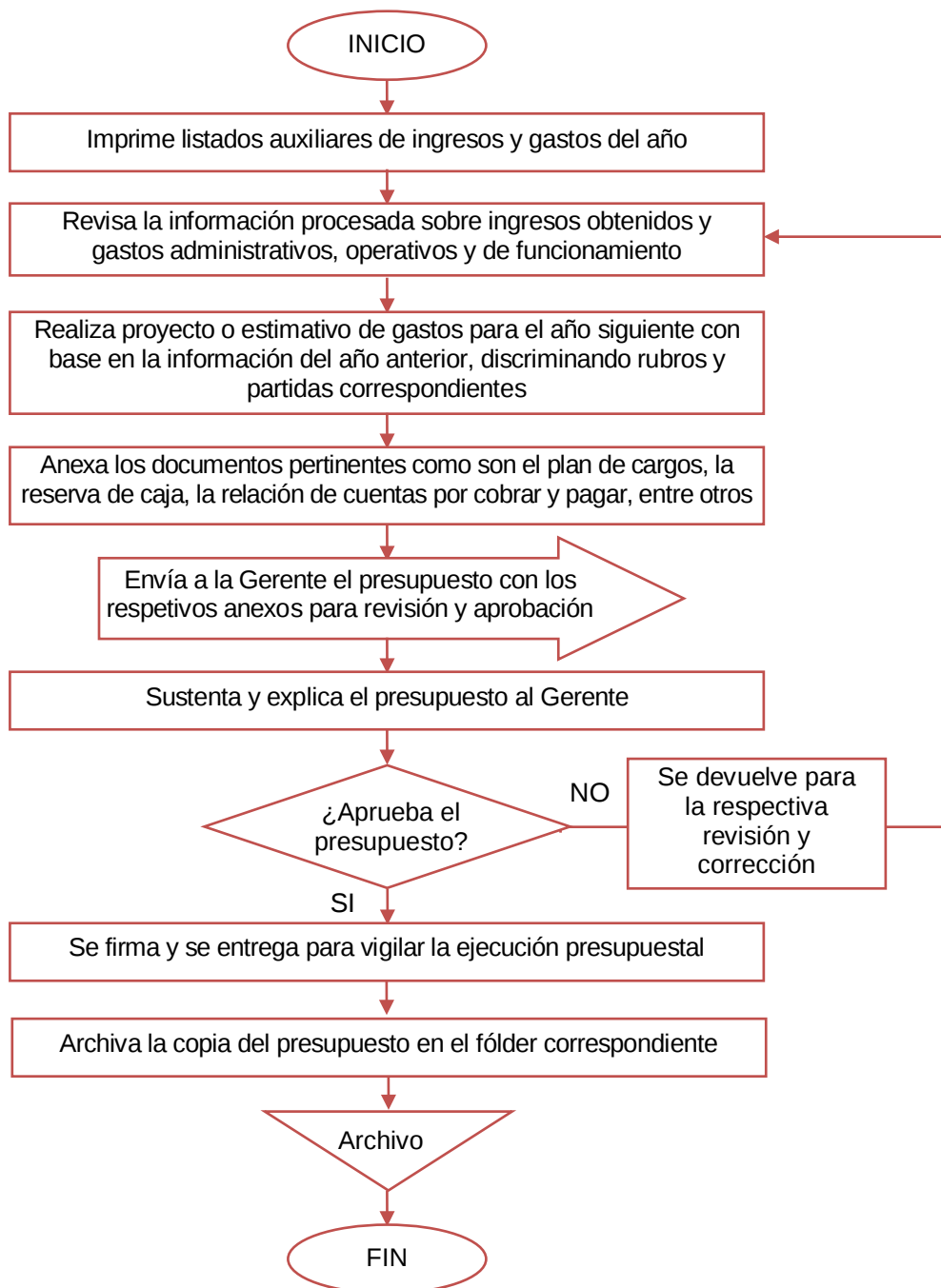
Cuadro 97. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Contador

Cargo	Contador			
Proceso	Preparación del presupuesto anual			
Dependencia	Responsable	Operación	Descripción de la actividad	Forma utilizada
Administrativa	Contador	1	Imprime listados auxiliares de ingresos y gastos del año.	
Administrativa	Contador	2	Revisa la información procesada sobre ingresos obtenidos y gastos administrativos, operativos y de funcionamiento.	
Administrativa	Contador	3	Realiza proyecto o estimativo de gastos para el año siguiente con base en la información del año anterior, discriminando rubros y partidas correspondientes.	
Administrativa	Contador	4	Anexa los documentos pertinentes como son el plan de cargos, la reserva de caja, la relación de cuentas por cobrar y pagar, entre otros.	
Administrativa	Contador	5	Entrega a la Gerente el presupuesto con los respectivos anexos para revisión y aprobación.	
Administrativa	Contador	6	Sustenta y explica el presupuesto al Gerente.	
Administrativa	Contador	7	Si el presupuesto es aprobado se firma y se entrega para vigilar la ejecución presupuestal.	
Administrativa	Contador	8	Si no es aprobado se devuelve para la respectiva revisión y corrección.	
Administrativa	Contador	9	Archiva la copia del presupuesto en el folder correspondiente.	

Fuente: El Autor

Flujograma 4. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Contador

Cargo	Contador
Proceso	Preparación del presupuesto anual



Fuente: El Autor

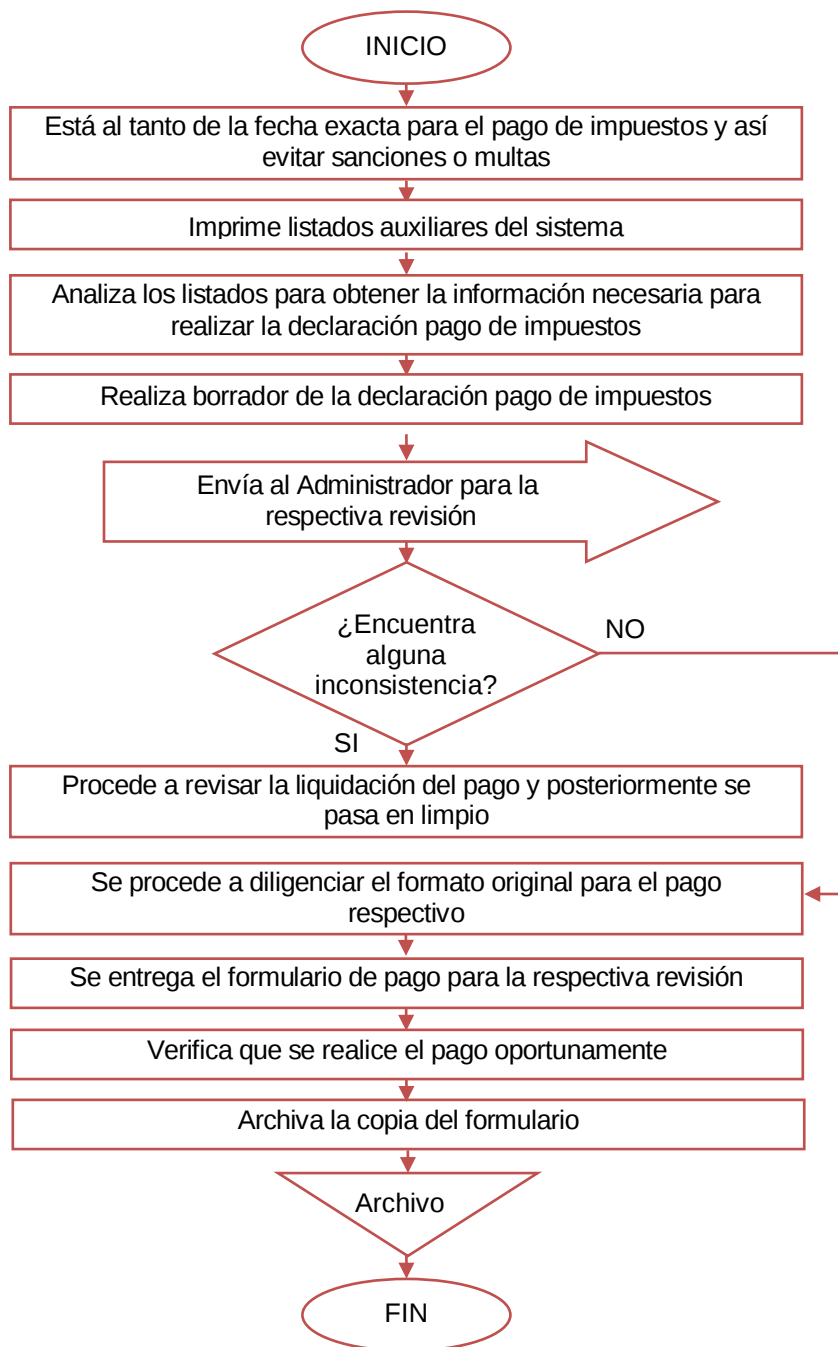
Cuadro 98. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Contador

Cargo		Contador		
Proceso		Elaboración declaración pago de impuestos		
Dependencia	Responsable	Operación	Descripción de la actividad	Forma utilizada
Administrativa	Contador	1	Está al tanto de la fecha exacta para el pago de impuestos y así evitar sanciones o multas.	
Administrativa	Contador	2	Imprime listados auxiliares del sistema.	
Administrativa	Contador	3	Analiza los listados para obtener la información necesaria para realizar la declaración pago de impuestos.	
Administrativa	Contador	4	Realiza borrador de la declaración pago de impuestos.	Declaración
Administrativa	Contador	5	Entrega al Administrador para la respectiva revisión.	
Administrativa	Contador	6	Si la revisión de la declaración no arroja ninguna inconsistencia, se procede a diligenciar el formato original para el pago respectivo.	
Administrativa	Contador	7	Si se encuentra alguna inconsistencia se procede a revisar la liquidación del pago y posteriormente se pasa en limpio.	
Administrativa	Contador	8	Se entrega el formulario de pago para la respectiva revisión.	
Administrativa	Contador	9	Verifica que se realice el pago oportunamente.	
Administrativa	Contador	10	Archiva la copia del formulario.	

Fuente: El Autor

Flujograma 5. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Contador

Cargo	Contador
Proceso	Elaboración declaración pago de impuestos



Fuente: El Autor

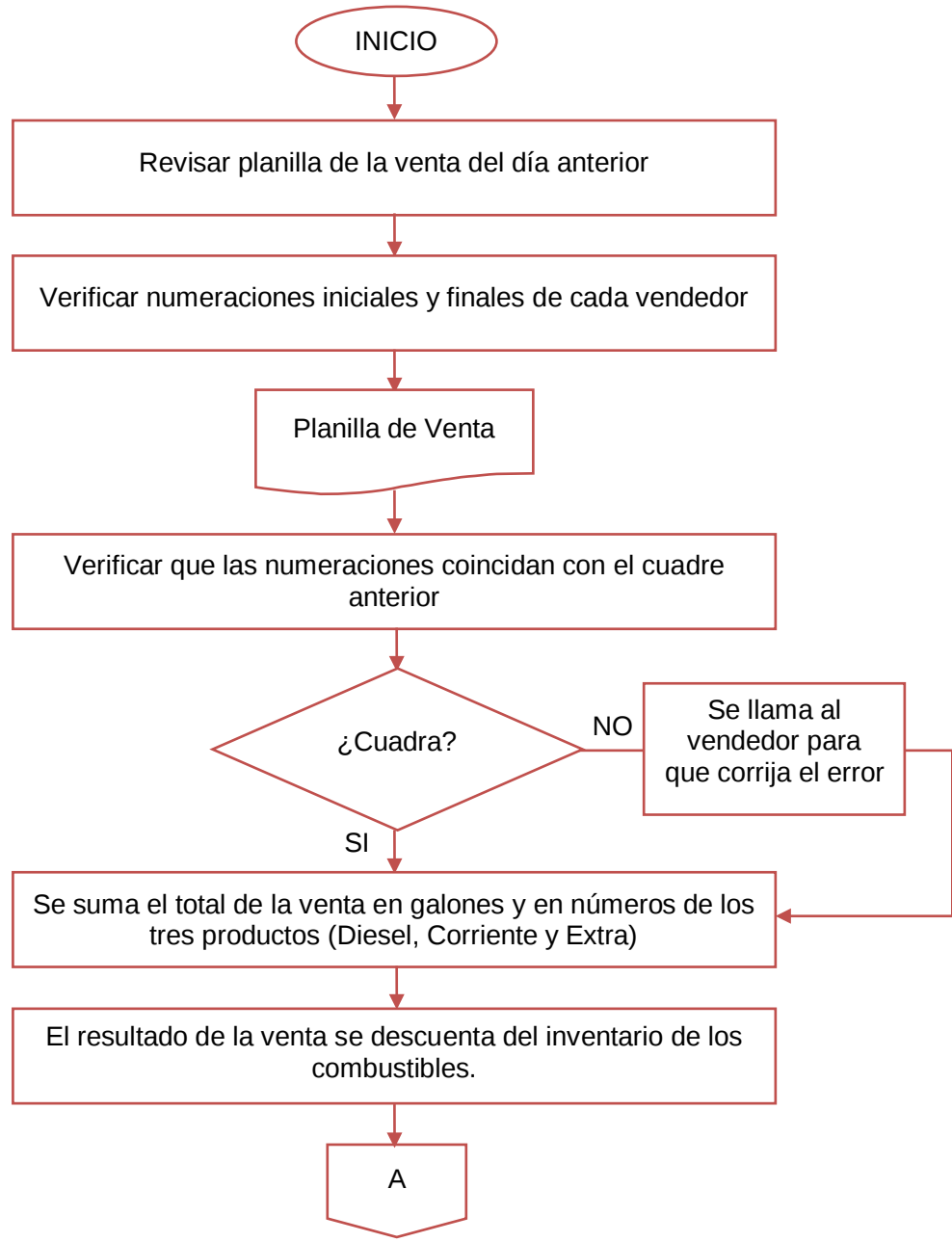
Cuadro 99. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Auxiliar Administrativo

Cargo	Auxiliar Administrativo			
Proceso	Revisión de planilla de venta diaria.			
Dependencia	Responsable	Operación	Descripción de la actividad	Forma utilizada
Administrativa	Auxiliar Administrativo	1	Revisar planilla de la venta del día anterior.	
Administrativa	Auxiliar Administrativo	2	Verificar numeraciones iniciales y finales de cada vendedor.	Planilla de venta
Administrativa	Auxiliar Administrativo	3	Verificar que las numeraciones coincidan con el cuadro anterior.	
Administrativa	Auxiliar Administrativo	4	Se suma el total de la venta en galones y en números de los tres productos (Diesel, Corriente y Extra).	
Administrativa	Auxiliar Administrativo	5	El resultado de la venta se descuenta del inventario de los combustibles.	Tabla de aforo
Administrativa	Auxiliar Administrativo	6	Informar al Administrador sobre la venta de combustible.	
Administrativa	Auxiliar Administrativo	7	Recibir por parte del Islero requisición de venta de lubricantes.	Requisición.
Administrativa	Auxiliar Administrativo	8	Llevar inventario de lubricantes.	Kardex
Administrativa	Auxiliar Administrativo	9	Hacer reposición de los artículos vendidos por el Islero.	

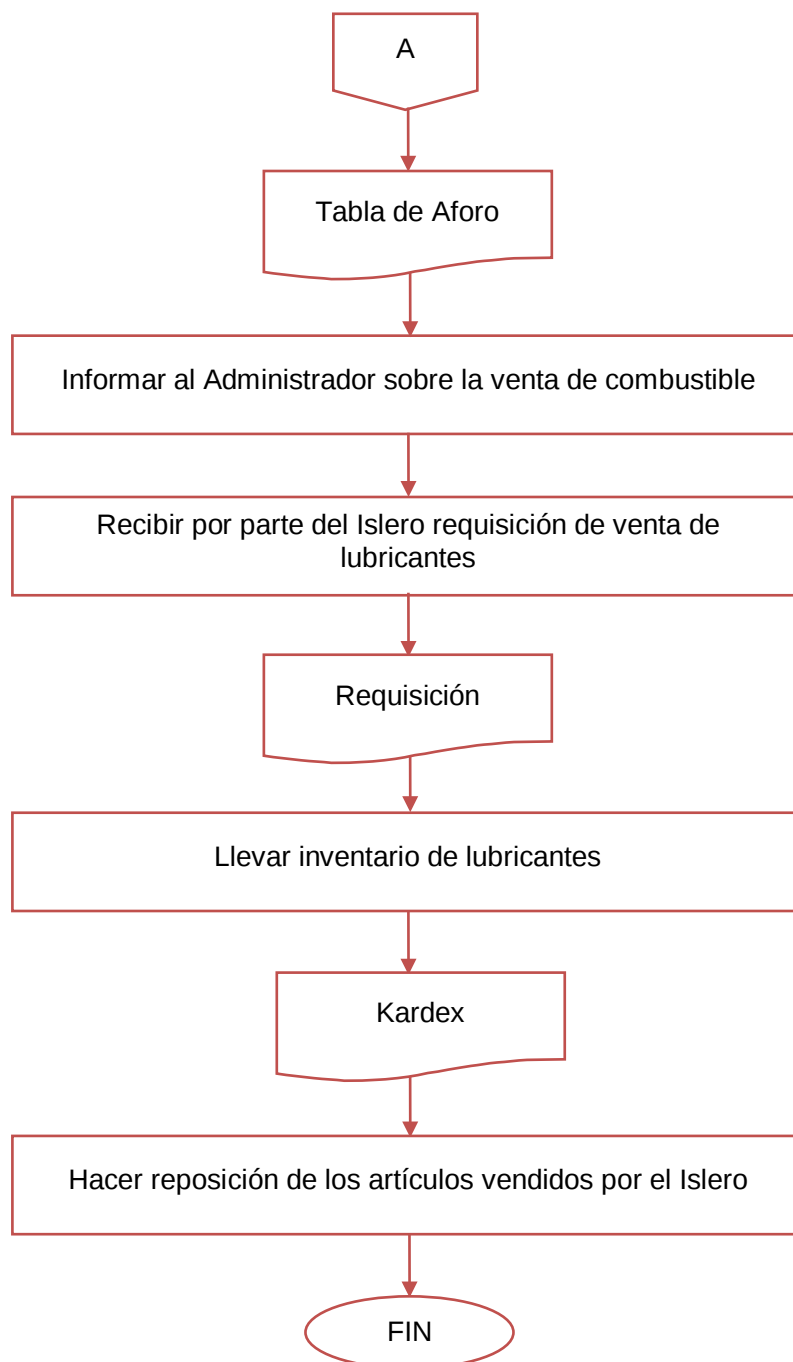
Fuente: El Autor

Flujograma 6. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Auxiliar Administrativo

Cargo	Auxiliar Administrativo
Proceso	Revisión de planilla de venta diaria.



Flujograma 6. (Continuación)



Fuente: El Autor

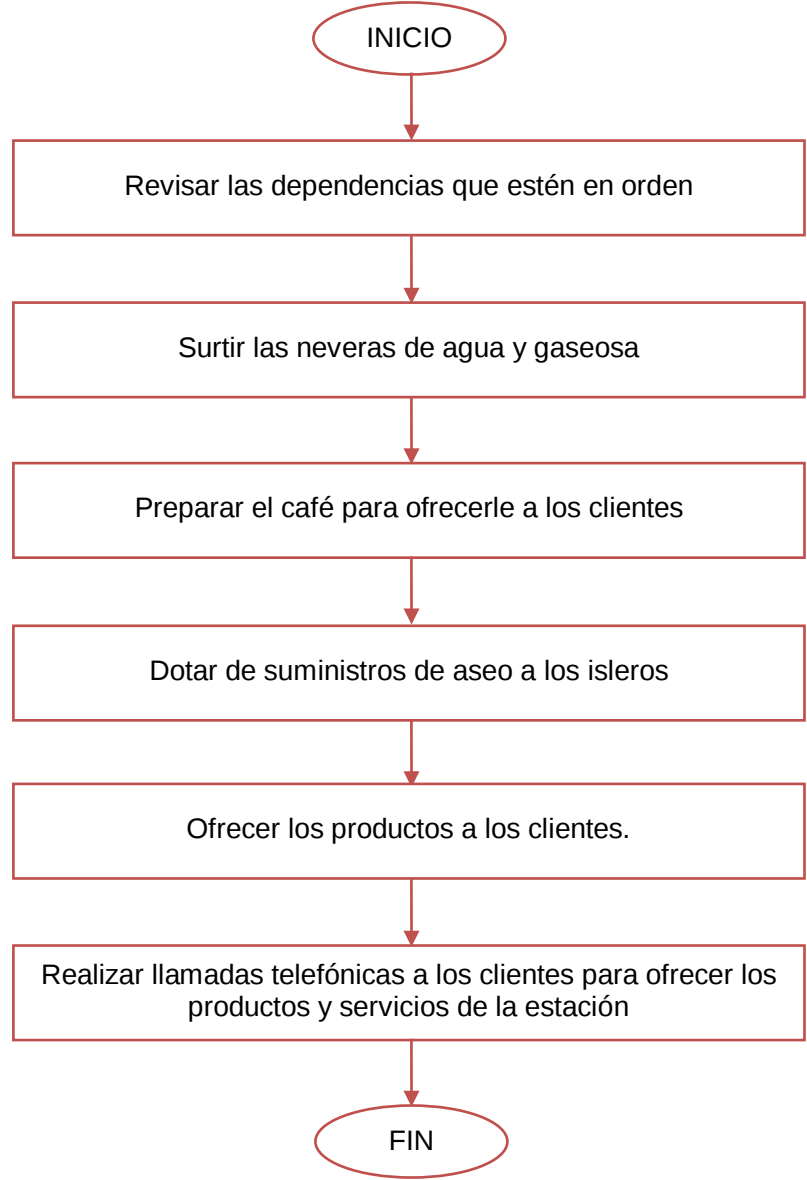
Cuadro 100. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Auxiliar de Servicio al Cliente

Cargo		Auxiliar de Servicio al Cliente		
Proceso		Servicio al Cliente		
Dependencia	Responsable	Operación	Descripción de la Actividad	Forma utilizada
Administrativa	Auxiliar de Servicio al Cliente	1	Revisar las dependencias que estén en orden.	
Administrativa	Auxiliar de Servicio al Cliente	2	Surtir las neveras de agua y gaseosa.	
Administrativa	Auxiliar de Servicio al Cliente	3	Preparar el café para ofrecerle a los clientes.	
Administrativa	Auxiliar de Servicio al Cliente	4	Dotar de suministros de aseo a los isleros.	
Administrativa	Auxiliar de Servicio al Cliente	5	Ofrecer los productos a los clientes.	
Administrativa	Auxiliar de Servicio al Cliente	6	Realizar llamadas telefónicas a los clientes para ofrecer los productos y servicios de la estación.	

Fuente: El Autor

Flujograma 7. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Auxiliar de Servicio al Cliente

Cargo	Auxiliar de Servicio al Cliente
Proceso	Servicio al Cliente



Fuente: El Autor

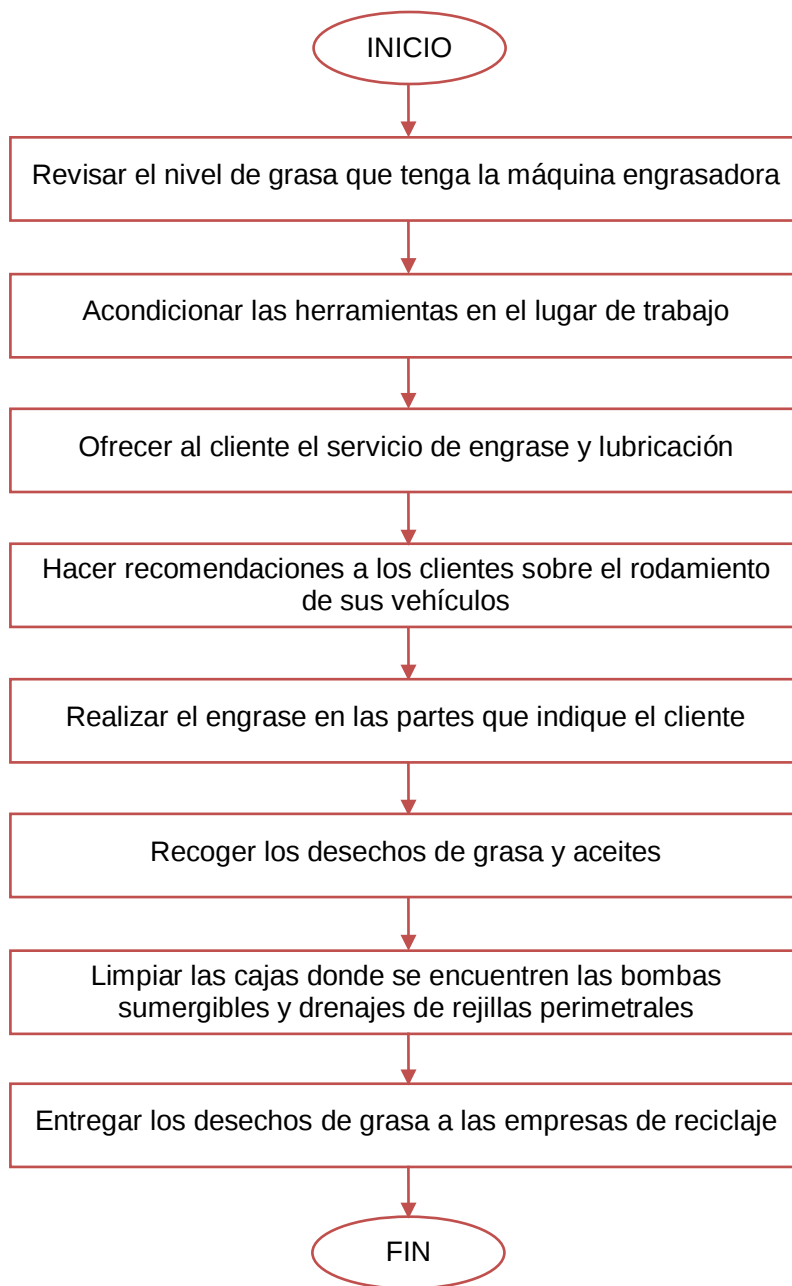
Cuadro 101. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Lubricador

Cargo		Lubricador		
Proceso		Mantenimiento rutinario de los vehículos		
Dependencia	Responsable	Operación	Descripción de la Actividad	Forma utilizada
Administrativa	Lubricador	1	Revisar el nivel de grasa que tenga la máquina engrasadora.	
Administrativa	Lubricador	2	Acondicionar las herramientas en el lugar de trabajo.	
Administrativa	Lubricador	3	Ofrecer al cliente el servicio de engrase y lubricación.	
Administrativa	Lubricador	4	Hacer recomendaciones a los clientes sobre el rodamiento de sus vehículos.	
Administrativa	Lubricador	5	Realizar el engrase en las partes que indique el cliente.	
Administrativa	Lubricador	6	Recoger los desechos de grasa y aceites.	
Administrativa	Lubricador	7	Limpiar las cajas donde se encuentran las bombas sumergibles y drenajes de rejillas perimetrales.	
Administrativa	Lubricador	8	Entregar los desechos de grasa a las empresas de reciclaje.	

Fuente: El Autor

Flujograma 8. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Lubricador

Cargo	Lubricador
Proceso	Mantenimiento rutinario de los vehículos



Fuente: El Autor

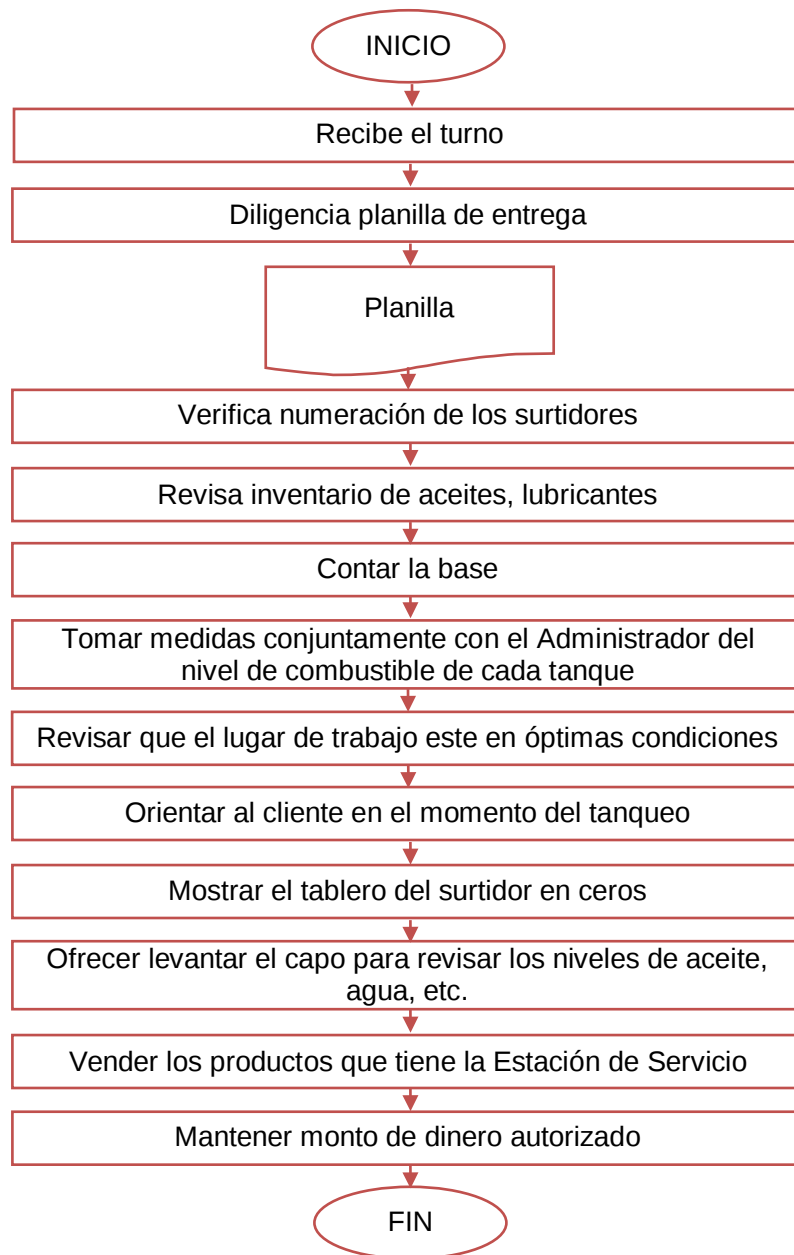
Cuadro 102. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Islero

Cargo	Islero			
Proceso	Tanqueo de vehículos			
Dependencia	Responsable	Operación	Descripción de la Actividad	Forma utilizada
Administrativa	Islero	1	Recibe el turno.	
Administrativa	Islero	2	Diligencia planilla de entrega.	Planilla
Administrativa	Islero	3	Verifica numeración de los surtidores.	
Administrativa	Islero	4	Revisa inventario de aceites, lubricantes.	
Administrativa	Islero	5	Contar la base.	
Administrativa	Administrador	6	Tomar medidas conjuntamente con el Administrador del nivel de combustible de cada tanque.	
Administrativa	Islero	7	Revisar que el lugar de trabajo este en óptimas condiciones.	
Administrativa	Islero	8	Orientar al cliente en el momento del tanqueo.	
Administrativa	islero	9	Mostrar el tablero del surtidor en ceros.	
Administrativa	Islero	10	Ofrecer levantar el capo para revisar los niveles de aceite, agua, etc.	
Administrativa	Islero	11	Vender los productos que tiene la Estación de Servicio.	
Administrativa	Islero	12	Mantener monto de dinero autorizado.	

Fuente: El Autor

Flujograma 9. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Islero

Cargo	Islero
Proceso	Tanqueo de vehículos



Fuente: El Autor

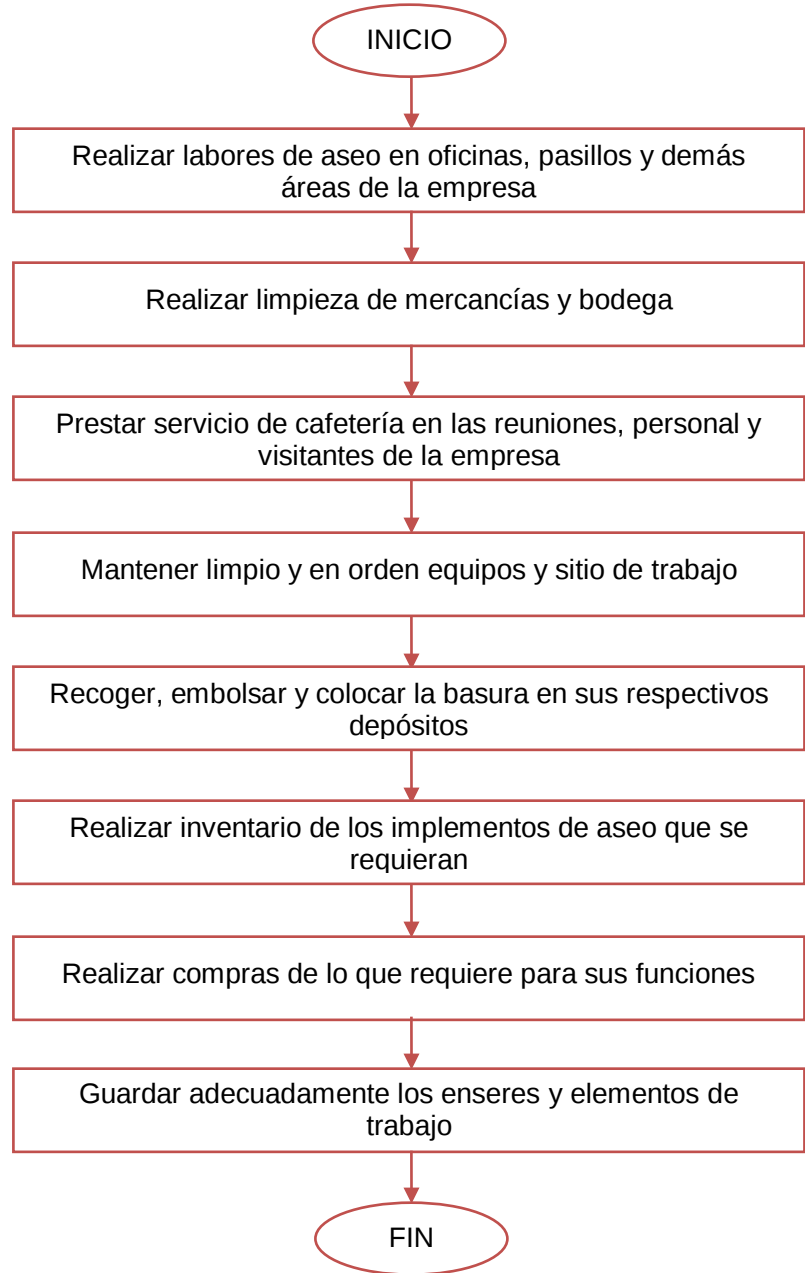
Cuadro 103. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Servicios Generales

Cargo		Servicios Generales		
Proceso		Limpieza instalaciones de la empresa		
Dependencia	Responsable	Operación	Descripción de la Actividad	Forma Utilizada
Administrativa	Aseadora	1	Ejecutar labores de aseo en las oficinas, pasillos y demás áreas de la empresa.	
Administrativa	Aseadora	2	Realizar limpieza de mercancías y bodega.	
Administrativa	Aseadora	3	Prestar el servicio de cafetería en las reuniones, personal de la empresa y visitantes.	
Administrativa	Aseadora	4	Mantener limpio y en orden equipos y sitios de trabajo.	
Administrativa	Aseadora	5	Recoger, embolsar y colocar la basura en sus respectivos depósitos.	
Administrativa	Aseadora	6	Realizar inventarios de los implementos de aseo que se requieran.	
Administrativa	Aseadora	7	Realizar compras de lo que requiere para sus funciones.	
Administrativa	Aseadora	8	Guardar adecuadamente los enseres y elementos suministrados para realizar sus actividades.	

Fuente: El Autor

Flujograma 10. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Servicios Generales

Cargo	Servicios Generales
Proceso	Limpieza instalaciones de la empresa



Fuente: El Autor

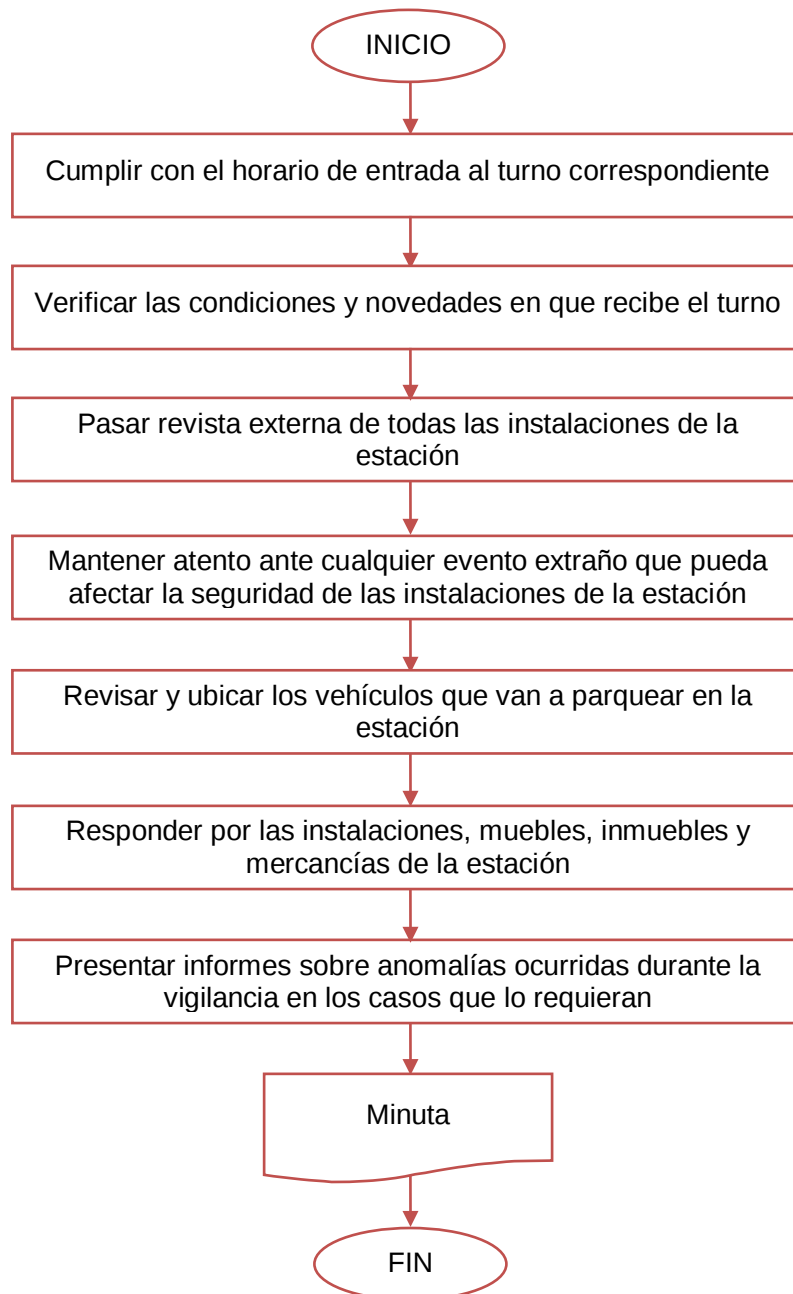
Cuadro 104. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Vigilante

Cargo		Vigilante		
Proceso		Brindar seguridad a los clientes y a la estación		
Dependencia	Responsable	Operación	Descripción de la Actividad	Forma utilizada
Administrativa	Vigilante	1	Cumplir con el horario de entrada al turno correspondiente.	
Administrativa	Vigilante	2	Verificar las condiciones y novedades en que recibe el turno.	
Administrativa	Vigilante	3	Pasar revista externa de todas las instalaciones de la estación.	
Administrativa	Vigilante	4	Mantener atento ante cualquier evento extraño que pueda afectar la seguridad de las instalaciones de la estación.	
Administrativa	Vigilante	5	Revisar y ubicar los vehículos que van a parquear en la estación.	
Administrativa	Vigilante	6	Responder por las instalaciones, muebles, inmuebles y mercancías de la estación.	
Administrativa	Vigilante	7	Presentar informes sobre anomalías ocurridas durante la vigilancia en los casos que lo requieran.	Minuta

Fuente: El Autor

Flujograma 11. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Vigilante

Cargo	Vigilante
Proceso	Brindar seguridad a los clientes y a la estación



Fuente: El Autor

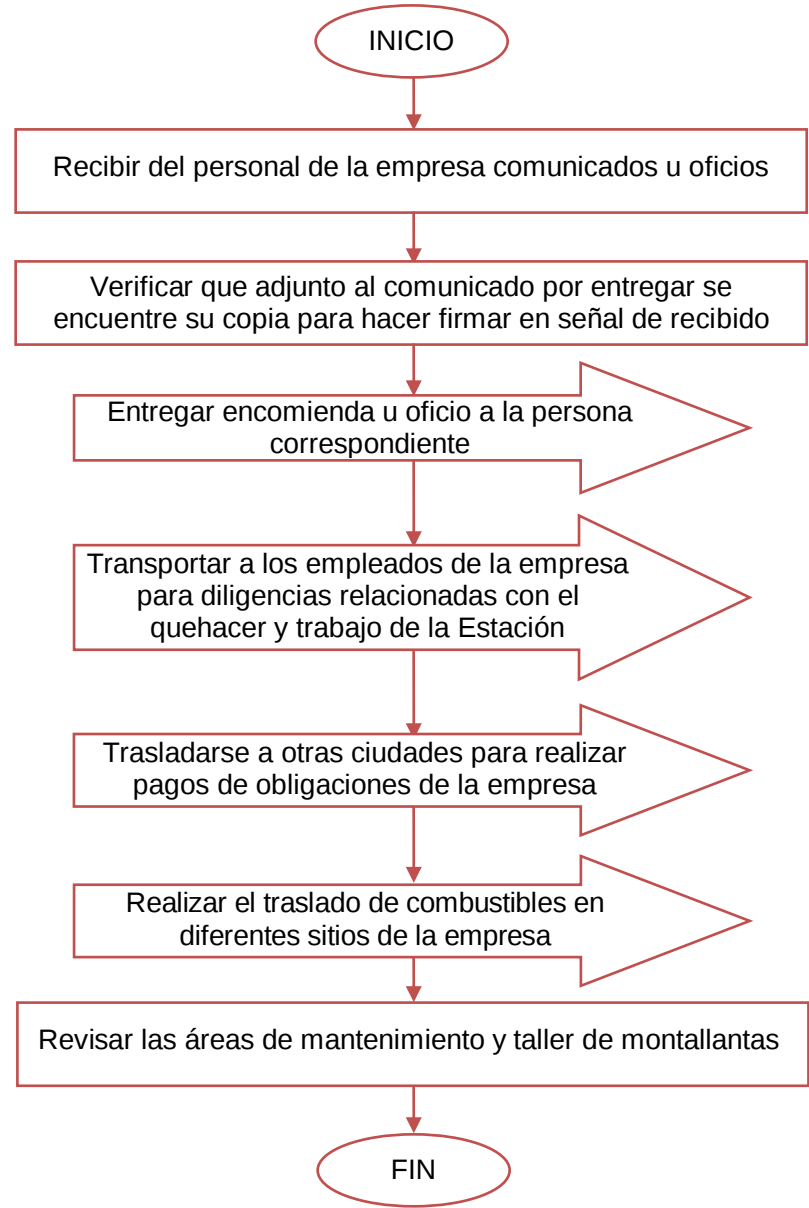
Cuadro 105. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Mensajero

Cargo		Mensajero		
Proceso		Entrega de comunicados		
Dependencia	Responsable	Operación	Descripción de la actividad	Forma utilizada
Administrativa	Mensajero	1	Recibir del personal de la empresa comunicados u oficios.	
Administrativa	Mensajero	2	Verificar que adjunto al comunicado por entregar se encuentre su copia para hacer firmar en señal de recibido.	
Administrativa	Mensajero	3	Entregar encomienda u oficio a la persona correspondiente.	
Administrativa	Mensajero	4	Transportar a los empleados de la empresa para diligencias relacionadas con el quehacer y trabajo de la Estación.	
Administrativa	Mensajero	5	Trasladarse a otras ciudades para realizar pagos de obligaciones de la empresa.	
Administrativa	Mensajero	6	Realizar el traslado de combustibles en diferentes sitios de la empresa.	
Administrativa	Mensajero	7	Revisar las áreas de mantenimiento y taller de montallantas.	

Fuente: El Autor

Flujograma 12. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Mensajero

Cargo	Mensajero
Proceso	Entrega de comunicados



Fuente: El Autor

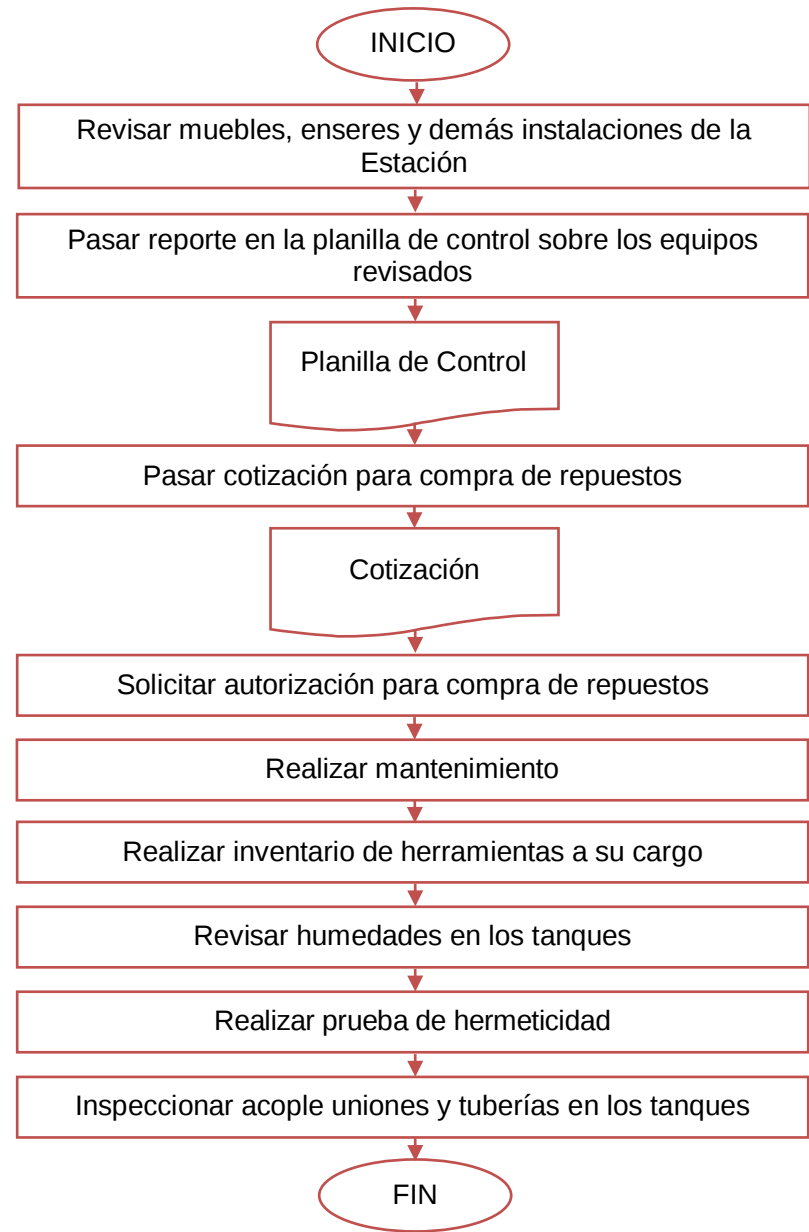
Cuadro 106. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Mantenimiento

Cargo		Mantenimiento		
Proceso		Revisión y reparación		
Dependencia	Responsable	Operación	Descripción de la actividad	Forma utilizada
Administrativa	Mantenimiento	1	Revisar muebles, enseres y demás instalaciones de la Estación.	
Administrativa	Mantenimiento	2	Pasar reporte en la planilla de control sobre los equipos revisados.	Planilla de control
Administrativa	Mantenimiento	3	Pasar cotización para compra de repuestos.	Cotización
Administrativa	Mantenimiento	4	Solicitar autorización para compra de repuestos.	
Administrativa	Mantenimiento	5	Realizar mantenimiento.	
Administrativa	Mantenimiento	6	Realizar inventario de herramientas a su cargo.	
Administrativa	Mantenimiento	7	Revisar humedades en los tanques.	
Administrativa	Mantenimiento	8	Realizar prueba de hermeticidad.	
Administrativa	Mantenimiento	9	Inspeccionar acople uniones y tuberías en los tanques.	

Fuente: El Autor

Flujograma 13. Proceso y Procedimientos Propuestos del cargo de Mantenimiento

Cargo	Mantenimiento
Proceso	Revisión y reparación



Fuente: El Autor

8.5 MANUAL DE RIESGOS

La empresa SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN debe cumplir con la legislación vigente sobre la conformación del Comité Paritario de Salud, dando cumplimiento a la Resolución 2013 de 1986 y al Decreto 1295 de 1994 en su Artículo 63 y a las exigencias de la División de Salud Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, así como lo dispuesto en el Programa de Salud Ocupacional y de acuerdo con el Decreto 614 de 1984 y la Resolución 1016 de 1989, el cual implementa los *Subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo*, los cuales tienen como finalidad principal la promoción, prevención y control de la salud del trabajador, ubicándolo en un sitio de trabajo acorde con sus condiciones psico-fisiológicas y manteniéndolo en aptitud de producción del trabajo.

Además tiene como objetivo la identificación, reconocimiento, evaluación y control de los factores ambientales que se originen en el lugar de trabajo y que puedan afectar la salud de los trabajadores; la Gerencia General de la empresa destinará todos los recursos financieros, físicos, humanos y técnicos para el control y mejoramiento permanente de las condiciones de salud y trabajo, a través de la Gerencia de Recursos Humanos y del Comité Paritario de Salud Ocupacional se promoverá la capacitación, participación y concertación de los trabajadores en todas las actividades tendientes a la prevención de riesgos profesionales dentro de la empresa.

8.5.1 Aspectos Organizacionales. Primero que todo se realizan las *Responsabilidades de Gerencia, Trabajadores y del Comité Paritario de Salud Ocupacional*.

a) Responsabilidad de la Gerencia

- Responder por la ejecución del programa permanente de salud ocupacional en los lugares de trabajo.
- Informar a los trabajadores sobre los riesgos a los cuales están sometidos, sus efectos y las medidas preventivas correspondientes.
- Facilitar a los trabajadores la asistencia a cursos y programas educativos que realicen las autoridades para la prevención de los riesgos profesionales.
- Presentar a los funcionarios de salud ocupacional los informes, registros, actas y documentos relacionados con la medicina, higiene y seguridad industrial.

- Permitir que representantes de los trabajadores participen en las visitas de inspección e investigación que practiquen las autoridades de salud ocupacional en los sitios de trabajo.

b) Responsabilidad de los Trabajadores

- Participar en la ejecución, vigilancia y control de los programas y actividades de la salud ocupacional, por medio de sus representantes en los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial del establecimiento de trabajo representativo.
- Colaborar activamente en el desarrollo de las actividades de Salud Ocupacional de la empresa.
- Seguir los procedimientos seguros para su protección, la de sus compañeros y la de la empresa.

c) Responsabilidades de Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO)

- Son responsabilidades del comité apoyar las acciones y previsiones señaladas en el programa de salud ocupacional y proponer modificaciones, adiciones o actualizaciones del mismo.
- Proponer a la empresa medidas y actividades relacionadas con la salud en el trabajo, adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares de trabajo. La legislación concede especial importancia a las actividades de capacitación, estudio de sugerencias de los trabajadores, análisis de riesgos presentados y proposiciones de medidas específicas para corregirlos o prevenirlos.
- Colaborar con las labores de las entidades y funcionarios públicos relacionados con la salud ocupacional. Vigilar el cumplimiento de las actividades del programa de salud ocupacional y de las actividades de medicina, higiene y seguridad industrial.
- Colaborar con el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, propone medidas correctivas y evaluar los programas.

- Visitar los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, máquinas y equipos, aparatos y procesos productivos.
- Estudiar las sugerencias que presenten los trabajadores.
- Mantener un archivo de las actas de cada reunión y demás actividades que se desarrollen el cual, estará en cualquier momento a disposición del empleador, de los trabajadores y de las autoridades competentes.

En caso de las empresas de alto riesgo, sus comités deberán evaluar los informes remitidos a las Entidades Administradoras de Riesgos.

Pasos para realizar la elección del Comité Paritario de Salud (COPASO):

1. Sensibilización a todos los trabajadores - a través de la cartelera dar a conocer:
 - ¿Qué es el COPASO?
 - ¿Quién lo obliga?
 - Perfil de los posibles candidatos.
2. Invitación a un periodo de inscripción - se sugiere 1 a 3 años.
3. Convocatoria escrita a Asamblea de trabajadores, definiendo los candidatos postulados por parte de los trabajadores.
4. Elaboración de urna: establecer un tiempo definido para las votaciones. Se sugiere medio día.
5. Asamblea: abrir la urna y conteo de votos. Elaborar planilla de asistentes y confrontar con los resultados de las votaciones, nombramiento de los representantes por parte del empleador.
6. Reunión de efectos para la elaboración del acta de constitución, nombramiento del presidente del comité y elección del secretario.
7. Entrega de funciones del comité. Presidente y secretario.
8. Radicación de documentos ante el ministerio de trabajo y seguridad social.
9. Informar en cartelera los nombres de los integrantes del Comité Paritario de Salud Ocupacional.
10. Charla con el COPASO: inducción sobre funciones y actividades.

8.5.2 Subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo. Es el conjunto de actividades orientadas a la promoción, prevención, control y conservación de la salud de los trabajadores, protegiéndolos de los factores de riesgo ocupacionales, previniéndolos de enfermedades comunes y profesionales y además ubicándolos de acuerdo a sus propias condiciones bio-psicolaborales, en el sitio de trabajo apropiado y de esta manera motivarlos a ser cada día más competitivos.

Por esto la Estación de Servicio se compromete a orientar, promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, en todos los oficios. Prevenir cualquier daño a su salud, ocasionado por las condiciones de trabajo. Protegerlos en su empleo de los riesgos generados por la presencia de agentes y procesos nocivos. Colocar y mantener al trabajador en una actividad acorde con sus aptitudes fisiológicas y psicosociales.

8.5.3 Subprograma de Higiene y Seguridad Industrial. Es el conjunto de actividades tendientes a reconocer, evaluar y controlar aquellos factores y agentes de riesgos presentes en el ambiente físico o natural del trabajo que pueda causar enfermedades, accidentes o en general el daño a la salud y el bienestar a los trabajadores.

La Estación de Servicio debe dirigir y establecer las mejores condiciones de saneamiento básico industrial y crear los procedimientos que conlleven a eliminar o controlar los factores de riesgo que se originen en los lugares de trabajo y que puedan ser causa de enfermedad, discomfort o accidente.

8.5.4 Subprograma de Seguridad Social. La Estación de Servicio SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN se compromete a dar a conocer el Programa de Seguridad Social mediante reuniones, comunicados, videos, etc. Explicándoles los beneficios que esté trae para todos ellos y cómo funcionan cada uno de los servicios (Salud, Pensión y Riesgos Profesionales).

8.5.5 Previsión de Riesgos. La prevención de los riesgos a los cuales estamos expuestos todos, es muy importante para actuar de la manera más correcta en caso de cualquier riesgo. Si bien es cierto que se debe tener el apoyo del Estado, de Organizaciones comunitarias y la participación de toda la comunidad para lograr que difunda la importancia de la prevención de riesgos, especialmente en todas las organizaciones.

En la Estación de Servicio se pueden presentar dos clases de emergencias: **emergencias naturales** como sismos o terremotos o **emergencias accidentales** como incendios o fallas estructurales.

Para lograr la prevención de todos estos riesgos, se deben crear planes de emergencia y capacitar a las personas para que sepan manejar estas situaciones.

Los desastres naturales en su mayoría han dejado pérdidas humanas y materiales de gran magnitud y que han hecho que todos estemos preparándonos para enfrentar en cualquier momento situaciones de gran tensión.

- **Sismos:** se manifiesta por medio de vibraciones del terremoto y ocurre cuando hay desplazamientos repentinos a los bordes de las placas o se presenta fallas en el movimiento geológico. Cuando el sismo tiene una escala de intensidad mayor a VII, es considerado un terremoto y causa daños moderados en la estructura sismorresistente y derrumbes en construcciones.
- **Terremoto:** un terremoto es ocasionado por los choques de las placas, lento pero continuo, produciendo cambios en la superficie terrestre, dejando como resultado las cordilleras y los volcanes.
- **Incendios:** son devastadores y las pérdidas que generan en ocasiones son incalculables. Los incendios se deben en un gran porcentaje al descuido de las personas en el manejo y almacenamiento de elementos y materiales combustibles y explosivos, entre otros. En caso de presentarse una conflagración en el interior de la Estación de Servicio se debe proceder a dar aviso a los bomberos, simultáneamente los trabajadores deben evacuar mientras que se intenta controlar las llamas con los extintores existentes. Si no es posible contener el fuego se debe evacuar la zona y suspender el servicio de energía.

8.5.6 Medicina Preventiva. La prevención es una forma de vida, son acciones encaminadas para adoptar las medidas preventivas para atender las necesidades y así impedir los posibles riesgos al realizar las actividades. Una de las maneras de prevenir enfermedades es realizando periódicamente a los trabajadores exámenes médicos para confirmar su salud y se descarte cualquier enfermedad o sea tratada a tiempo.

El **Botiquín de Primeros Auxilios** es un recurso básico para el trabajo de las personas que prestan un primer auxilio y sus características dependen de las circunstancias de su uso, las particularidades de los procesos productivos y de las personas que hagan uso de él. Éste se debe tener en un lugar en un lugar visible y fresco; debe contener antisépticos, analgésicos, suero fisiológico, jabón antibacterial, yodo, algodón, gasas, aplicadores, baja lenguas, vendas, curitas, esparadrapo, pinzas, tijeras, cuchillas, termómetro, caja de fósforos y una lista de teléfonos de emergencia.

8.5.7 Riesgos Profesionales. Son *Riesgos Profesionales* el accidente que se produce como consecuencia directa del trabajo o labor desempeñada, y la enfermedad que haya sido catalogada como profesional por el Gobierno Nacional.

Un accidente de trabajo es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo o labor, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o muerte.

Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aun fuera del lugar y hora de trabajo.

Igualmente, se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.

No se consideran accidentes de trabajo:

- a) El que se produzca por la ejecución de actividades diferentes para las que fue contratado el trabajador, tales como labores recreativas, deportivas o culturales, incluidas las previstas en el Artículo 21 de la Ley 50/90, así se produzca durante la jornada laboral a menos que actué por cuenta de o en representación del empleador.
- b) El sufrido por el trabajador, fuera de la empresa, durante los permisos remunerados o sin remuneración, así se trate de permisos sindicales.

8.5.8 Enfermedad Profesional. Se considera enfermedad profesional “todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se haya sido determinada como enfermedad profesional por el gobierno nacional”⁴⁸.

El Consejo Nacional de Riesgos Profesionales determinará, en forma periódica las enfermedades que se consideran como profesionales. Hasta tanto, continuará rigiendo la tabla de clasificación de enfermedades profesionales contenida en el Decreto 778/87.

⁴⁸ CAMPOS RIVERA, Derecho Laboral Colombiano, Op. Cit, p. 447-452.

Se presumen profesionales las siguientes enfermedades:

- **Silicosis (polvo de sílice):** trabajos en minas, túneles, canteras, galerías, tallado y pulido de rocas silíceas, trabajos con chorro de arena y esmeril.
- **Silicoantracosis (polvos de carbón y sílice):** trabajos en minas, carboneros, fogoneros, manipuladores de negro de humo.
- **Asbestosis (polvo de asbesto):** extracción, preparación, manipulación del amianto o sustancias que lo contengan, fabricación o reparación de tejidos de amianto (trituración, cardado, hilado, tejido), fabricación de guarniciones para frenos, material aislante de amianto y de productos de fibrocemento.
- **Talcosis (manipulación de polvos de talco):** industria papelera, textil de la goma, cerámica, objetos refractarios, aisladores para bujías, industria farmacéutica.
- **Siderosis (polvo de óxido de hierro):** pulidores, torneros de hierro y trabajadores de minas.
- **Baritosis (polvo de óxido de bario):** trabajadores en minas, manipulación empaque y transformación.
- **Estañosis (polvo de óxido de estaño):** trabajadores expuestos a manipulación de óxido de estaño.
- **Calicosis (polvo de calcio o polvo de caliza):** trabajadores de cemento o mármol.
- **Bisinosis (polvo de algodón):** trabajadores de la industria de algodón.
- **Bagazosis (bagazo de caña de azúcar):** trabajadores de la industria de la caña de azúcar.
- **Tabacosis (polvo de tabaco):** trabajadores de la industria de tabaco.
- **Enfermedades causadas por el cadmio y sus compuestos:** tratamiento, manipulación y empleo del cadmio y sus compuestos.

- **Manganismo (manganeso y sus compuestos):** extracción, preparación, transporte y empleo del manganeso y sus compuestos.
- **Cromismo (cromo y sus compuestos):** preparación, empleo y manipulación del ácido crómico, cromatos y bicromatos.
- **Beriliosis (berilio y sus compuestos):** manipulación y empleo de berilio o sus compuestos
- **Fluorosis (flúor y sus compuestos):** extracción de minerales fluorados del ácido fluorhídrico, manipulación o empleo de él o sus derivados.
- **Clorismo (cloro y sus compuestos):** preparación del cloro, purificación del agua, desinfección.
- **Radiaciones ionizantes:** trabajos con radiaciones ionizantes tales como: empleo de sustancias radiactivas y rayos X, fabricación de aparatos médicos para radioterapia y roengeterapia, trabajos en las consultas de radiodiagnóstico y radioterapia en clínicas, hospitales, sanatorios.
- **Sordera profesional:** trabajadores industriales expuestos a sonido superior a 80 decibeles.
- **Calambre ocupacional de la mano o del antebrazo:** trabajos con movimientos repetidos de los dedos, las manos o los antebrazos.
- **Nistagmus de los mineros:** trabajos en minas y túneles.
- **Otras lesiones osteo-musculares y ligamentosas:** trabajos que requieren sobreesfuerzo físico, movimientos repetitivos y/o posiciones viciosas.
- **Enfermedades infecciosas y/o parasitarias:** trabajos en el campo de la sanidad, laboratorios, veterinarios, y otros trabajos que impliquen un riesgo especial de contaminación como lo es la difteria, tuberculosis, hepatitis infecciosa, enfermedades infectocontagiosa no mencionadas anteriormente.
- **Ántrax:** veterinarios, matarifes o carniceros, cuidadores de ganado y curtidores.
- **Brucelosis:** veterinarios, cuidadores de ganado y ordenadores.

- **Enfermedades causadas por compuestos químicos:** dermatitis, conjuntivitis, rinitis, faringitis, bronquitis, adema pulmonar, trabajos con ácidos orgánicos.
- **Cáncer ocupacional:** pulmón y/o piel, angioscroma del hígado, vejiga, carcinomas y lesiones pre cancerosas de la piel.

Con respecto a las enfermedades anteriormente mencionadas, se puede afirmar que los trabajadores de la empresa SERVICENTRO ESSO URIBE URISAN LTDA. del municipio de Bugalagrande (Valle del Cauca) corren el riesgo de padecer las siguientes enfermedades:

- Calambre ocupacional de la mano y antebrazo.
- Radiaciones ionizantes.
- Clorismo.
- Lesiones osteo-musculares y ligamentosa.
- Enfermedades infecciosa y/o parasitaria.
- Patologías causadas por el trabajo.

En los casos que una enfermedad no figure la tabla de enfermedades profesionales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales, será reconocida como enfermedad profesional.

8.5.9 Clasificación de los Factores de Riesgos.

- **Físicos:** ruido vibraciones, temperaturas extremas, iluminación, radiaciones ionizantes, radiaciones no ionizantes, presiones anormales.
- **Químicos:** polvos, humos, nieblas, rocíos, gases, vapores y líquidos.
- **Biológicos:** bacterias, hongos, virus y parásitos.
- **Psicosociales:** factores intra y extra-laborales.

- **Ergonómicos:** sobrecargas y esfuerzos, postura habitual o carga de trabajo estática, movimientos o carga de trabajo dinámica, y diseño del puesto del trabajo.
- **Mecánicos:** mecánicos en movimiento, proyección de partículas, manejo de herramientas manuales, equipos y elementos a presión, manipulación de material
- **Eléctricos:** alta tensión, baja tensión, electricidad estática.
- **Locativos:** estructuras, instalaciones, superficies de trabajo, almacenamiento, organización del área de trabajo.
- **Manejo de productos químicos:** manipulación, transporte, almacenamiento
- **Ambientales:** aire, agua, tierra.
- **Saneamiento:** basuras, agua potable, plagas, servicios sanitarios, aseo.
- **Origen natural:** sísmico, erupción volcánica, maremotos, huracanes y vendavales, inundaciones, sequías, tormentas eléctricas.
- **Origen social:** atentados terroristas, manifestaciones, etc.⁴⁹

8.5.10 Afiliación y Cotización al Sistema General de Riesgos Profesionales.

1. Enfermedad obligatoria

- a) Los trabajadores dependientes nacionales o extranjeros, vinculados mediante contrato de trabajo o como servidores públicos.
- b) Los jubilados o pensionados, excepto los de invalidez, que se reincorporen a la fuerza laboral como trabajadores dependientes, vinculados mediante trabajo o como servidores públicos.

⁴⁹ LAS NUEVAS POLÍTICAS GUBERNAMENTALES EN RIESGOS PROFESIONALES. p. 6.

- c) Los estudiantes que deban ejecutar trabajos que signifiquen fuente de ingreso para la respectiva institución cuyo entrenamiento o actividad formativa es requisito para la culminación de sus estudios, e involucra un riesgo ocupacional, de conformidad con la reglamentación que para el efecto se expida.

2. Enfermedad voluntaria

Los trabajadores independientes, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

Es importante que el personal de la Estación de Servicio además de lo anteriormente descrito tenga en cuenta otros requisitos primordiales, ya no en prevención de desastres, sino también en la prevención de enfermedades profesionales causadas o propias de la actividad en los siguientes cargos:

1. Gerencia General

a) Riesgo Físico

- **Factor de riesgo:** radiaciones no ionizantes.
- **Prevención:** es aconsejable tenerle al computador una pantalla con filtro y hacer pausas de 5 minutos intercaladas durante la jornada laboral.

b) Riesgo Químico

- **Factor de riesgo:** humo y/o partículas de polvo.
- **Efecto en las personas:** dermatitis y alergia respiratoria.
- **Prevención:** se debe utilizar una puerta en la que el mecanismo no interfiera en el ingreso de los clientes, pero que a su vez sirva de protección a los empleados disminuyendo la entrada de los diferentes contaminantes que se encuentran en el ambiente fuera del área de trabajo.

c) Riesgo Ergonómico

- **Factor de riesgo:** sillas inadecuadas.
- **Efecto en las personas:** lumbalgias.
- **Prevención:** se recomienda realizar una capacitación al personal sobre el correcto manejo del cuerpo o nivel postural; acondicionar el área de trabajo dotándolos de sillas que cumplan con las normas requeridas para una correcta postura de los trabajadores.

2. Administrador

a) Riesgo Físico

- **Factor de riesgo:** radiaciones no ionizantes y ruido continuo.
- **Efecto en las personas:** fatiga visual, hipoacusia y sequedad de la cornea.
- **Prevención:** además es aconsejable tenerle al computador una pantalla con filtro y hacer pausas de 5 minutos intercaladas durante la jornada laboral. Por otra parte es fundamental tener una medición adecuada de los niveles de ruido en las diferentes áreas de trabajo.

b) Riesgo Químico

- **Factor de riesgo:** humo y/o partículas de polvo, gases y vapores.
- **Efecto en las personas:** dermatitis y alergias, irritación en las vías respiratorias.
- **Prevención:** se debe utilizar una puerta en la que el mecanismo no interfiera en el ingreso de los clientes, pero que a su vez sirva de protección a los empleados disminuyendo la entrada de los diferentes contaminantes que se encuentran en el ambiente fuera del área de trabajo. Al momento de hacer el descargo de combustible se recomienda utilizar máscaras que ayuden a evitar la inhalación de gases.

c) Riesgo Ergonómico

- **Factor de riesgo:** sillas inadecuadas.
- **Efecto en las personas:** lumbalgias.
- **Prevención:** se recomienda realizar una capacitación al personal sobre el correcto manejo del cuerpo o nivel postural; acondicionar el área de trabajo dotándolos de sillas que cumplan con las normas requeridas para una correcta postura de los trabajadores.

3. Contador

a) Riesgo Físico

- **Factor de riesgo:** radiaciones no ionizantes y ruido continuo.
- **Efecto en las personas:** fatiga visual, hipoacusia y resequedad de la cornea.
- **Prevención:** además es aconsejable tenerle al computador una pantalla con filtro y hacer pausas de 5 minutos intercaladas durante la jornada laboral. Por otra parte es fundamental tener una medición adecuada de los niveles de ruido en las diferentes áreas de trabajo.

b) Riesgo Químico

- **Factor de riesgo:** humo y/o partículas de polvo.
- **Efecto en las personas:** dermatitis y alergia respiratoria.
- **Prevención:** se debe utilizar una puerta en la que el mecanismo no interfiera en el ingreso de los clientes, pero que a su vez sirva de protección a los empleados disminuyendo la entrada de los diferentes contaminantes que se encuentran en el ambiente fuera del área de trabajo.

c) Riesgo Ergonómico

- **Factor de riesgo:** sillas inadecuadas.

- **Efecto en las personas:** lumbalgias.
- **Prevención:** se recomienda realizar una capacitación al personal sobre el correcto manejo del cuerpo o nivel postural; acondicionar el área de trabajo dotándolos de sillas que cumplan con las normas requeridas para una correcta postura de los trabajadores.

4. Auxiliar Administrativo

a) Riesgo Físico

- **Factor de riesgo:** radiaciones no ionizantes y ruido continuo.
- **Efecto en las personas:** fatiga visual, hipoacusia y resequeadad de la cornea.
- **Prevención:** además es aconsejable tenerle al computador una pantalla con filtro y hacer pausas de 5 minutos intercaladas durante la jornada laboral. Por otra parte es fundamental tener una medición adecuada de los niveles de ruido en las diferentes áreas de trabajo.

b) Riesgo Químico

- **Factor de riesgo:** humo y/o partículas de polvo, gases y vapores.
- **Efecto en las personas:** dermatitis y alergias, irritación en las vías respiratorias.
- **Prevención:** se debe utilizar una puerta en la que el mecanismo no interfiera en el ingreso de los clientes, pero que a su vez sirva de protección a los empleados disminuyendo la entrada de los diferentes contaminantes que se encuentran en el ambiente fuera del área de trabajo. Al momento de hacer el descargue de combustible se recomienda utilizar máscaras que ayuden a evitar la inhalación de gases.

c) Riesgo Ergonómico

- **Factor de riesgo:** sillas inadecuadas.

- **Efecto en las personas:** lumbalgias.
- **Prevención:** se recomienda realizar una capacitación al personal sobre el correcto manejo del cuerpo o nivel postural; acondicionar el área de trabajo dotándolos de sillas que cumplan con las normas requeridas para una correcta postura de los trabajadores.

5. Isleros

a) Riesgo Físico

- **Factor de riesgo:** ruido continuo, temperaturas (calor - frío), radiación visible.
- **Efecto en las personas:** hipoacusia, resequedad de la cornea, estrés y dermatitis.
- **Prevención:** se recomienda utilizar uniformes frescos y de manga larga para la protección de radiaciones solares.

b) Riesgo Químico

- **Factor de riesgo:** humo y/o partículas de polvo, gases y vapores.
- **Efecto en las personas:** dermatitis y alergias, irritación en las vías respiratorias.
- **Prevención:** al momento de hacer el descargue de combustible se recomienda utilizar máscaras que ayuden a evitar la inhalación de gases.

c) Riesgo Ergonómico

- **Factor de riesgo:** trabajos prolongados de pie, trabajos prolongados con flexiones en los miembros inferiores, cuclillas o de rodillas, trabajos con movimientos repetitivos.
- **Efecto en las personas:** lumbalgias, dolores osteomusculares, problemas circulatorios.
- **Prevención:** se recomienda realizar recesos cortos en el transcurso del día.

d) Riesgo de Seguridad

- **Factor de riesgo:** incendio y explosión, presencia de materiales y sustancias combustibles.
- **Efecto en las personas:** incapacidades parciales o totales, muerte.
- **Prevención:** tener adecuado manejo y manipulación del combustible y capacitar al personal sobre la prevención de riesgos de líquido inflamables.

e) Riesgo de Tránsito

- **Factor de riesgo:** violación de normas y señales.
- **Efecto en las personas:** accidentes.
- **Prevención:** tener precaución en el espacio vehicular y capacitar a todo el personal sobre señalización de tránsito.

f) Riesgo Natural

- **Factor de riesgo:** huracán, terremoto.
- **Efecto en las personas:** incapacidades parciales o totales, muerte.
- **Prevención:** tener conocimiento sobre las rutas de evacuación.

6. Auxiliar de Servicio al Cliente

a) Riesgo Físico

- **Factor de riesgo:** ruido continuo, temperaturas (calor - frío), radiación visible.
- **Efecto en las personas:** hipoacusia, resequedad de la cornea, estrés, dermatitis.
- **Prevención:** se recomienda utilizar uniformes frescos y de manga larga para la protección de radiaciones solares.

b) Riesgo Químico

- **Factor de riesgo:** humo y/o partículas de polvo, gases y vapores.
- **Efecto en las personas:** dermatitis y alergias e Irritación en las vías respiratorias.
- **Prevención:** al momento de hacer el descargue de combustible se recomienda utilizar máscaras que ayuden a evitar la inhalación de gases.

c) Riesgo Ergonómico

- **Factor de riesgo:** trabajos prolongados de pie, trabajos prolongados con flexiones en los miembros inferiores, cuclillas o de rodillas y trabajos con movimientos repetitivos.
- **Efecto en las personas:** lumbalgias, dolores osteomusculares y problemas circulatorios.
- **Prevención:** se recomienda realizar recesos cortos en el transcurso del día.

d) Riesgo de Seguridad

- **Factor de riesgo:** incendio y explosión, presencia de materiales y sustancias combustibles.
- **Efecto en las personas:** incapacidades parciales o totales, muerte.
- **Prevención:** tener adecuado manejo y manipulación del combustible y capacitar al personal sobre la prevención de riesgos de líquido inflamables.

e) Riesgo de Tránsito

- **Factor de riesgo:** violación de normas y señales.
- **Efecto en las personas:** accidentes.
- **Prevención:** tener precaución en el espacio vehicular y capacitar a todo el personal sobre señalización de tránsito.

f) Riesgo Natural

- **Factor de riesgo:** huracán y terremoto.
- **Efecto en las personas:** incapacidades parciales o totales o muerte.
- **Prevención:** tener conocimiento sobre las rutas de evacuación.

7. Lubricador

a) Riesgo Físico

- **Factor de riesgo:** ruido continuo, temperaturas (calor - frío), radiación visible.
- **Efecto en las personas:** hipoacusia, resequedad de la cornea, estrés o dermatitis.
- **Prevención:** se recomienda utilizar uniformes frescos y de manga larga para la protección de radiaciones solares.

b) Riesgo Químico

- **Factor de riesgo:** humo y/o partículas de polvo, gases y vapores.
- **Efecto en las personas:** dermatitis y alergias, Irritación en las vías respiratorias.
- **Prevención:** al momento de hacer el descargue de combustible se recomienda utilizar máscaras que ayuden a evitar la inhalación de gases.

c) Riesgo Ergonómico

- **Factor de riesgo:** trabajos prolongados de pie, trabajos prolongados con flexiones en los miembros inferiores, cuclillas o de rodillas, trabajos con movimientos repetitivos.
- **Efecto en las personas:** lumbalgias, dolores osteomusculares o problemas circulatorios.
- **Prevención:** se recomienda realizar recesos cortos en el transcurso del día.

d) Riesgo de Seguridad

- **Factor de riesgo:** incendio y explosión, presencia de materiales y sustancias combustibles.
- **Efecto en las personas:** incapacidades parciales o totales, muerte.
- **Prevención:** tener adecuado manejo y manipulación del combustible y capacitar al personal sobre la prevención de riesgos de líquidos inflamables.

e) Riesgo de Tránsito

- **Factor de riesgo:** violación de normas y señales.
- **Efecto en las personas:** accidentes.
- **Prevención:** tener precaución en el espacio vehicular y capacitar a todo el personal sobre señalización de tránsito.

f) Riesgo Natural

- **Factor de riesgo:** huracán, terremoto.
- **Efecto en las personas:** incapacidades parciales o totales, muerte.
- **Prevención:** tener conocimiento sobre las rutas de evacuación.

8. Mantenimiento

a) Riesgo Físico

- **Factor de riesgo:** ruido continuo, temperaturas (calor - frío), radiación visible.
- **Efecto en las personas:** hipoacusia, resequedad de la cornea, estrés o dermatitis.
- **Prevención:** se recomienda utilizar uniformes frescos y de manga larga para la protección de radiaciones solares.

b) Riesgo Químico

- **Factor de riesgo:** humo y/o partículas de polvo, gases y vapores.
- **Efecto en las personas:** dermatitis y alergias e irritación en las vías respiratorias.
- **Prevención:** al momento de hacer el descargue de combustible se recomienda utilizar máscaras que ayuden a evitar la inhalación de gases.

c) Riesgo Ergonómico

- **Factor de riesgo:** trabajos prolongados de pie, trabajos prolongados con flexiones en los miembros inferiores, cuclillas o de rodillas, trabajos con movimientos repetitivos.
- **Efecto en las personas:** lumbalgias, dolores osteomusculares o problemas circulatorios.
- **Prevención:** se recomienda realizar recesos cortos en el transcurso del día.

d) Riesgo de Seguridad

- **Factor de riesgo:** incendio y explosión, presencia de materiales y sustancias combustibles.
- **Efecto en las personas:** incapacidades parciales o totales, muerte.
- **Prevención:** tener adecuado manejo y manipulación del combustible y capacitar al personal sobre la prevención de riesgos de líquidos inflamables.

e) Riesgo de Tránsito

- **Factor de riesgo:** violación de normas y señales.
- **Efecto en las personas:** accidentes.
- **Prevención:** tener precaución en el espacio vehicular y capacitar a todo el personal sobre señalización de tránsito.

f) Riesgo Eléctrico

- **Factor de riesgo:** máquinas y equipos sin conexión a puesta a tierra, líneas conductoras sin entubar y líneas eléctricas sin dispositivos de seguridad.
- **Efecto en las personas:** incapacidad parcial o total o muerte.
- **Prevención:** mantenimiento continuo y preventivo de las instalaciones eléctricas para realizar los respectivos cambios en el momento requerido.

g) Riesgo Natural

- **Factor de riesgo:** huracán o terremoto.
- **Efecto en las personas:** incapacidades parciales o totales o muerte.
- **Prevención:** tener conocimiento sobre las rutas de evacuación.

9. Mensajero

a) Riesgo Físico

- **Factor de riesgo:** calor producido por la radiación solar.
- **Efecto en las personas:** Lesiones en la piel.
- **Prevención:** como resultado de esta labor no se deben descartar las lesiones dérmicas producidas por la exposición a las radiaciones solares, por lo tanto, se aconseja el uso de protector solar para disminuir las posibles consecuencias.

b) Riesgo Ergonómico

- **Factor de riesgo:** posturas fijas con inclinación del tronco, repetitividad en los movimientos.
- **Efecto en las personas:** lumbalgias, dolores musculares.
- **Prevención:** se deben utilizar las ayudas mecánicas adecuadas para disminuir el sobreesfuerzo, se deben intercalar periodos de descanso a lo largo de la

jornada. Además se debe enseñar a los trabajadores a adoptar posiciones correctas, a levantar correctamente las cargas y a cuidar de su propia salud mediante hábitos higiénicos, tendientes a preservar su espalda, músculos y articulaciones de los daños producidos por los factores de riesgo ergonómico.

c) Riesgo Público

- **Factor de riesgo:** tránsito por carretera.
- **Efecto en las personas:** accidentes de trabajo.
- **Prevención:** se debe cumplir con las normas de tránsito, portar casco, chaleco, espejos, retrovisores y SOAT, hacer uso adecuado y mantenimiento del vehículo.

10. Servicios Generales

a) Riesgo Físico

- **Factor de riesgo:** ruido en menor intensidad.
- **Efecto en las personas:** hipoacusia.
- **Prevención:** es fundamental tener una medición adecuada de los niveles de ruido en las diferentes áreas de trabajo.

b) Riesgo Químico

- **Factor de riesgo:** humo y/o partículas de polvo, manipulación de basuras.
- **Efecto en las personas:** dermatitis y alergia respiratoria, alergias en la piel y posibles infecciones.
- **Prevención:** es necesario dotar al trabajador de guantes para evitar el contacto directo con desperdicios que puedan ocasionar lesiones en el empleado, bien sea de tipo viral o bacteriano.

c) Riesgo Ergonómico

- **Factor de riesgo:** posturas fijas con inclinación del tronco, repetitividad en los movimientos.

- **Efecto en las personas:** lumbalgias, dolores musculares.
- **Prevención:** se deben utilizar las ayudas mecánicas adecuadas para disminuir el sobreesfuerzo, se deben intercalar periodos de descanso a lo largo de la jornada. Además se debe enseñar a los trabajadores a adoptar posiciones correctas, a levantar correctamente las cargas y a cuidar de su propia salud mediante hábitos higiénicos, tendientes a preservar su espalda, músculos y articulaciones de los daños producidos por los factores de riesgo ergonómico.

11. Vigilante

a) Riesgo Físico

- **Factor de riesgo:** ruido continuo, temperaturas (calor - frío), radiación visible.
- **Efecto en las personas:** hipoacusia, resequedad de la cornea, estrés, dermatitis.
- **Prevención:** se recomienda utilizar uniformes frescos y de manga larga para la protección de radiaciones solares.

b) Riesgo Químico

- **Factor de riesgo:** humo y/o partículas de polvo, gases y vapores.
- **Efecto en las personas:** dermatitis y alergias, irritación en las vías respiratorias.
- **Prevención:** al momento de hacer el descargue de combustible se recomienda utilizar máscaras que ayuden a evitar la inhalación de gases.

c) Riesgo Ergonómico

- **Factor de riesgo:** trabajos prolongados de pie, trabajos prolongados con flexiones en los miembros inferiores, cuclillas o de rodillas, trabajos con movimientos repetitivos.
- **Efecto en las personas:** lumbalgias, dolores osteomusculares, problemas circulatorios.

- **Prevención:** se recomienda realizar recesos cortos en el transcurso del día.

d) Riesgo de Seguridad

- **Factor de riesgo:** incendio y explosión, presencia de materiales y sustancias combustibles.
- **Efecto en las personas:** incapacidades parciales o totales o muerte.
- **Prevención:** tener adecuado manejo y manipulación del combustible y capacitar al personal sobre la prevención de riesgos de líquidos inflamables.

e) Riesgo de Tránsito

- **Factor de riesgo:** violación de normas y señales.
- **Efecto en las personas:** accidentes.
- **Prevención:** tener precaución en el espacio vehicular y capacitar a todo el personal sobre señalización de tránsito.

f) Riesgo Natural

- **Factor de riesgo:** huracán, terremoto.
- **Efecto en las personas:** incapacidades parciales o totales, muerte.
- **Prevención:** tener conocimiento sobre las rutas de evacuación.

9. CONCLUSIONES

Partiendo de que la ESTACIÓN DE SERVICIO ESSO URIBE IRISAN LTDA. contaba con un **Manual de Funciones, Procesos y Procedimientos** del Área Administrativa y Operativa no actualizado, el cual no permitía definir parámetros de rendimiento y establecer normas, se puede concluir que:

- El **Manual de Funciones** establece y define las actividades que cada cargo debe desempeñar, lo que permite que se desarrollen las tareas de manera eficiente. La correcta aplicación de éste en la Estación de Servicio, conlleva a un buen desempeño funcional para el logro de los objetivos.
- El Manual que tenía la Estación de Servicio carecía de muchos factores que son de vital importancia para contar con un Manual eficiente y completo.
- Los cargos que aparecía en el **Manual de Funciones** anterior no coincidía con los cargos que actualmente se maneja y no había responsabilidad de cada función.
- La importancia del **Manual de Funciones** radica en que en él se establecen de forma clara y concisa las tareas y responsabilidades de cada cargo, además los requisitos que debe tener en cuenta el aspirante del mismo.
- La empresa al no contar con una valoración clara de los cargos no era posible determinar su grado de importancia, por esto las funciones eran desempeñadas por personas no aptas.
- La elaboración del **Manual de Procedimientos** sirve como herramienta de control ya que admite realizar las evaluaciones del personal vinculado.
- El **Manual de Procedimientos** es de vital importancia ya que gracias a este se describe paso a paso el desempeño de cada función y se logra dar responsabilidades a cada uno de estos.
- Los **Flujogramas** son una representación gráfica de gran importancia para el levantamiento y control de los procesos, ya que determinan las falencias y facilitan la aplicación de correctivos necesarios para mejorar el desempeño de las labores.
- La empresa no contaba con un **Programa de Salud Ocupacional** como lo contempla la Resolución 1016/89 que reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional.

- El clasificar los riesgos a los cuales se encuentran expuestos el personal que labora en la Estación permite minimizar posibles consecuencias que estos conllevan y a su vez tomar las medidas correctivas y preventivas según lo establecido en el Decreto 1295 de 1994, garantizando las condiciones aptas para un buen desempeño laboral.
- La empresa cuenta con el **Manual de Seguridad Industrial** donde se realiza el análisis de vulnerabilidad para determinar el grado de riesgo que sufren las personas, los recursos y los procesos involucrados en la organización.

10. RECOMENDACIONES

- Ejecución de nuevas formas de realizar un control interno de las operaciones que se efectúan en la empresa, buscando con ello innovar, agilizar y hacer más práctico el desarrollo de funciones de la dirección administrativa.
- Se recomienda una mayor capacitación y fortalecimiento de los conocimientos en normas legales, régimen laboral y normas establecidas por los estatutos de la empresa, a la dirección de recursos humanos para que sirva de apoyo a la Gerencia en la toma de decisiones, además es de carácter urgente que se respete las apreciaciones y recomendaciones que como profesional presente a la Gerencia o consejo de administración.
- Elaboración de una programación anual tendiente a fortalecer capacitación al personal administrativo de la empresa, así como evaluaciones periódicas de desempeño que permitan ejercer un control de la productividad por empleado para la empresa.
- Se sugiere que se dé una adecuada aplicación del **Plan de Riesgos Propuesto**, para así evitar posibles accidentes y enfermedades profesionales.
- Para garantizar el buen desempeño de las labores es importante conocer los riesgos profesionales y naturales a que están expuestas cada una de las personas de la ESTACIÓN DE SERVICIO ESSO URIBE URISAN LTDA. y obviamente la forma de contrarrestarlo, por tanto, es necesario el conocimiento del Decreto Ley 1295 de 1994, el cual garantiza las mejores condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora colombiana señalando claramente los deberes y obligaciones de los empleadores y trabajadores.
- La empresa debe realizar periódicamente simulacros para poner en práctica el **Plan de Riesgos Propuesto**.
- En cuanto a riesgos y su prevención es importante que el personal de la empresa, ponga en marcha el **Plan de Emergencia** descrito anteriormente, y a su vez tenga en cuenta todos los requisitos no solo en prevención de desastres, sino también en la prevención de enfermedades laborales causadas o propias de la actividad en cada uno de los cargos.
- Para el buen funcionamiento de la Estación es de vital importancia que se aplique el anterior estudio, puesto que se trata de técnicas válidas para desarrollar funciones, procesos y procedimientos actuales que encierran la realidad de la institución.

- Los manuales deberán actualizarse periódicamente para optimizar el desarrollo laboral de la empresa.
- Involucrar a los trabajadores en los programas de prevención de riesgos y así lograr el manejo y dominio de la situación en el momento que se presente cualquiera de los casos ya descritos.

BIBLIOGRAFÍA

A.P.C. COHOSVAL. Guía Para la Elaboración de Manuales de Procedimientos. Medellín. 2001.

ÁLVAREZ, Augusto. Administración de Sueldos y Salarios.

BLANK BUBIS, León. La Administración de las Organizaciones. 2 ed. Santiago de Cali: Centro Editorial Universidad del Valle. p. 269.

CAMPOS RIVERA, Domingo. Derecho Laboral Colombiano. 5. ed. Bogotá: Temis, 1998. p. 447-452.

CARVAJAL, Lizardo. Metodología de la Investigación. 10 ed. Cali.1994. p. 82.

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. 2 ed. México: Calipso, p. 275.

_____. Introducción a la Teoría General de la Administración. p. 70.

CÓDIGO DE COMERCIO. p. 194, p. 197, 199, 201

CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO. Decreto 1295 de 1994.

LAS NUEVAS POLÍTICAS GUBERNAMENTALES EN RIESGOS PROFESIONALES. p. 6.

MARTÍNEZ BERMÚDEZ Rigoberto. Manual de Procedimientos. Elaboración, Implantación, Mejoramiento Continúo.1997. p. 30-31.

_____. Gestión Pública con Procedimientos. Bogotá: Precolombi, 1999.

_____. Los Manuales de Procedimientos. 2 ed. McGraw-Hill. p. 29, 13.

MARTÍNEZ CHÁVEZ, Víctor Manuel. Teoría y Práctica del Diagnóstico Administrativo: Un Enfoque de Sistemas, México: Trillas, 1989.

MEJÍA GARCÍA, Braulio. Gerencia de Procesos. Santafé de Bogotá: ECCOE Ediciones, 1998.

MÉNDEZ. Carlos E. Metodología. 2 ed. Bogotá: McGraw-Hill, 1998. p. 134, 135.

MINUTAS Y MODELOS LEGIS. Envío No. 39 Septiembre de 2003 - Enero de 2004.

MORALES A. Juan Antonio y VELANDIA H. Néstor F. Salarios Estrategias y Sistema Salarial o de Compensaciones. McGraw-Hill, 2000. p. 23.

NARVÁEZ G. Régimen Legal de las Sociedades Civiles y Mercantiles. Legis. p. 196.

ROSENBERG, Jm. Diccionario de Administración y Finanzas. Grupo Editorial Océano.