



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA  
FACULTAD DE TECNOLOGÍA DE LA INDUSTRIA  
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TÍTULO**

Propuesta de manual de cargos y funciones para la gasolinera Gas  
Central.

**AUTORES**

Br. Adonis Alexei Arguello Monroe  
Br. Alexander José Vallejos Úbeda  
Br. Harvey Alejandro Úbeda Arauz

**TUTOR**

MBA. Juan Carlos Areas Suárez

**Managua, 17 de Enero de 2022**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA**  
**Facultad de Tecnología de la Industria**

**SECRETARÍA DE FACULTAD**

**F-8: CARTA DE EGRESADO**

El Suscrito Secretario de la **FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA** hace constar que:

**VALLEJOS ÚBEDA ALEXANDER JOSÉ**

Carne: **2015-0002I** Turno **Diurno** Plan de Estudios **2015** de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, es **EGRESADO** de la Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**.

Se extiende la presente **CARTA DE EGRESADO**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los veinte y dos días del mes de septiembre del año dos mil veinte.

Atentamente,

Ing. Wilmer José Ramírez Velásquez  
Secretario de Facultad





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA**  
**Facultad de Tecnología de la Industria**

**SECRETARÍA DE FACULTAD**

**F-8: CARTA DE EGRESADO**

El Suscrito Secretario de la **FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA** hace constar que:

**UBEDA ARAUZ HARVEY ALEJANDRO**

Carne: **2015-0008I** Turno **Diurno** Plan de Estudios **2015** de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, es **EGRESADO** de la Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**.

Se extiende la presente **CARTA DE EGRESADO**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los veinte y dos días del mes de septiembre del año dos mil veinte.

Atentamente,

Ing. Wilmer José Ramírez Velásquez  
**Secretario de Facultad**





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA**  
**Facultad de Tecnología de la Industria**

**SECRETARÍA DE FACULTAD**

**F-8: CARTA DE EGRESADO**

El Suscrito Secretario de la **FACULTAD DE TECNOLOGIA DE LA INDUSTRIA** hace constar que:

**ARGUELLO MONROE ADONIS ALEXEI**

Carne: **2015-0447I** Turno **Diurno** Plan de Estudios **2015** de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, es **EGRESADO** de la Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**.

Se extiende la presente **CARTA DE EGRESADO**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los dieciocho días del mes de marzo del año dos mil veinte.

Atentamente,

Ing. Wilmer José Ramírez Velásquez  
Secretario de Facultad





UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA  
Facultad de Tecnología de la Industria

## DECANATURA

Managua, 20 de abril de 2021

Brs. Adonis Alexei Arguello Monroe  
Alexander José Vallejos Úbeda  
Harvey Alejandro Úbeda Arauz

Por este medio hago constar que el protocolo de su trabajo monográfico titulado **Propuesta de Manual de cargos y funciones para la gasolinera Gas Central**, para obtener el título de **Ingeniero Industrial** y que contará con el **MBA. Juan Carlos Areas Suárez** como tutor, ha sido aprobado por esta Decanatura.

Cordialmente,



  
MSc. Lester Antonio Artola Chavarría  
Decano

C/c Archivo  
LACH/art

Managua, 16 de noviembre del 2021

Msc. Lester Antonio Artola Chavarría

Decano F.T.I. (RUPAP- UNI)

Estimado Decano.

En mi carácter de tutor, he revisado el informe final del trabajo monográfico:  
Propuesta de manual de cargos y funciones para la gasolinera Gas Central.

Cuyos autores son los egresados:

Br. Alexander José Vallejos Úbeda 2015-0002I

Br. Harvey Alejandro Úbeda Arauz 2015-0008I

Br. Adonis Alexei Arguello Monroe 2015-0447I

Para optar al título de INGENIERO INDUSTRIAL.

Doy fe que el documento monográfico cumple con los requisitos que la institución requiere, dejando en sus manos la asignación de jurado calificador y Defensa monográfica.

Fraternalmente.

Mba. Juan Carlos Areas Suárez.



## Estación de Servicios Gas Central Matagalpa.

*SIRVIENDO DÍA Y NOCHE"*

*Harvey Ubeda Rodriguez*

---

Matagalpa, Nicaragua 16 de noviembre 2021

Msc. Lester Antonio Artola Chavarría  
Decano de la Facultad de Tecnología de la Industria  
Universidad Nacional de Ingeniería

Estimado Msc. Artola:

Primeramente, envié saludos cordiales, seguido de hacerle saber de qué los bachilleres Adonis Alexei Arguello Monroe, Alexander José Vallejos Úbeda y Harvey Alejandro Úbeda Arauz, elaboraron su tesis monográfica sobre nuestra gasolinera Gas Central, la cual corresponde a Propuesta de manual de cargos y funciones para la gasolinera Gas Central Matagalpa, y culminaron con éxito la tesis.

Hemos brindado nuestro apoyo en lo requerido para la realización y culminación del trabajo monográfico.

Se despide de usted



Ing. Harvey Ariel Úbeda Lanuza  
Gerente General

## **DEDICATORIA**

A nuestras familias por brindarnos su apoyo incondicional en el proceso de elaboración de este trabajo monográfico, en nuestra vida universitaria y en alentarnos para superarnos cada día a ser mejores.

De manera especial a nuestro tutor de tesis, por habernos guiado no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino también a lo largo de nuestra carrera universitaria en todas las clases que nos impartió.

A nuestros amigos y compañeros por apoyarnos en cada pequeño escalón de nuestra vida universitaria y por estar presente en las innumerables noches de desvelo en el intento de aprobación de cada clase de la carrera.

A la empresa Gasolinera Gas Central Matagalpa, por permitirnos llevar a cabo este trabajo monográfico en sus instalaciones y brindarnos la información necesaria.

A la Universidad Nacional de Ingeniería y todos los profesores que dedicaron su abnegado esfuerzo en la enseñanza de esta Carrera de la Ingeniería Industrial.

## **AGRADECIMIENTOS**

Dedicamos este trabajo monográfico primeramente a Dios, a nuestros padres quienes nos inspiraron a alcanzar esta meta. A nuestros amigos, nuestro tutor y maestros que sin su apoyo nunca hubiésemos podido llevar a cabo este trabajo de titulación. A todos ellos les agradecemos, y es para ellos esta dedicatoria.



## RESUMEN

El presente trabajo monográfico tiene como propósito proponer un manual de funciones y procedimientos para la Gasolinera Gas Central Matagalpa-Nicaragua.

La necesidad de crear este manual nace de que en la empresa no existe un documento donde se especifique las funciones que debe realizarse en cada puesto de trabajo, ni donde se muestren definidos los niveles jerárquicos.

Implicó diagnosticar la situación actual de la empresa: De este modo, y tomando en cuenta los resultados anteriores, se desarrolló una nueva estructura organizacional para la empresa.

Una vez definida la estructura organizacional, se tomó como base para la elaboración de los descriptivos de puesto, que se realizó mediante un cuestionario estructurado que infieren exclusivamente al puesto de trabajo como: Identificación del puesto, Descripción del puesto conocer con precisión “lo que el trabajador hace” y las “aptitudes para hacerlo bien”. Después de un meticuloso diagnóstico y con la información recolectada por cada área en estudio, se evidenció la incuestionable y también justificada necesidad de proponer esta herramienta como es el manual de funciones. En el manual de funciones presenta relaciones de puesto, perfil requerido, habilidades y conocimientos, factores de riesgos profesionales y otros requerimientos del puesto.

La elaboración de este manual permite tener control de muchos procesos administrativos dentro de la empresa, ayuda en gran manera a la hora de selección de nuevo personal para elegir al candidato que cumpla o se acerque más a los requerimientos necesarios para el desarrollo de cada puesto de trabajo. Así como evaluar el desempeño de cada individuo.

# ÍNDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. ANTECEDENTES .....</b>	<b>3</b>
<b>III. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>IV. OBJETIVOS .....</b>	<b>7</b>
<b>V. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
1. ORGANIZACIÓN .....	8
2. RECURSOS HUMANOS .....	8
3. ORGANIGRAMA .....	11
4. MANUALES DE CARGOS Y FUNCIONES. ....	12
4.1 OBJETIVO DEL MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES .....	12
5. MANUAL DE PUESTOS.....	13
5.1 PASOS PARA ELABORAR EL MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES:.....	13
5.2 EL PERFIL DEL PUESTO Y LOS PASOS PARA HACERLO.....	13
5.3 LOS PUESTOS .....	14
5.4 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS .....	14
5.5 ANÁLISIS DE PUESTOS .....	15
6. ANÁLISIS FODA .....	3
<b>VI. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>4</b>
<b>VII. DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>5</b>
1. INVESTIGACIÓN .....	5
2. TIPO DE INVESTIGACION.....	5
3. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	6
4. TÉCNICAS DE INVESTIGACION .....	7

5. MÉTODO DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	9
--	---

**CAPÍTULO 1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL ACTUAL ..... 10**

1.1 ANÁLISIS SITUACIONAL OPERATIVO DE LOS RECURSOS HUMANOS.....	10
1.2 ANÁLISIS ENCUESTA DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	11
1.3 ANÁLISIS FODA .....	24
1.4 ORGANIGRAMA ACTUAL.....	25
1.5 ORGANIGRAMA PROPUESTO .....	26

**CAPÍTULO 2. MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES GASOLINERA GAS CENTRAL.....27**

ÍNDICE DEL MANUAL .....	29
1. INTRODUCCIÓN MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES.....	30
2. NATURALEZA DEL MANUAL.....	30
3. OBJETIVOS DEL MANUAL .....	31
4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA .....	31
4.1 RESEÑA HISTÓRICA .....	31
4.2 NATURALEZA DE LA EMPRESA .....	32
4.3 LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA .....	32
4.4 LOGOTIPO Y ESLOGAN.....	33
4.5 CANTIDAD DE PERSONAL Y PUESTO .....	33
5. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	34
6. ESTRUCTURA Y ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL.....	35
6.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	35
6.2 LÍNEAS DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN.....	35
7. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES .....	37
7.1 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO .....	37
7.2 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO .....	38
8. FORMATOS DE PERFIL DE PUESTO GASOLINERA GAS CENTRAL.....	40
GERENTE GENERAL.....	40

RESPONSABLE DE CONTABILIDAD.....	42
AUXILIAR CONTABLE.....	44
RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN .....	46
RESPONSABLE DE CRÉDITO / ASISTENTE ADMINISTRATIVO.....	48
SUPERVISOR PISTA Y TIENDA .....	50
TÉCNICO DE PISTA .....	52
SUPERVISOR DE PISTA Y AUTO LAVADO.....	54
TÉCNICO DE LAVADO Y ENGRASE .....	56
RESPONSABLE DE TIENDA.....	58
CAJERA .....	60
DEPENDIENTA.....	62
CONDUCTOR.....	64
<b>9. OPTIMIZAR LAS GESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS MEDIANTE EL DISEÑO DE SU ESTRUCTURA Y ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>66</b>
 <b>CAPITULO 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>67</b>
 <b>VIII. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>69</b>
 <b>IX. ANEXOS .....</b>	<b>70</b>

### ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Esquema simplificado de los factores de análisis. ....	2
<b>Figura 2.</b> Ejemplo de descripción y análisis de un puesto. ....	2

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> ¿Conoce la misión, visión y valores de la empresa?.....	11
<b>Gráfico 2:</b> ¿Conoce los objetivos estratégicos de la empresa? .....	12
<b>Gráfico 3:</b> ¿Considera que los objetivos responden a la misión y visión de la empresa? .....	12

<b>Gráfico 4:</b> ¿Tu opinión es tomada en cuenta por tus superiores para cambiar algunos aspectos de la empresa?.....	13
<b>Gráfico 5:</b> ¿Conoce claramente las políticas de la empresa? .....	14
<b>Gráfico 6:</b> ¿Conoce la estructura organizativa de la empresa? .....	14
<b>Gráfico 7:</b> ¿En la empresa a veces no se tiene claro a quien reportar? .....	15
<b>Gráfico 8:</b> ¿Conoce los niveles jerárquicos de la empresa? .....	16
<b>Gráfico 9:</b> ¿Conoce el organigrama de la empresa? .....	16
<b>Gráfico 10:</b> ¿Conoce las responsabilidades y funciones que usted debe de realizar en su puesto de trabajo? .....	17
<b>Gráfico 11:</b> ¿Realiza actividades o tareas que no le corresponden a usted sino a otra persona? .....	18
<b>Gráfico 12:</b> Cuando ingresó a la empresa, ¿recibió capacitación donde se le indicó el “qué” hacer y el “cómo” hacer su trabajo? .....	18
<b>Gráfico 13:</b> ¿Existen políticas de “cómo” desarrollar las actividades de trabajo? ...	19
<b>Gráfico 14:</b> ¿Conoce usted si la empresa posee un manual de cargos y funciones para cada puesto que conforma la estructura organizacional? .....	20
<b>Gráfico 15:</b> ¿Considera usted importante la existencia de un manual de cargos y funciones dentro de la empresa? .....	21
<b>Gráfico 16:</b> ¿La organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?.....	21
<b>Gráfico 17:</b> ¿Es supervisado usted dentro de su puesto de trabajo? .....	22
<b>Gráfico 18:</b> ¿Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo? .....	23

## **ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1:</b> Puestos en Gas Central .....	33
<b>Tabla 2:</b> Códigos de puestos. ....	38

## I. INTRODUCCIÓN

La estructura organizacional es el marco en el que se desarrolla toda empresa, donde se definen, dividen, agrupan, coordinan y controlan, todas las tareas y funciones específicas para el logro de objetivos. Desde un punto de vista más amplio, comprende tanto la estructura formal como la informal.

La estructura organizacional es el patrón establecido de relaciones entre componentes o partes de la organización. De ella se deriva el manual de cargos y funciones.

La empresa gas central no posee un manual de cargos y funciones por tal razón ocurren problemas de organización interna dentro de la gasolinera tales como:

- La falta de fluidez en los procesos y tareas
- No llevan una correcta administración del tiempo trabajado.
- Los trabajadores discuten algunas veces que tareas les toca realizar, creando conflictos.
- Insuficiente información que poseen los trabajadores de sus funciones.
- Evasión de responsabilidades de algunos jefes de departamentos.

Además, el desorden en la forma de ejercer funciones y desarrollar los procedimientos, genera duplicidad de tareas, deficiente comunicación organizacional y actividades realizadas por improvisación. Deficiencias en los procesos de compras, almacenaje, recepción y entrega de mercancía; falta de procedimiento para el levantamiento de inventarios, lo que ocasiona discrepancias entre los datos a la hora de levantar el inventario físico.

Sumado a esto la falta de coordinación entre las áreas de la empresa ya que el personal ejecuta los procesos de manera empírica pues no recibe capacitación al ingresar a la compañía, la ausencia de indicadores para los procesos compras,

recepción, venta y entrega de productos que, determinen en qué grado se están cumpliendo los objetivos operativos.

Por todos estos inconvenientes le urge a la gasolinera gas central resolver estos problemas, antes que afecten aún más la eficiencia de las labores de gas central y se refleje en la atención al cliente y el aumento de pérdidas económicas.

## **II. ANTECEDENTES**

La gasolinera Gas Central Matagalpa, ha venido operando desde 1950, bajo otras administraciones y denominaciones.

Harvey Úbeda actual propietario adquiere la administración de la gasolinera en el año 2005 la cual operaba bajo la marca de Texaco y contaba con la colaboración de 11 trabajadores en su planilla.

Posteriormente en el año 2009 se iniciaron las obras de remodelación de cada una de las áreas donde opera la actual gasolinera, concluyendo en el 2011; su infraestructura se concentra en un área de 347.35 mts<sup>2</sup> donde están ubicados: Oficina Administrativa, tienda de conveniencia, servicios sanitarios, área de lavado y engrase, parqueo, área de despacho y el área de circulación; convirtiendo a Gas Central en una estación de combustible segura y ambientalmente amigable con el medio ambiente, ya que cumple con las normas tanto técnicas como ambientales en la ejecución de cada una de sus actividades.

Actualmente la gasolinera, opera con el Nombre de GAS CENTRAL, ya que el Sr. Harvey Úbeda Rodríguez realizó las gestiones pertinentes e inscripción ante la Dirección General de Ingresos.

La ampliación de la infraestructura y la oferta de nuevos servicios como lavado y engrase conllevo a aumentar la cantidad colaboradores necesarios hasta alcanzar la cifra de 36 trabajadores en la actualidad.

El aumento de personal, el aumento de actividades y tareas a realizar incrementa la complejidad de la organización y sumado a esto la falta de acceso a la información que provea el área de recursos humanos facilita la aparición de problemas que se siguen presentando hasta la actualidad. En septiembre del año 2019 se realizó una auditoria de control interno en la cual el hallazgo N°1 es la falta de un manual de cargos y funciones con un impacto en las áreas operativas y financieras con nivel de riesgo medio.



### **III. JUSTIFICACIÓN**

La estructura organizacional es el apoyo base de una empresa, que además de ubicar fácilmente las funciones de la empresa, proporciona seriedad y formalidad ya que puede ser vista como carta de presentación ante los clientes y grupos de interés que pretenden conocer su conformación.

Esta gasolinera no cuenta con un organigrama donde se identifique la jerarquía del personal que labora en la misma y mucho menos con un manual de cargos y funciones donde se especifica las tareas y funciones básicas de cada trabajador, esto no permite cumplir eficientemente las gestiones operativas y administrativas.

La carencia de estos instrumentos representa un obstáculo para el desarrollo de los procesos relacionados con la administración de recursos humanos, principalmente porque representan la base fundamental sobre la cual se sustenta la mayoría de las actividades que le compete al grupo encargado de esta gestión.

Es importante destacar que esta gasolinera tampoco cuenta con una misión, visión y valores establecidos, elementos esenciales para una planificación estratégica eficiente.

Además, El personal no es capacitado ni motivado, debido a que no cuenta con un departamento de talento humano que se encargue de adiestrar a los trabajadores, tanto del área operativa y administrativa, afectando la productividad del negocio.

El tener bien definida una buena estructura donde se pueda ubicar cada puesto de la organización por departamentos, que además permita el diseño de perfiles para cada uno de sus puestos, marca un punto de partida para lograr el desarrollo óptimo de la gasolinera Gas Central y sus colaboradores.

Por ello, este estudio tiene como finalidad dotar de una herramienta administrativa útil a la gerencia de la gasolinera Gas Central para volverse más eficiente y

redistribuir correctamente sus recursos humanos adiestrándolos y motivándolos para alcanzar el éxito en sus funciones.

El manual traería los siguientes beneficios a la gasolinera gas central:

- Facilita información para que la toma de decisiones sea más objetiva.
- Organiza eficazmente el trabajo.
- Comunica al ocupante de un cargo sus funciones, responsabilidades y requisitos del cargo.
- Informa a los jefes sobre las labores de los cargos que están bajo su supervisión, como una medida de evaluación del desempeño.
- Favorece el desarrollo de un eficiente proceso de selección, evaluación y valoración de cada cargo, además de ubicarse como un principio básico para la detección de necesidades de capacitación y seguridad ocupacional.
- Promueve el desarrollo de las estrategias de las empresas, ya que establece los campos de actuación de cada cargo.
- Proporciona, a cada colaborador, un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa, lo que ayuda en el proceso de comunicación, integración y desarrollo.
- Elimina desequilibrios en cargas de trabajo, omisiones, duplicidad de funciones y circuitos de trabajos irracionales.
- Permite la planificación del recurso humano, anticiparse a la posible variación de los puestos de trabajo y ayuda en la definición de planes de carrera.

A los gerentes de las áreas en estudio: pues les permitirá obtener mayor información para la toma de decisiones, es decir, establecer políticas de operación, planes de capacitación y mejoras en los procesos.

A los trabajadores: les permite a ellos conocer sus funciones, responsabilidades y el orden de las actividades que deben de realizar para la consecución de objetivos de cada proceso; contribuyendo, además, al desarrollo personal.

En este sentido, los trabajadores tendrán mayor claridad de los objetivos del puesto que ejercen. Por último, pero no menos importante, a los investigadores, dado que permite la implementación de los conocimientos previamente adquiridos a lo largo de la carrera, de la misma forma; se presenta la oportunidad de profundizar sobre un aspecto fundamental de la Ingeniería Industrial, como lo es la realización de manuales de cargos y funciones.

## **IV. OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

- Elaborar propuesta de Manual de cargos y funciones para la gasolinera Gas Central Matagalpa.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico de la situación actual sobre la estructura organizacional y de puestos de la gasolinera Gas Central Matagalpa.
- Definir la misión, visión y valores de la gasolinera Gas Central.
- Optimizar las gestiones internas y externas de la gasolinera Gas Central a través del diseño de su estructura y organigrama organizacional.
- Realizar los respectivos perfiles ocupacionales de acuerdo al cargo de cada trabajador.

## **V. MARCO TEÓRICO**

### **1. ORGANIZACIÓN**

Según Daft, las organizaciones son entidades sociales que están dirigidas a metas, están diseñadas como sistemas de actividades estructuradas y coordinadas en forma deliberada y están vinculadas al entorno. (Daft, 2011)

El elemento clave de una organización no es una construcción ni un conjunto de políticas y procedimientos; las organizaciones están constituidas por las personas y las relaciones entre ellas. Una organización existe cuando las personas interactúan entre sí para realizar funciones esenciales que ayudan a alcanzar las metas. Las tendencias recientes en la administración reconocen la importancia de los recursos humanos, con la mayor parte de los enfoques nuevos diseñados para facultar a los empleados con magníficas oportunidades de aprender y contribuir, mientras trabajan juntos para lograr metas comunes.

### **2. RECURSOS HUMANOS**

La expresión “recursos humanos” se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones. Las organizaciones necesitan a las personas para sus actividades y operaciones, de la misma manera que necesitan de recursos financieros, materiales y tecnología.

#### **2.1 La administración de Recursos Humanos**

La administración de recursos humanos ARH es la disciplina encargada de gestionar ese recurso empresarial. Se ocupa de la planeación, organización, desarrollo y coordinación eficiente del personal de una organización cualquiera.

La administración de recursos humanos se encarga no sólo de la gestión macro de la empresa, sino también sus mecanismos de selección, formación y estímulo

al empleado, y todo aquello que sea objetivo del departamento de recursos humanos.

La administración de los recursos humanos tiene como objetivo la construcción del personal que compone una organización. Gestiona las dinámicas y los mecanismos de orientación, motivación, redistribución e instrucción de dicho equipo humano.

La administración de recursos humanos es un área estratégica en la gran mayoría de las organizaciones, indispensable en tiempos de alta competitividad laboral y en mercados laborales difíciles.

Así, a partir de la década de 1970, surgió el concepto de administración de recursos humanos (ARH), aunque todavía sufría la vieja miopía de ver a las personas como recursos productivos cuyas actividades deben ser planeadas y controladas a partir de las necesidades de la organización. Sin embargo, con las nuevas características del tercer milenio (globalización, competitividad en aumento, cambios rápidos e imprevisibles y el dinamismo del ambiente), las organizaciones que tienen éxito ya no administran recursos humanos ni tampoco administran a las personas, ya que eso significa tratarlas como agentes pasivos y dependientes; ahora administran con las personas. Eso significa tratarlas como agentes activos y proactivos, dotados de inteligencia y creatividad, de iniciativa y decisión, de habilidades y competencias.

En este nuevo concepto resaltan tres aspectos fundamentales:

- Las personas son diferentes entre sí, las diferencias individuales deben ser resaltadas y no eliminadas.
- Las personas son los elementos vivos y los impulsores de la organización capaces de dotarla de la inteligencia, talento y aprendizaje indispensables para su constante renovación y competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos.

- Las personas son socios de la organización y los únicos capaces de conducirla a la excelencia y al éxito.

## **2.2 Misión Organizacional**

Según Kotler, la misión organizacional es la declaración del propósito y el alcance de la empresa en términos del producto y del mercado. La misión define el papel de la organización dentro de la sociedad en la que se encuentra y significa su razón de ser y existir. La misión de la organización está definida en términos de la satisfacción de alguna necesidad del ambiente externo y no de ofrecer un simple producto o servicio. (Kotler, 1980).

## **2.3 Visión Organizacional**

La visión organizacional, o visión del negocio, se refiere a aquello que la organización desea ser en el futuro. La visión es muy inspiradora y explica por qué diariamente las personas dedican la mayor parte de su tiempo al éxito de su organización.

Cuanto más vinculada este la visión del negocio con los intereses de sus socios, tanto más podrá la organización cumplir con sus propósitos. (Chiavenato y Sapiro, 1963)

La visión organizacional debe ser inspiradora. Eso depende de:

1. Manifestar a todos los grupos de interés la dirección del negocio.
2. Delinear la situación futura.
3. Motivar a los interesados e involucrados a realizar las acciones necesarias.
4. Proporcionar un enfoque.

### **3. ORGANIGRAMA**

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura organizacional de una institución o de una de sus áreas o unidades administrativas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre si los órganos que la componen.

#### **3.1 Objeto y utilidad del organigrama**

Son el instrumento idóneo para plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva la composición de una organización.

- Proporcionan una imagen formal de la organización.
- Constituyen una fuente de consulta oficial.
- Facilitan el conocimiento de una organización, así como de sus relaciones de jerarquía.
- Representan un elemento técnico valioso para el análisis organizacional.

#### **3.2 Criterios**

- Precisión: En los organigramas, las unidades administrativas y sus relaciones deben definirse con exactitud.
- Sencillez: Deben ser lo más simple posible, para representar la estructura de forma clara y comprensible.
- Uniformidad: En su diseño es conveniente homogenizar el empleo de nomenclatura, líneas, figuras y composición para facilitar su interpretación.
- Presentación: Su acceso depende de gran medida de su formato y estructura, por lo que deben prepararse complementando tanto criterios técnicos como de su servicio, en función de su objetivo.
- Vigencia: Para conservar su validez técnica, deben mantenerse actualizados. Es recomendable que en el margen inferior derecho se anote el nombre de la unidad responsable de su preparación así como la fecha de autorización.



## **4. MANUALES DE CARGOS Y FUNCIONES.**

El Manual descriptivo de cargo es un instrumento normativo de gestión institucional que describe las funciones básicas a nivel de puestos de trabajo o cargos contenidos en el cuadro de asignación de personal, formula los requisitos esenciales exigibles y establece las relaciones internas del cargo.

### **4.1 Objetivo del manual de cargos y funciones**

El manual de cargos y funciones pretende:

1. Proporcionar información de todas las funciones específicas, requisitos, responsabilidades comprendidas y las condiciones que el puesto exige para poder desempeñarlo adecuadamente.
2. Definir las competencias básicas y transversales necesarias para cada puesto.
3. Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).
4. Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
5. Contribuir a la correcta realización de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad del trabajo.
6. Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
7. Agilizar el estudio de la organización.
8. Facilitar el reclutamiento, selección e integración de personal.
9. Sistematizar la iniciativa, aprobación, publicación y aplicación de las modificaciones necesarias en la organización.
10. Determinar la responsabilidad de cada unidad y puesto en relación con el resto de la organización.
11. Establecer claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
12. Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.

13. Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.
14. Servir como vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios y/o clientes con los que interactúa la organización.

## **5. MANUAL DE PUESTOS**

Según (Dessler, 2001,) un manual de puestos es: “el procedimiento a través del cual se determinan los deberes y las responsabilidades de las posiciones y los tipos de personas que deben ser contratadas para ocuparlas”.

Además, (Aponte, 2012) sintetiza que un manual de puestos es: “la recopilación impresa de las descripciones de los cargos de una institución”

La definición anterior, además de ser específica y simplificada, tiene como aserción el término de “descripción de puestos” en donde se conceptualizará en párrafos siguientes con el fin evitar una lógica equívoca en la definición.

Los manuales de puestos precisan las funciones y responsabilidades que deben ejercer cada una de las personas que conforman la estructura organizacional, permitiendo, consecuentemente, la eficiencia y el aumento de la productividad.

### **5.1 Pasos para elaborar el manual de cargos y funciones:**

Equipo técnico: Una de las primeras acciones antes de realizar el análisis de cargo es constituir el equipo técnico que va a elaborar en la institución.

### **5.2 El perfil del puesto y los pasos para hacerlo**

La elaboración del perfil del puesto es un proceso mediante el cual se busca determinar las aptitudes, cualidades y capacidades que son fundamentales para una adecuada ocupación, las mismas que deberán responder a los objetivos institucionales de la institución. Para elaborar un perfil del puesto es conveniente

tomar en cuenta elementos como la experiencia laboral, el nivel de formación adquirida y las condiciones de trabajo.

Pasos para realizar un análisis de cargo: Luego de reunir la información requerida, se revisa la estructura orgánica para determinar la dependencia jerárquica del puesto y con qué unidades orgánicas mantiene una relación directa de coordinación

### **5.3 Los puestos**

Es un conjunto de funciones (conjunto de tareas o de obligaciones) con una posición definida en la estructura organizacional, es decir, en el organigrama.

El concepto de puesto (según Chiavenato, 2007) se basa en las nociones de tarea, obligación y función:

- a) Tarea: es toda actividad individualizada y realizada por el ocupante de un puesto.
- b) Obligación: es toda actividad individualizada y realizada por el ocupante de un puesto.
- c) Función: es un conjunto de tareas (puestos por hora) o de obligaciones (puestos de asalariados) ejercidas de manera sistemática o reiterada por el ocupante de un puesto.

### **5.4 Descripción de puestos**

Para conocer el contenido de un puesto es necesario describirlo. Su descripción es un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y lo hacen distinto a todos los demás puestos que existen en la organización. Asimismo, su descripción es la relación de las responsabilidades o tareas del puesto (lo que hace el ocupante), la periodicidad de su realización (cuándo lo hace), los métodos que se emplean para el cumplimiento de esas responsabilidades o tareas (cómo lo hace), los objetivos (por qué lo hace). Es

básicamente una enumeración por escrito de los principales aspectos significativos del puesto y de las obligaciones y responsabilidades adquiridas.

En resumen, la descripción de puestos se refiere al contenido de los puestos, es decir, a los aspectos intrínsecos de éstos.

## **5.5 Análisis de puestos**

Una vez hecha la descripción, sigue el análisis de puestos. En otras palabras, una vez identificado el contenido (aspectos intrínsecos), se analiza el puesto en relación con los aspectos extrínsecos, es decir, en relación con los requisitos que el puesto impone a su ocupante

Desde la perspectiva de (Aponte, 2012): “es el proceso sistemático de recolección y estudio de la información característica de un puesto, que permita identificar su objetivo básico, las actividades que deben realizarse para cumplir su misión, las especificaciones, entre otros elementos.”

Las definiciones anteriores hacen hincapié en la “recolección de la información del puesto” siendo un aspecto indispensable en la descripción de los puestos pues, la elaboración de la descripción del puesto depende totalmente del análisis del puesto.

## **5.6 La estructura del análisis de puestos**

Mientras la descripción de puestos es un simple inventario de las tareas o responsabilidades que desempeña el ocupante de éste, el análisis de puestos es la revisión comparativa de las exigencias (requisitos) que esas tareas o responsabilidades le imponen. Es decir, cuáles son los requisitos intelectuales y físicos que debe tener el ocupante para desempeñar exitosamente el puesto, cuáles son las responsabilidades que el puesto le impone y en qué condiciones debe ser desempeñado.

Por lo general, el análisis de puestos se concentra en cuatro tipos de requisitos que se aplican a cualquier tipo o nivel de puesto:

**5.6.1 Requisitos intelectuales.**

**5.6.2 Requisitos físicos.**

**5.6.3 Responsabilidades que adquiere.**

**5.6.4 Condiciones de trabajo.**

Cada uno de estos requisitos se divide en factores de análisis que funcionan como puntos de referencia que permiten estudiar de manera objetiva una gran cantidad de puestos. Constituyen verdaderos instrumentos de medición, contruidos de acuerdo con la naturaleza de los puestos que existen en la organización.

Veamos por separado cada uno de los factores de análisis.

**5.6.1 Requisitos intelectuales**

Comprenden las exigencias del puesto por lo que se refiere a los requisitos intelectuales que debe tener el ocupante para poder desempeñar adecuadamente el puesto. Entre los requisitos intelectuales están los siguientes factores de análisis:

- Escolaridad indispensable.
- Experiencia indispensable.
- Adaptabilidad al puesto.
- Iniciativa requerida.
- Aptitudes requeridas.

**5.6.2 Requisitos físicos**

Comprenden la cantidad y la continuidad de la energía y del esfuerzo físico e intelectual que se requieren y la fatiga que ocasionan. Consideran también la complexión física que debe tener el ocupante para el desempeño adecuado del

puesto. Entre los requisitos físicos se encuentran los siguientes factores de análisis:

- Esfuerzo físico requerido.
- Concentración visual.
- Destrezas o habilidades.
- Compleción física requerida.

### **5.6.3 Responsabilidades adquiridas**

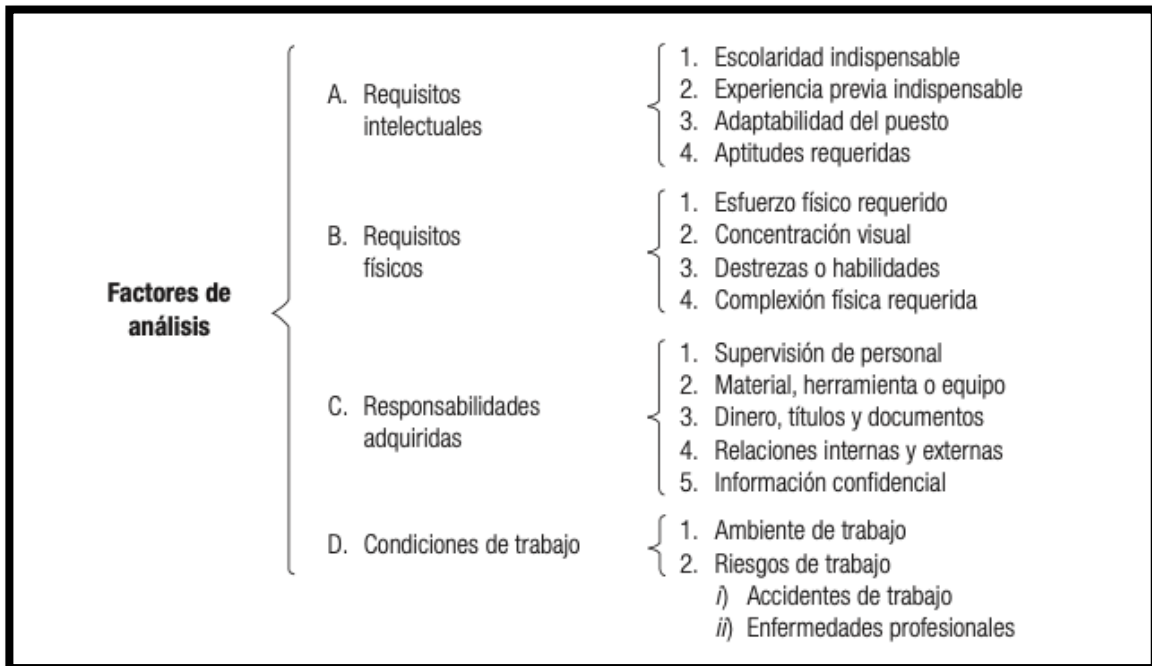
Consideran las responsabilidades que, además del desempeño normal de sus atribuciones, tiene el ocupante del puesto en relación con la supervisión directa de sus subordinados, del material, de las herramientas o equipo que utiliza, el patrimonio de la empresa, el dinero, los títulos o documentos, las pérdidas o ganancias de la empresa, las relaciones internas o externas y la información confidencial. Comprenden las responsabilidades por:

- Supervisión del personal.
- Relaciones internas o externas.
- Material, herramientas o equipo.
- Información confidencial.
- Dinero, títulos o documentos.

### **5.6.4 Condiciones de trabajo**

Comprenden las condiciones del ambiente y los alrededores en que se realiza el trabajo, lo hace desagradable, adverso o sujeto a riesgos, exige del ocupante una dura adaptación, a fin de conservar la productividad y el rendimiento en sus funciones. Evalúan el grado de adaptación de la persona al ambiente y al equipo de trabajo para facilitarle su desempeño. Comprenden los factores de análisis siguientes:

- Ambiente de trabajo.
- Riesgos de trabajo.
  - Accidentes de trabajo.
  - Enfermedades profesionales.



**Figura 1.** Esquema simplificado de los factores de análisis.

**Fuente:** Obtenido de I. Chiavenato. (2007). Administración de recursos humanos figura 8.4. (Pág. 229), México, DF, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

**ALFA, S.A.**

**Descripción genérica:** *Redactar en español, mecanografiar en inglés y español, organizar reuniones, coordinar visitas y actualizar archivos.*

**Descripción del puesto:**

- Recibir, clasificar y distribuir correspondencia (enviar a destinatario), expedientes, informes y documentos anotando su devolución y archivándolos.
- Preparar correspondencia y textos en español.
- Devolver documentos y asuntos básicos recibidos, con fines de correspondencia y compilación de informes.
- Organizar y actualizar archivos de documentos y cartas por lo general confidenciales así como registros en los que se determine su localización, cuando sea necesario, y comunicar compromisos al superior.
- Prever oportunamente necesidades básicas como: material de oficina, servicios generales, facilidades, requisiciones, pedidos; ocuparse del mantenimiento, actuar en encargos que constituyan detalles de la tarea del superior.
- Realizar, a criterio de su superior, otras tareas relacionadas.

---

**ANÁLISIS DEL PUESTO**

**Requisitos intelectuales**

- *Escolaridad indispensable:* Secundaria. Secretariado o equivalente.
- *Experiencia:* 6 a 12 meses de experiencia en taquigrafía y conocimiento de las normas y funciones de la empresa.
- *Aptitudes adicionales:* Excelente presentación y amabilidad; discreción y responsabilidad; buena redacción, fluidez oral; memoria para asociar nombres, hechos y fisionomías; capacidad de síntesis y desarrollo; coordinación mental y excelente razonamiento abstracto; noción de tiempo y habilidad para prever y para adaptarse a nuevas situaciones.

**Responsabilidades**

- *Relaciones:* se requiere extrema discreción en asuntos confidenciales y tacto para obtener cooperación; trabajo cuando la frecuencia de relaciones es amplia.

**Condiciones de trabajo**

- *Ambiente de trabajo:* normal de oficina; trabajo en oficinas corporativas.

**Figura 2.** Ejemplo de descripción y análisis de un puesto.

**Fuente:** Obtenido de I. Chiavenato. (2007). Figura 8.5. (Pág. 229), México, DF, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

## 6. ANÁLISIS FODA

El análisis FODA son siglas que representan el estudio de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, de una empresa un mercado, o sencillamente a una persona, este acróstico es aplicado a cualquier situación, en el cual, se necesite un análisis o estudio.

### 6.1 El objetivo de la matriz FODA

**Fortalezas:** Los atributos o destrezas que una industria o empresa contiene para alcanzar los objetivos.

**Debilidades:** Lo que es perjudicial o factores desfavorables para la ejecución del objetivo.

**Oportunidades:** Las condiciones externas, lo que está a la vista por todos o la popularidad y competitividad que tenga la industria u organización útiles para alcanzar el objetivo.

**Amenazas:** Lo perjudicial, lo que amenaza la supervivencia de la industria o empresa que se encuentran externamente, las cuales, pudieran convertirse en oportunidades, para alcanzar el objetivo.



## **VI. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **Hipótesis**

H<sub>0</sub>: La administración de recursos humanos en conjunto con el manual de cargo y funciones influyen positivamente en el desarrollo organizacional de la gasolinera Gas Central Matagalpa.

H<sub>a</sub>: La administración de recursos humanos en conjunto con el manual de cargo y funciones influyen negativamente en el desarrollo organizacional de la gasolinera Gas Central Matagalpa.

### **Variables de Estudio**

Las variables de estudio que van a ser utilizadas para la elaboración de la propuesta del manual de cargos y funciones:

- 1. Requisitos intelectuales.**
- 2. Requisitos físicos.**
- 3. Responsabilidades que adquiere.**
- 4. Condiciones de trabajo.**

Se demuestra que la hipótesis nula A medida que los trabajadores van analizando y se les capacita mediante el manual de cargos y funciones, van a apropiándose de sus funciones y van desarrollándolas de manera eficiente sus funciones.

## VII. DISEÑO METODOLÓGICO

### 1. INVESTIGACIÓN

Según Lucio, Collado & Sampieri, La **investigación** es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema. (Lucio, Collado, & Sampieri, 2014).

### 2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. (Lucio, Collado, & Sampieri, 2014)

Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar como son y se manifiestan. Con los **estudios descriptivos** se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas.

Esta investigación es descriptiva porque se pretende recolectar mayor información acerca de la situación actual con la cual describir, registrar y analizar los aspectos que intervienen en la composición de los cargos y funciones del personal de la Gasolinera Gas Central Matagalpa.

#### 2.1 Población

Según Garcés (2000) expresa que el universo constituye el conjunto de elementos que tienen una característica similar y que se hallan dentro de una circunscripción.

En el presente trabajo de investigación la población va a estar conformada por el número de personas que laboran en la Gasolinera Gas Central Matagalpa. La población es de 35 colaboradores.

## **2.2 Muestra**

Según Garcés (2000) expresa que es una parte del universo en la que se hallan representados los elementos de cada uno de los estratos, grupo necesario para la investigación que se propone realizar.

Se toma como muestra a toda la población debido a que es un número pequeño y se puede conseguir información directa sobre ella. Según Barrera (2000) considera que no toda investigación requiere de un procedimiento de muestreo. En muchos casos el investigador puede fácilmente tener acceso a toda la población y no necesita muestrear.

## **3. FUENTES DE INFORMACIÓN**

Para el desarrollo del estudio es necesario utilizar fuentes primarias y secundarias que validarán al máximo posible la información recolectada. A continuación, se describe cada fuente:

### **3.1 Primaria**

La información primaria se obtendrá mediante la aplicación en conjunto de métodos de recolección como la entrevista, el cuestionario y la observación directa.

### **3.2 Secundaria**

Como parte de la información secundaria se detallan las siguientes:

- Libros: se utiliza literatura relacionada con el proyecto para determinar las bases teóricas contenidas en el marco teórico.

## 4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para obtener información suficiente y adecuada se considerará que las técnicas a utilizarse son: la observación y la encuesta.

### 4.1 Observación Directa

La observación directa es aquella donde el mismo investigador procede a la recopilación de información; sin dirigirse a los sujetos involucrados; recurre directamente a su sentido de observación.

En el caso de la observación indirecta, el investigador se dirige al sujeto para obtener la información investigada. Al responder a las preguntas el sujeto interviene en la producción de información, la cual no se obtiene directamente, por tanto, es menos objetiva.

Se procederá por observación directa cuando la información investigada esté directamente relacionada con la apreciación del investigador.

Por lo tanto, es necesario recabar información a través de la observación directa donde se obtiene el mayor número de datos que ayude a contestar y comprobar información de la problemática de este tema.

### Instrumento para recabar observaciones

Existen varios instrumentos auxiliares para la recolección de datos en las observaciones.

1. **Libreta de notas o cuaderno de notas:** Realizar anotaciones durante la observación sobre el campo. Le dará preferencia a todos aquellos datos que la memoria no puede retener con fidelidad o precisión: cifras, fechas, opiniones textuales.

- 2. Los cuadros:** Permite realizar un tratamiento estadístico de los datos (actitudes y opiniones, hechos objetivos) para determinar la situación y funcionamiento de la empresa.

#### **4.2 Técnica Entrevista**

Esta técnica permite obtener datos mediante un dialogo que se realiza entre dos personas cara a cara: el entrevistador “investigador” y el entrevistado; la intención es obtener información que posea este último define (Palella & Martins, 2012).

##### **Instrumento de la entrevista**

En esta investigación se utilizará como instrumento una serie de pautas apropiadas para la mayoría de las situaciones de entrevista que a continuación se detallan:

- Plantear las menores preguntas posibles.
- Intervenir de la manera más abierta como sea posible.
- Abstenerse de intervenir uno mismo en el contenido.
- Vigilar que la entrevista se realice en un ambiente y un contexto adecuado.
- Grabar las entrevistas.

#### **4.3 Técnica Encuesta**

Una encuesta es la aplicación de un cuestionario a la muestra que estamos estudiando. La encuesta se aplicará a la población total que consiste en 35 colaboradores.

##### **Instrumento de la encuesta**

Cuestionario: Es un instrumento fundamental de las técnicas de interrogación, hay elementos que debemos considerar en la elaboración de preguntas, tanto su clase como la manera de redactarlas y de colocarlas en el cuestionario.

## **5. MÉTODO DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

- Recolección de información.
- Revisión de la información obtenida
- Uso de la descripción para el análisis de puestos.
- Complementar el análisis con el uso de tablas y gráficas.
- Elaboración de los formatos
- Estructuración del manual.

# **CAPÍTULO 1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL ACTUAL**

Este capítulo describe la situación actual de la empresa mediante el análisis de los factores que intervienen en su estructura organizacional, la descripción y análisis de puesto como parte de los resultados obtenidos del estudio realizado.

## **1.1 ANÁLISIS SITUACIONAL OPERATIVO DE LOS RECURSOS HUMANOS**

La metodología utilizada consistió en la realización de una entrevista implementada al gerente general para conocer de qué manera se están realizando las funciones correspondientes al área de recursos humanos.

En Gasolinera Gas Central se considera a la administración de los recursos humanos como una de las áreas más importante para alcanzar los objetivos de la empresa. Sin embargo, al ser una empresa relativamente pequeña esta no cuenta con un área dedicada específicamente a la administración de recursos humanos.

Por lo cual, las funciones del área de recursos humanos en Gas Central se dividen de la siguiente manera:

- La gerencia se encarga del reclutamiento y selección de personal, relaciones laborales, pago de planilla y motivación de los colaboradores.
- Contabilidad es el área encargada de la gestión administrativa del personal: nóminas, contratos, expedientes, seguro social.
- La formación y capacitación de los colaboradores es realizada por el jefe de área a la cual pertenece el puesto a capacitar.
- La documentación se encuentra archivada dentro de gerencia, contabilidad y administración.

Funciones faltantes:

- Evaluaciones de desempeño
- Análisis y descripciones de puesto.

Cabe destacar que el área de contabilidad no está ubicada en las instalaciones de la gasolinera. Esta se encuentra en un edificio diferente debido a que las instalaciones no cuentan con espacio suficiente.

## 1.2 ANÁLISIS ENCUESTA DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la encuesta para el diagnóstico situacional la cual fue aplicada a todos los colaboradores y esta consiste en 4 partes:

### A. Propósito

El propósito de una empresa es el objeto por el cual lucha y por el cual existe, es conocer el rumbo de la empresa él quienes somos y donde llegaremos como organización. Esta parte consiste en 5 preguntas:



Gráfico 1: ¿Conoce la misión, visión y valores de la empresa?

### Análisis e interpretación de resultados:

Al observar los resultados se puede apreciar que únicamente el 9% (3 de 35) de los colaboradores conocen la misión, visión y valores de la empresa.

Esto se debe a que antes cuando la empresa operaba bajo la marca TEXACO existió una documentación que poseía dicha información y se encontraba en manos de la gerencia. Sin embargo, esta se extravió y nunca fue respaldada ni puesta al conocimiento del 91% de los colaboradores restantes.





Gráfico 2: ¿Conoce los objetivos estratégicos de la empresa?

### Análisis e interpretación de resultados:

El 91% de los colaboradores no conoce los objetivos estratégicos de la empresa, además durante la realización de la encuesta pudimos observar que los colaboradores no conocen estos conceptos básicos, por lo que la alta gerencia no transmite esta información y queda centralizada en el 9% de los colaboradores.

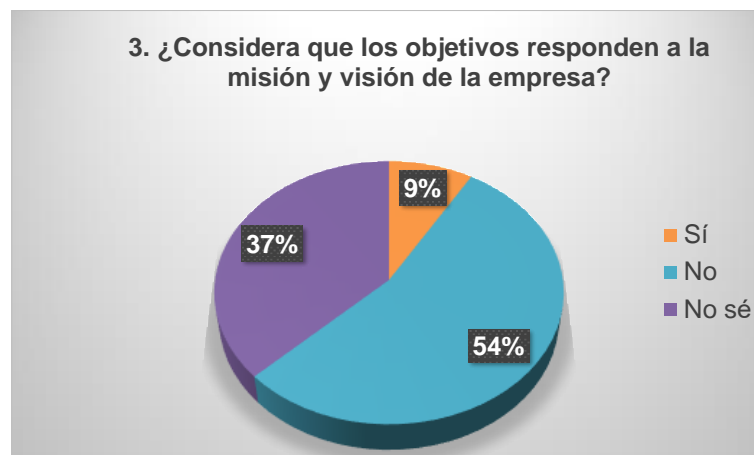


Gráfico 3: ¿Considera que los objetivos responden a la misión y visión de la empresa?

### Análisis e interpretación de resultados:

Podemos observar que el 54% de los colaboradores no consideran que los objetivos correspondan con la misión y visión de la empresa y el 37% no sabe. Considerando los resultados de las preguntas anteriores podemos asumir que en realidad el 91% de los colaboradores no saben, ya que estos no conocen la misión y visión ni los objetivos de la empresa.

El 9% de los colaboradores considera que los objetivos responden a la misión y visión de la empresa.



**Gráfico 4:** ¿Tu opinión es tomada en cuenta por tus superiores para cambiar algunos aspectos de la empresa?

#### **Análisis e interpretación de resultados:**

El 43% de los colaboradores considera que su opinión no es tomada en cuenta por sus superiores y el 23% no sabe si son tomados en cuenta.

Únicamente el 34% (12 de 35) colaboradores considera que su opinión es tomada en cuenta al momento de presentar sugerencias o comentarios con respecto a los diferentes aspectos de la empresa.

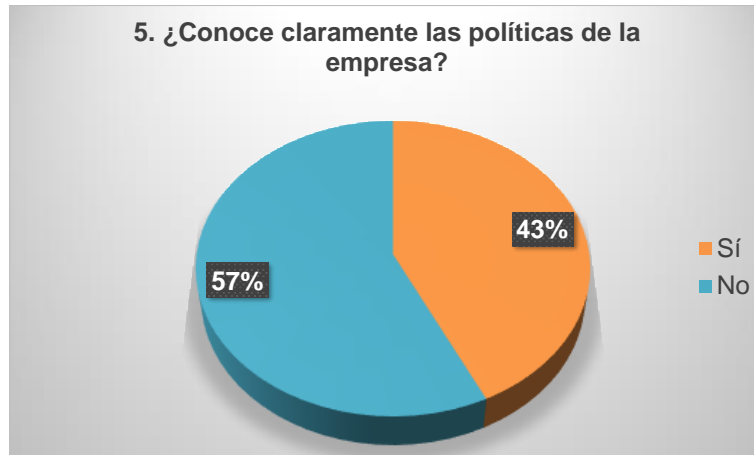


Gráfico 5: ¿Conoce claramente las políticas de la empresa?

### Análisis e interpretación de resultados:

En la gasolinera gas central existen políticas internas las cuales son conocidas únicamente por el 43% de los colaboradores, el restante 57% sabe que existen dichas políticas sin embargo no las conocen con exactitud.

## B. Estructura

La estructura organizacional representa la forma en la que se organiza el trabajo dentro de la empresa, es importante identificar en qué medida los colaboradores conocen como se establece la comunicación y coordinación entre los diferentes puestos.



Gráfico 6: ¿Conoce la estructura organizativa de la empresa?

### Análisis e interpretación de resultados:

El gráfico 6 nos muestra que el 63% de los colaboradores no conoce la estructura organizativa de la empresa.

El 37% de los colaboradores si conocen como está estructurada la gasolinera. En nuestra investigación de campo observamos que todos los colaboradores tienen conocimientos generales sobre cómo está estructurada el área a la cual pertenecen.



Gráfico 7: ¿En la empresa a veces no se tiene claro a quien reportar?

#### **Análisis e interpretación de resultados:**

El 77% de los colaboradores respondieron que a veces no se tiene claro a quien reportar, para comprender esta situación es importante tomar en cuenta la pregunta anterior, ya que al no conocer la estructura organizativa puede provocar que en ciertas ocasiones los colaboradores tengan confusiones al momento de reportar o hacer consultas. También es importante complementar esta interpretación analizando la siguiente pregunta y los apuntes recolectados.



Gráfico 8: ¿Conoce los niveles jerárquicos de la empresa?

### Análisis e interpretación de resultados:

El 80% de los colaboradores encuestados asegura que no conoce los niveles jerárquicos de la empresa, resultado similar al que obtuvimos en la pregunta anterior. El 20% de los colaboradores si conoce los niveles jerárquicos de la empresa.

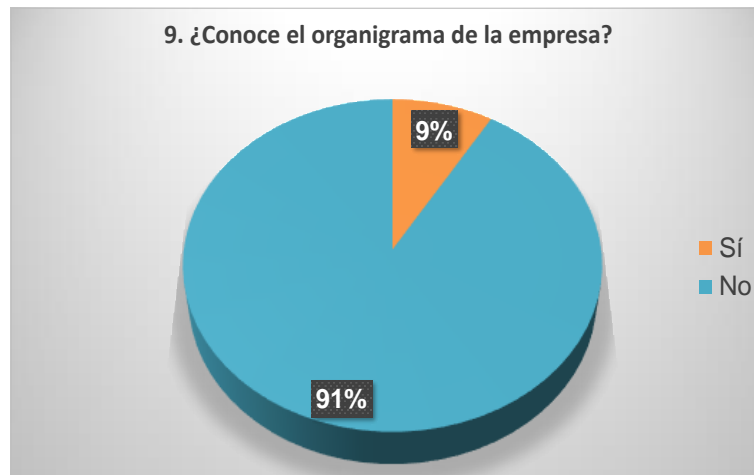


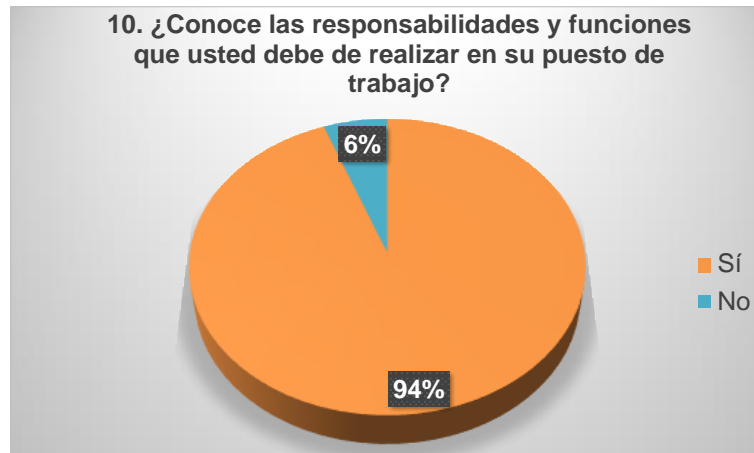
Gráfico 9: ¿Conoce el organigrama de la empresa?

### Análisis e interpretación de resultados:

El 91% de los colaboradores no conoce el organigrama de la empresa, mientras que el 9% asegura que si lo conoce.

Este resultado es similar al grafico 1 dado que existe un organigrama de cuando la empresa operaba bajo el nombre de TEXACO, aunque a diferencia de la misión y visión, este sigue en poder de la gerencia.

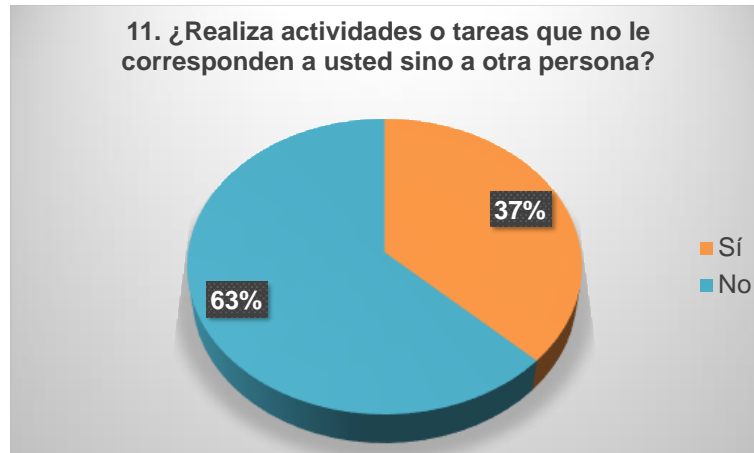
Este organigrama necesita ser actualizado de acuerdo a los cambios que han surgido en el transcurso del tiempo y posteriormente ser puesto a disposición de todo el personal.



**Gráfico 10:** ¿Conoce las responsabilidades y funciones que usted debe de realizar en su puesto de trabajo?

#### **Análisis e interpretación de resultados:**

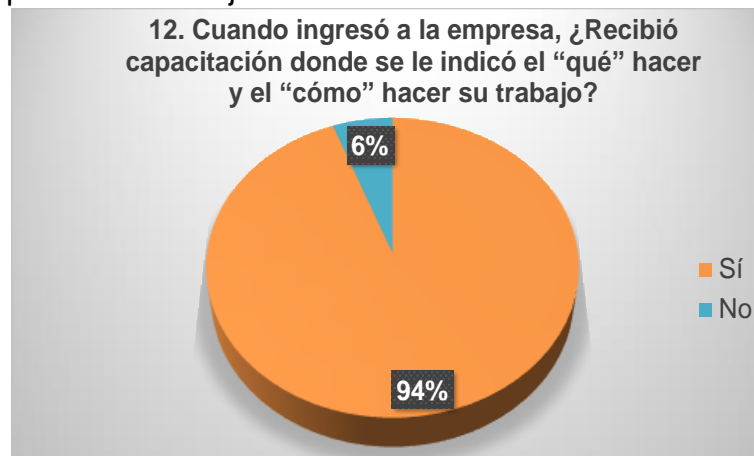
El 94% de los colaboradores respondieron que conocen las responsabilidades y funciones relacionadas a su puesto de trabajo, mientras que el 6% de los colaboradores no aseguran conocer todas las responsabilidades y funciones a realizar. Es importante dar a conocer claramente las responsabilidades y funciones a todos los colaboradores para evitar inconvenientes relacionados a la evasión de responsabilidades y/o dualidades de funciones.



**Gráfico 11:** ¿Realiza actividades o tareas que no le corresponden a usted sino a otra persona?

### **Análisis e interpretación de resultados:**

El 63% de los colaboradores respondieron que no realizan actividades ajenas a su puesto, mientras el 37% restante respondieron que están realizando tareas que no le corresponden a su puesto. Esto puede ocurrir debido a que existen funciones que no han sido formalmente asignadas a dichos puestos o actividades realizadas por improvisación. Por ello es importante la elaboración de un perfil para cada puesto donde los colaboradores tengan claro todas y cada una de las funciones que incluye su puesto de trabajo.



**Gráfico 12:** Cuando ingresó a la empresa, ¿recibió capacitación donde se le indicó el “qué” hacer y el “cómo” hacer su trabajo?

### **Análisis e interpretación de resultados:**

En el gráfico 12 podemos observar que el 94% de los colaboradores asegura haber recibido capacitación sobre el que y como hacer su trabajo, mientras el 6% (2 de 35) dice no haber recibido dichas capacitaciones.

Es necesario complementar este resultado con los obtenidos en nuestras visitas, donde los colaboradores nos explicaron que recibieron capacitación sobre que tienen que hacer en su trabajo, pero no el "Como" hacerlo debido a que ellos ya tenían experiencia y sabían "como" hacer su trabajo. También es importante mencionar que las capacitaciones se realizan de forma verbal y esta queda a cargo del jefe del área donde se realiza la capacitación y no existe documentación de apoyo para una correcta capacitación.

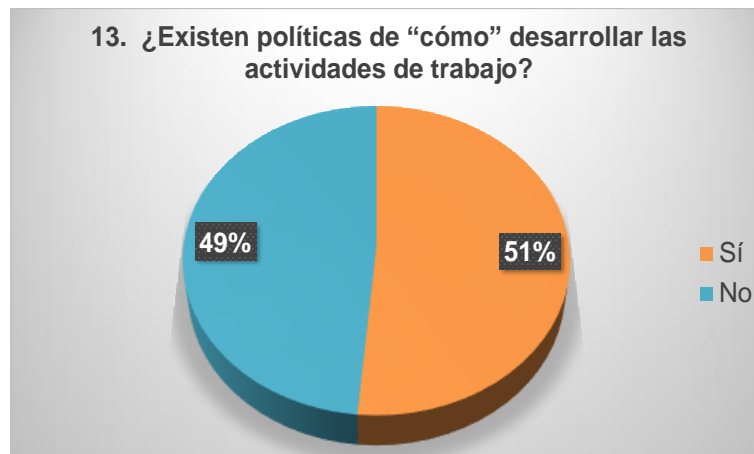
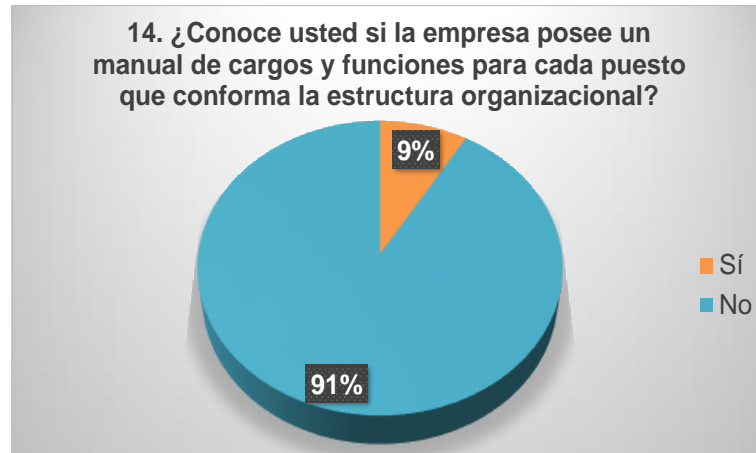


Gráfico 13: ¿Existen políticas de "cómo" desarrollar las actividades de trabajo?

#### **Análisis e interpretación de resultados:**

El 51% de los colaboradores asegura que existen políticas de cómo desarrollar sus actividades, es decir cuentan con normas para realizar los distintos procedimientos para el cumplimiento de sus funciones. Mientras el 49% respondieron que no existen dichas políticas, esto indica que no hay charlas con los trabajadores donde se indique las políticas y que hay falta de comunicación, debe hacerse un mural donde se publiquen las políticas de la empresa y que esté a cargo del depto. de RR.HH. y publicado.





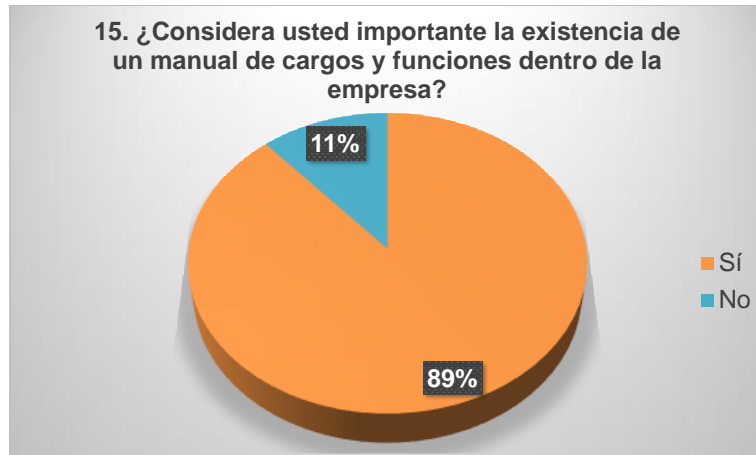
**Gráfico 14:** ¿Conoce usted si la empresa posee un manual de cargos y funciones para cada puesto que conforma la estructura

### **Análisis e interpretación de resultados:**

Los resultados indican que el 91% de los colaboradores desconocen la existencia de una manual de cargos y funciones dentro de la empresa.

Además, al momento de aplicar la encuesta observamos que los colaboradores no tienen conocimientos sobre que es un manual de cargos y este concepto fue explicado brevemente por el equipo de investigación para realizar dicha pregunta, por lo que es importante que este documento después de su realización sea presentado y explicado detalladamente a cada uno de los colaboradores

En cuanto al 9% de los colaboradores que dicen conocer este manual representa un resultado similar al obtenido en preguntas anteriores y podemos concluir que al igual que la misión y visión, este manual alguna vez existió cuando operaba bajo el nombre de Texaco. Actualmente este manual no existe dentro de la empresa.



**Gráfico 15:** ¿Considera usted importante la existencia de un manual de cargos y funciones dentro de la empresa?

### **Análisis e interpretación de resultados:**

Retomando la pregunta anterior donde el resultado obtenido indica la ausencia de un manual de cargos y funciones, les preguntamos a los colaboradores si consideran importante que exista dicho manual a lo cual el 89% respondió que es importante contar con un documento que plasme las funciones y responsabilidades que posee su cargo laboral. Mientras el 11% considera que el documento no es importante.

## **C. Relación**

En esta parte de la encuesta se pretende conocer el ambiente generado por las interacciones laborales entre los distintos colaboradores de la empresa.



**Gráfico 16:** ¿La organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?

### **Análisis e interpretación de resultados:**

Los resultados muestran que el 86% de los colaboradores considera que la organización posee un clima de trabajo agradable y sin tensiones, por lo que en general la gasolinera Gas Central posee un clima organizacional agradable y los colaboradores se sienten cómodos al realizar sus actividades y relacionarse con los demás. Sin embargo, el 14% de los colaboradores no se sienten cómodos por lo cual es importante indagar si existe algún conflicto entre los colaboradores.

### **D. Control**

La cuarta y última parte de la encuesta está conformada por dos preguntas relacionadas al seguimiento de las actividades que realizan los colaboradores, específicamente la supervisión y retroalimentación de desempeño.



Gráfico 17: ¿Es supervisado usted dentro de su puesto de trabajo?

### **Análisis e interpretación de resultados:**

Al observar los resultados se aprecia que el 94% de los colaboradores asegura ser supervisado dentro de su puesto de trabajo, mientras 6% (2 de 35) dice no ser supervisado dentro de su puesto. En términos generales los colaboradores son supervisados frecuentemente en sus puestos de trabajo para un mejor control de las actividades y la identificación y corrección de errores.

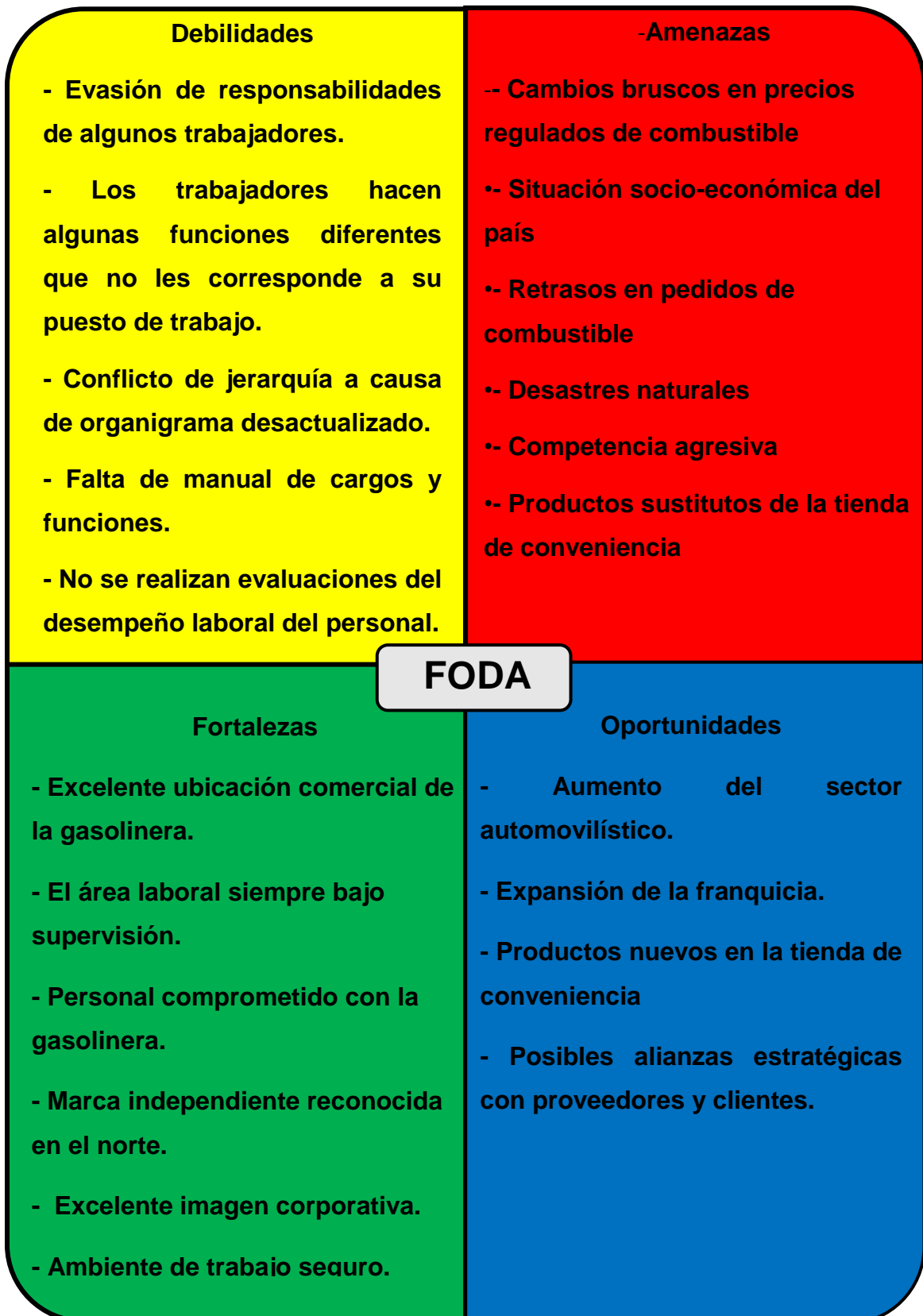


Gráfico 18: ¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño en el cargo?

### **Análisis e interpretación de resultados:**

Los resultados indican que el 71% de los colaboradores recibe retroalimentación sobre el desempeño laboral, mientras el 29% asegura no recibir retroalimentación sobre su desempeño. En nuestra visita de campo observamos que el 100% de los colaboradores recibe retroalimentación cuando alguna tarea no es realizada de la mejor forma. Cabe destacar que en la empresa no se aplica una evaluación de desempeño a cada uno de los puestos.

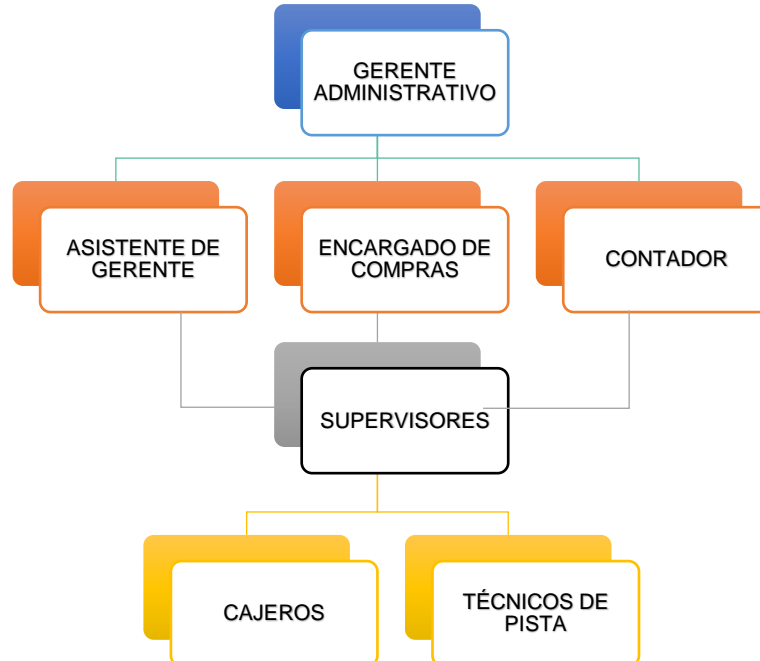
### 1.3 ANÁLISIS FODA



El análisis FODA fue utilizado en el diagnóstico situacional para conocer las debilidades y fortalezas de la gasolinera en el cual se observa que existen varias debilidades por causa de la ausencia de un manual de cargos y funciones. Con la implementación del manual de cargos y funciones de la empresa y al poner en práctica el organigrama propuesto se pretende convertir las debilidades en fortaleza y aprovechar las oportunidades del mercado para generar mayores ingresos.

## 1.4 ORGANIGRAMA ACTUAL

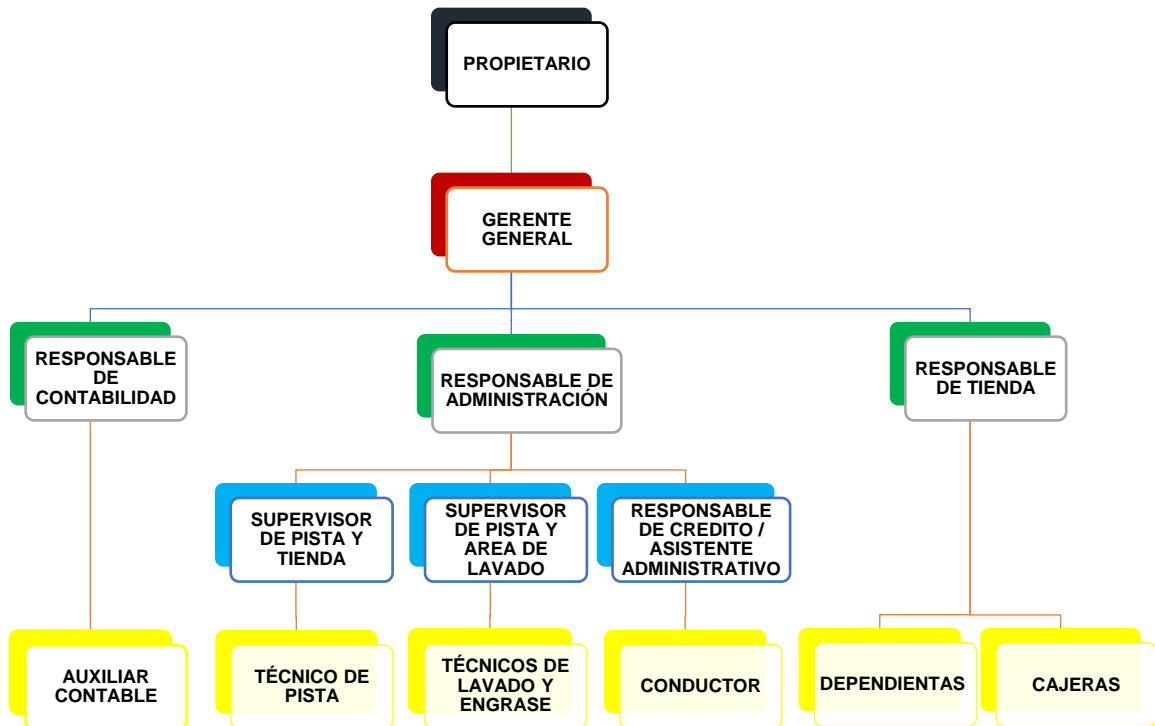
A continuación, se presenta el organigrama actual el cual está plasmado en un documento que se encuentra en gerencia, este organigrama fue elaborado en el año 2005 cuando Gas Central operaba bajo la marca TEXACO, mediante nuestra investigación observamos que este organigrama no representa la estructura actual de la empresa lo cual puede generar confusiones si este es presentado a todos los colaboradores.



**Fuente:** Gasolinera TEXACO " El Progreso " (2005)

## 1.5 ORGANIGRAMA PROPUESTO

El organigrama propuesto se elaboró de acuerdo a los niveles jerárquicos y a las relaciones existentes entre los diferentes puestos de trabajo para facilitar la comunicación y organización dentro de la empresa.



**Fuente:** Elaboración propia.

## 1.6 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES ACTUALES

En el transcurso de nuestra investigación nos informaron que la Gasolinera Gas Central en sus inicios como gasolinera TEXACO si contaba con una visión y misión establecida sin embargo esta se extravió, dicha visión y misión era conocida únicamente en el área administrativa y no fue puesta al alcance de todos ni cuenta con un respaldo.

## **CAPÍTULO 2. MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES GASOLINERA GAS CENTRAL**

En el capítulo anterior se evidenció que la empresa no contaba con un manual de cargos y funciones en donde se proporcionen datos sobre los requerimientos de los puestos, las responsabilidades, funciones y el perfil de cada uno de los puestos, por lo que se hizo imprescindible la elaboración de un cuestionario (Ver anexo: **Encuesta I.**) para analizar los diversos puestos que conforman la estructura organizacional de la empresa Gasolinera Gas Central.

A continuación, se presenta la propuesta del Manual de cargos y funciones para la gasolinera Gas Central que describe las funciones básicas a nivel de cargos o puestos de trabajo contenidos en el cuadro de asignación de personal, formula los requisitos esenciales exigibles y establece las relaciones internas del cargo. Además, dicho manual incluye el diseño de la estructura organizacional y la misión y visión propuesta a la empresa.





*'SIEMPRE EN TU CAMINO'*

**MANUAL DE CARGOS Y  
FUNCIONES GASOLINERA  
GAS CENTRAL MATAGALPA**

# ÍNDICE DEL MANUAL

<b>1. INTRODUCCIÓN MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES</b> .....	<b>30</b>
<b>2. NATURALEZA DEL MANUAL</b> .....	<b>30</b>
<b>3. OBJETIVOS DEL MANUAL</b> .....	<b>31</b>
<b>4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA</b> .....	<b>31</b>
4.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	31
4.2 NATURALEZA DE LA EMPRESA .....	32
4.3 LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA .....	32
4.4 LOGOTIPO Y ESLOGAN.....	33
4.5 CANTIDAD DE PERSONAL Y PUESTO .....	33
<b>5. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES</b> .....	<b>34</b>
<b>6. ESTRUCTURA Y ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL</b> .....	<b>35</b>
6.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	<b>35</b>
6.2 LÍNEAS DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN.....	<b>35</b>
<b>7. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES</b> .....	<b>37</b>
7.1 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO .....	37
7.2 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO .....	38
<b>8. FORMATOS DE PERFIL DE PUESTO GASOLINERA GAS CENTRAL</b> .....	<b>40</b>
GERENTE GENERAL.....	40
RESPONSABLE DE CONTABILIDAD.....	42
AUXILIAR CONTABLE.....	44
RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN .....	46
RESPONSABLE DE CRÉDITO / ASISTENTE ADMINISTRATIVO .....	48
SUPERVISOR PISTA Y TIENDA .....	50
TÉCNICO DE PISTA .....	52
SUPERVISOR DE PISTA Y AUTO LAVADO.....	54
TÉCNICO DE LAVADO Y ENGRASE .....	56
RESPONSABLE DE TIENDA.....	58
CAJERA .....	60
DEPENDIENTA.....	62
CONDUCTOR.....	64
<b>9. OPTIMIZAR LAS GESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS MEDIANTE EL DISEÑO DE SU ESTRUCTURA Y ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL</b> .....	<b>66</b>

## **1. INTRODUCCIÓN MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES**

Para una mejor organización del Recurso Humano de la Empresa y consciente de que el Desarrollo de Talento Humano, es muy importante, entregar a sus colaboradores la primera edición del "MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES".

Esta herramienta administrativa, que sirve para regular de mejor manera las relaciones Empresa - colaborador, por cuanto su contenido se detalla de manera práctica y se utilizó un lenguaje sencillo y ameno para describir las Funciones y las Responsabilidades, que cada colaborador debe desempeñar en su "Puesto de Trabajo".

El Manual al determinar las Responsabilidades, de cada cargo aspira a que el trabajador conozca sobre sus obligaciones, y a su vez la empresa determine con exactitud quien es el responsable de la ejecución o no de una determinada tarea, para tomar las medidas correctivas que fueren necesarias, buscando la aplicación constante de Calidad Total, en las funciones y procesos.

Esta herramienta administrativa, también es aplicable para el proceso de Inducción, de los nuevos trabajadores; por otra parte, un trabajador que aspira desempeñarse en un puesto de mayor categoría, el Manual le sirve como elemento de consulta – entrenamiento en sus nuevas funciones

En relación al proceso de Reclutamiento y Selección de personas ayuda determinado los requisitos de estudios, experiencia, competencias y aspectos que son necesarios para ocupar un determinado cargo o puesto.

## **2. NATURALEZA DEL MANUAL**

En este sentido la elaboración de los instrumentos técnicos- administrativos es una actividad necesaria para continuar con el fortalecimiento del esquema del Manual de Organización y Funciones de la Gasolinera Gas Central Matagalpa, de tal manera que los diferentes niveles de competencias garanticen la congruencia de sus acciones, eviten duplicidad y/o desagregación innecesaria de las funciones que desempeñan y se facilite la prestación de servicios con los niveles de calidad y efectividad requeridos.

### **3. OBJETIVOS DEL MANUAL**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Otorgar un instrumento administrativo a la empresa Gas central Matagalpa que sirva de guía a sus colaboradores para poder cumplir con sus responsabilidades y funciones encaminadas al logro de las metas de dicha empresa.

La Gerencia de la empresa Gasolinera GAS CENTRAL MATAGALPA recibirá el Manual de Organización y Funciones quienes conjuntamente con la Administración, serán los encargados de poner en práctica el funcionamiento de este manual, de manera que sea aprovechado al máximo en beneficio de los trabajadores de la empresa, contribuyendo con el crecimiento de la organización.

### **4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

#### **4.1 Reseña histórica**

Gas Central surge un 28 de septiembre del 2005 adaptada a las necesidades diversas de los clientes como el mantenimiento y cuidado de sus vehículos, lavado, cambio de aceite y llenado del tanque de gasolina además de una tienda de autoservicio para la venta del consumo de diversos productos para el uso y consumo de su conveniencia.

Así nació la gasolinera Gas Central que cuenta con más de 2 sucursales para abastecer de productos y servicios a la zona norte del país, que para asegurarse de que se brinde la prestación adecuada se han hecho asesoramientos a los empleados de la empresa para cumplir con las normas y mejorar el desempeño de las funciones que se tienen que realizar para el correcto uso de los equipos a la hora de hacer las actividades que les corresponden en las labores del día a día, lo que supone llevar al crecimiento del prestigio en la región y satisfacer de la mejor manera a nuestros clientes para ser su opción número 1 ante cualquier inconveniencia que se le presente.

## 4.2 Naturaleza de la empresa

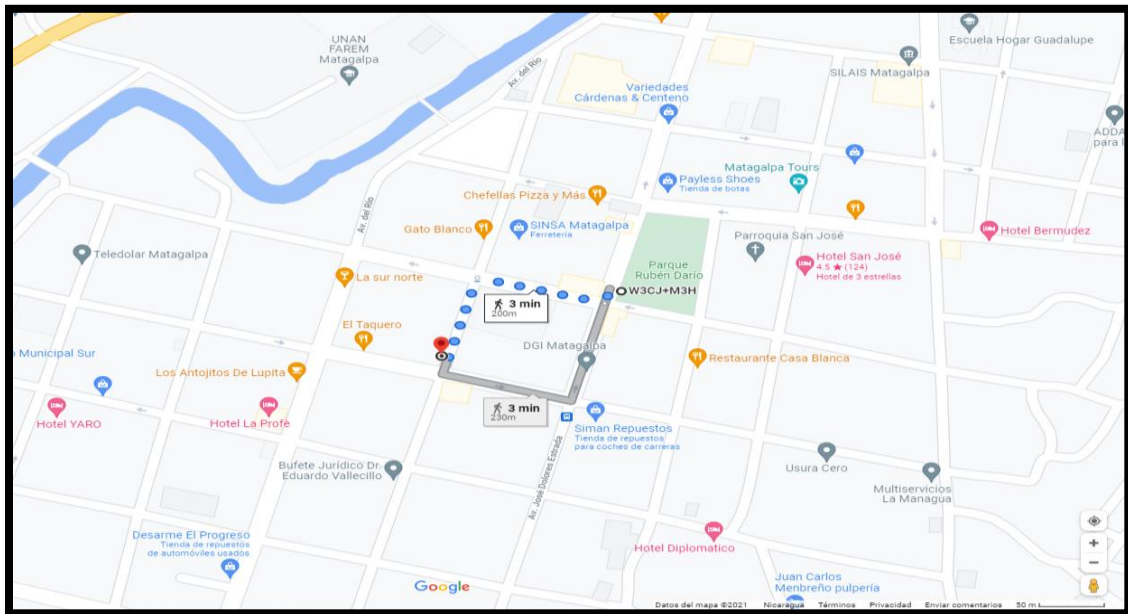
Gasolineras Gas Central se dedica a la comercialización de hidrocarburos en la zona norte del país.

A continuación, se presenta la lista de productos y servicios que se ofrecen en la Gasolinera Gas Central:

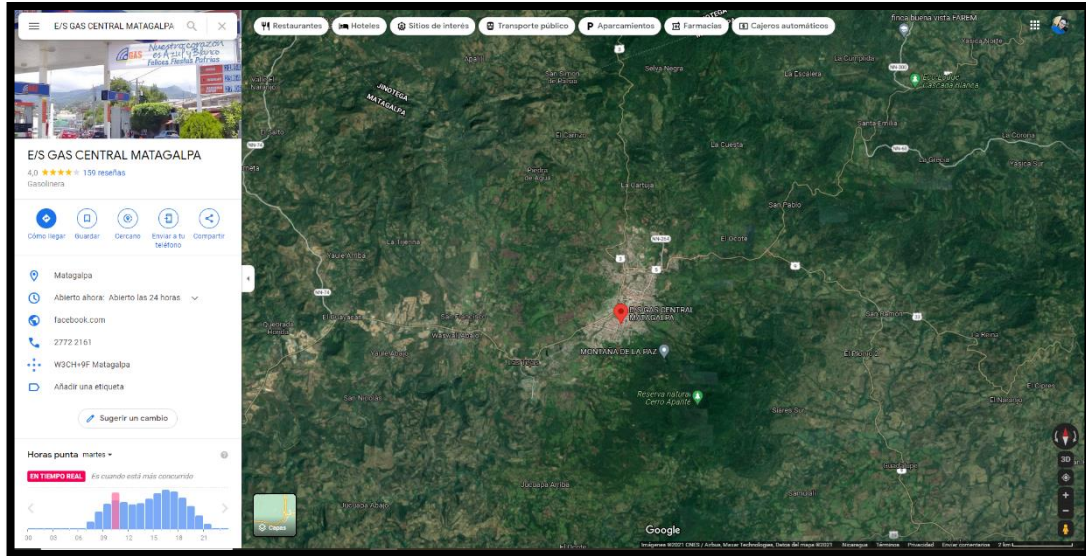
- Diésel
- Gasolina Regular
- Gasolina Súper
- Gas Tropigas
- Auto Lavado
- Servicio de cambio aceite y engrase
- Tienda de Autoservicio 24/7
  - Alimentos y bebidas
  - Materiales de limpieza para auto
  - Lubricantes

## 4.3 Localización de la empresa

La Gasolinera Gas Central está ubicada en el centro de la ciudad de Matagalpa exactamente del parque Darío 1 cuadra al oeste, 1 cuadra al sur.



**Mapa 1:** Ubicación exacta. **Fuente:** Google. (s.f.-1). GAS CENTRAL MATAGALPA. Recuperado el 07 de septiembre de 2021 de <https://goo.gl/maps/cao2naoNyBx3QDLt6>.



**Mapa 2:** Vista satelital Gasolinera Gas Central Matagalpa. **Fuente:** Google. (s.f.-2). GAS CENTRAL MATEGALPA. Recuperado el 07 de septiembre de 2021 de <https://goo.gl/maps/cao2naoNyBx3QDLt6>.

#### 4.4 Logotipo y Eslogan



**'SIEMPRE EN TU CAMINO'**

#### 4.5 Cantidad de personal y puesto

Actualmente la gasolinera cuenta con 35 colaboradores distribuidos en los puestos que se muestran a continuación:

N.º de Puestos	Nombre del Puesto	Cantidad dentro del puesto
1	Gerente General	1
2	Responsable de Administración	1
3	Responsable de Contabilidad	1
4	Auxiliar Contable	1
5	Responsable de Créditos	1
6	Responsable de Tienda	1
7	Supervisor de Pista y Lavado	1
8	Supervisor de Pista y Tienda	2
9	Técnico de servicio	12
10	Lavado y engrase	4
11	Cajeros	4
12	Dependiente	5
13	Mensajero	1
<b>Total de Colaboradores</b>		<b>35</b>

**Tabla 1:** Puestos en Gas Central. **Fuente:** Elaboración Propia

## 5. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

Satisfacer las necesidades de combustibles y otros derivados del petróleo a nuestros clientes de la forma más eficiente y segura en la ciudad de Matagalpa, con atención personalizada y un equipo de trabajo comprometido y motivado a dar lo mejor de sí mismo día a día en bienestar del cliente y su estación de servicio.

### VISIÓN

Ser reconocida como la gasolinera líder, confiable y competitiva en el mercado matagalpino y de toda la región norte del país, admirada por la excelencia de nuestro equipo de trabajo en atención al cliente y la excelente calidad de nuestros productos y servicios.

### VALORES

- **Fe en Dios:** para con el llevar el día a día la labor en buena voluntad con los colaboradores a su dicha y gloria.
- **Respeto:** crear un ambiente de seguridad y cordialidad, permitiendo aceptar limitaciones ajenas y reconocer virtudes; evitar ofensas e ironías y no dejar que la violencia o el abuso se conviertan en el medio para imponer criterios.
- **Integridad:** Realizar las actividades con rectitud y sinceridad aceptando nuestros errores promoviendo la relación de confianza entre empleados, proveedores y clientes.
- **Tolerancia:** Llevar a una comunicación más fluida, honesta y abierta, respetando o intentando llegar a acuerdos siendo tan objetivos como sea posible admirando las ideas y opiniones de los demás.
- **Lealtad:** promoviendo la actitud de profundo compromiso de los colaboradores hacia su lugar de trabajo, manifestando su incondicionalidad, la forma en que asumen su rol en el puesto determinado y las cosas que están dispuestos hacer por el bien de la organización.

- **Responsabilidad:** completar todas las obligaciones laborales adhiriéndose a la política y los procedimientos de la empresa de manera profesional y eficiente.

## 6. ESTRUCTURA Y ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL

### 6.1 Estructura orgánica

A continuación, se presenta un listado de los puestos existentes en la estructura orgánica de la empresa Gasolinera Gas Central

- Órgano de dirección superior
  - Propietario
  - Gerente general
- Órgano de dirección intermedia
  - Responsable de Contabilidad
  - Responsable de Administración
  - Responsable de tienda
- Órganos operativos
  - Auxiliar contable
  - Técnico de pista
  - Técnico de lavado y engrase
  - Conductor
  - Dependientas
  - Cajeras

### 6.2 Líneas de autoridad, Responsabilidad y coordinación

En Gas Central la máxima autoridad está representada por su Gerente General quien ejerce autoridad sobre todos los órganos de dirección intermedia, y órganos operativos.



El gerente general es el máximo responsable del cumplimiento de los objetivos empresariales y funciones de cada una de las áreas de Gas Central.

El gerente general mantiene coordinación directa con los órganos de dirección intermedia.

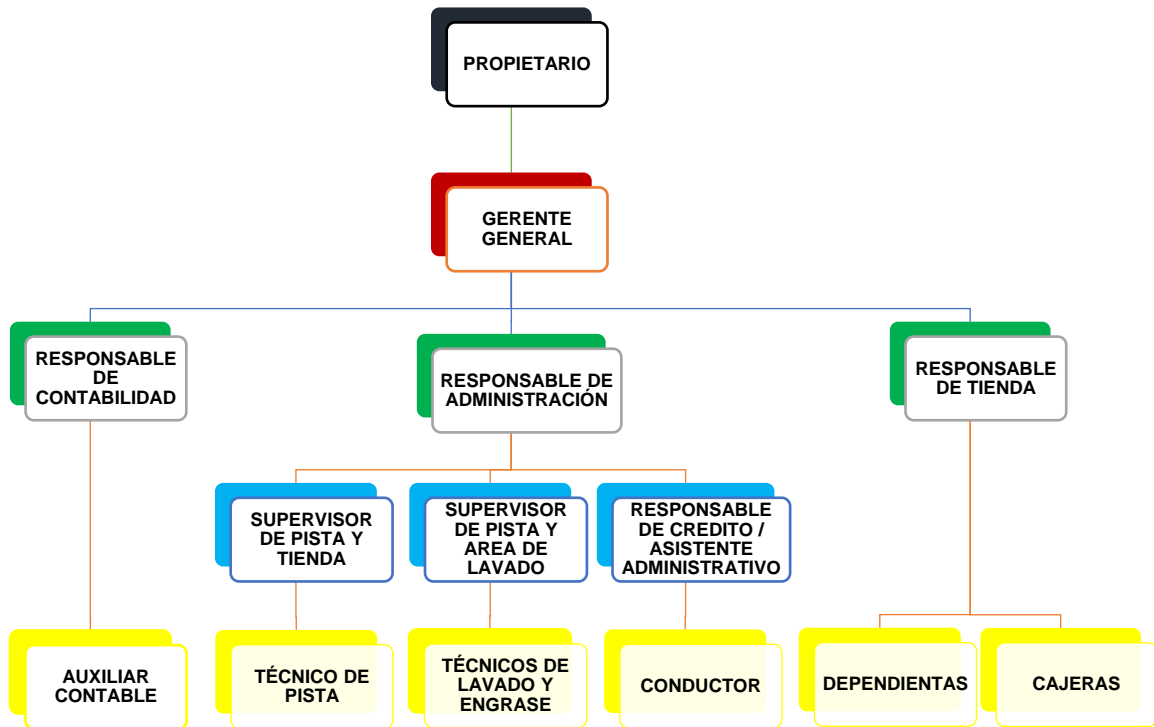
Los órganos de dirección intermedia (responsable de Contabilidad, responsable de Administración, responsable de tienda), mantienen comunicación fluida con la gerencia, a quien reportan y de quien reciben orientaciones generales sobre políticas y estrategias de desarrollo. Así mismo, mantienen una relación de intercambio de información y coordinación de actividades entre sí.

Los órganos de dirección intermedia son encargados de desarrollar planes de negocios general de la empresa aprobado por la gerencia general.

Los órganos de dirección intermedia poseen autoridad y responsabilidad gerencial hacia el personal a cargo, con el fin de desarrollar las metas u objetivos de cada puesto.

Los órganos operativos mantienen una relación de intercambio de información y colaboración entre sí. Todos tienen la oportunidad de realizar de comunicaciones directas a la gerencia administrativa, según le sean solicitadas o se considere necesario, informando al mismo tiempo al supervisor inmediato.

## 6.3 ORGANIGRAMA



## 7. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES

El manual de funciones abarca la siguiente información para cada puesto de trabajo:

### 7.1 Identificación del puesto

La primera parte del manual corresponde a la información general de cada puesto, aquí se especifican los datos generales: nombre del puesto, departamento del puesto, a quien reporta y a quien supervisa, como también la ubicación en el organigrama y su jornada laboral.

- **Nombre del puesto:** Especifica básicamente el cargo que posee el trabajador.
- **Área / Departamento del puesto:** Se muestra la representación del área de la estructura organizacional a la cual pertenece el puesto.

- **Dependencia jerárquica lineal:** Título del cargo a quien reporta directamente
- **Puestos que supervisa:** Cargos que tiene bajo su mando o supervisión
- **Turno:** Horario de jornada laboral
- **Códigos de puesto:** La codificación utilizada en el manual, se realizó de la siguiente manera:

AREA	PUESTOS	CODIGO
Gerencia <b>(G)</b>	Gerente General	GG – 01
Contabilidad <b>(C)</b>	Responsable de contabilidad	CC – 01
	Auxiliar Contable	CA – 01
Administración <b>(A)</b>	Responsable de Administración	AA – 01
	Responsable de crédito y Asistente administrativo	AR – 01
	Supervisor de Pista y Tienda	AT – 01
	Supervisor de Pista y Lavado	AL – 01
	Conductor	AC – 01
Pista <b>(P)</b>	Técnicos de pista	PT – 01
Lavado <b>(L)</b>	Técnicos de Lavado y Engrase	LT – 01
Tienda <b>(T)</b>	Responsable de Tienda	TE – 01
	Cajeras	TC – 01
	Dependientes	TD – 01

*Tabla 2: Códigos de puestos.*

## 7.2 Descripción del puesto

Esta sección contiene una descripción general sobre la razón de ser el puesto (propósito), además incluye, detalladamente, la lista de funciones con la periodicidad que desempeña el cargo. La misión del puesto consiste en una explicación del conjunto de actividades principales del cargo, considerándolo como un todo. Debe ser muy breve.

## 7.3 Análisis de puesto

### 7.3.1 Requisitos intelectuales

Apartado que indica la preparación o el grado académico deseable en el ocupante del puesto para el adecuado desempeño de las funciones. Es decir, se refiere a las exigencias o requisitos mínimos del puesto, al igual sus aptitudes individuales.

Asimismo, en este apartado, se determina el tiempo y el tipo de experiencia necesaria para desempeñar el cargo.

### 7.3.2 Responsabilidades adquiridas

Sección que detalla las responsabilidades que deberá de asumir el ocupante del puesto y el nivel de afectación o repercusión que tendrá en la organización cuando se presenta un error.

### 7.3.3 Interacciones directas

Presenta las relaciones tanto interna como externas que se deben llevar a cabo para el correcto desempeño del puesto. Más concretamente, se indica con “**cuáles**” puestos se relaciona (o comunica) y el “**para qué**” de la relación.

Puesto (¿Con quién?)	Motivo de la relación (¿Para qué?)
Puesto con el cual el cargo se relaciona	Se indica el tipo de relación o comunicación.


### 7.3.4 Requisitos físicos

Los esfuerzos que se requieren en la ejecución de las tareas correspondiente al cargo ya sea concentración visual y esfuerzo físico

### 7.3.5 Condiciones de trabajo

El apartado tiene como objetivo determinar las circunstancias peligrosas del puesto, se especifican los riesgos a los que está expuesto la persona ocupante al cargo.

## 8. FORMATOS DE PERFIL DE PUESTO GASOLINERA GAS CENTRAL

 <b>GAS CENTRAL S.A</b> <b>FORMATO DE PERFIL DE PUESTO</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>
GG - 01	1.0	NOVIEMBRE 2021
A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
<b>Nombre del puesto:</b>	Gerente General	
<b>Área / Departamento del puesto:</b>	Gerencia	
<b>Dependencia Jerárquica:</b>	Propietario	
<b>Puestos y personal a cargo:</b>	responsable de Contabilidad, responsable de Administración, responsable de tienda	
<b>Turno:</b>	Diurno	
B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
MISIÓN DEL PUESTO		
Ser el líder de la empresa velando por el bienestar de los colaboradores, que ejerzan bien sus funciones y garantizar la satisfacción de los clientes.		
FUNCIONES		
Dirigir y supervisar a los colaboradores Velar que el ambiente laboral sea óptimo Desarrollar campañas de mercadeo y publicidad para incrementar ventas Revisar y hacer cheques gastos y mercancía por caja chica Hacer contrato de trabajo para colaboradores de nuevo ingreso Establecer precios semanales de combustible		
C. ANÁLISIS DEL PUESTO		
REQUISITOS INTELECTUALES		
Escolaridad Grado universitario Ing. Industrial o Lic. indispensable: Administración		

Experiencia laboral:	5 años
Aptitudes adicionales:	Liderazgo, Responsable e Innovador. Manejo de software de computación Excel avanzado, gas control y sistema Mónica.
<b>RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS</b>	
Pago proveedores combustible	Revisar y pagar facturas de combustible
Personal	Nombrar, contratar, promover o trasladar el personal de la empresa
Pago de nóminas	Revisar y autorizar el pago de los colaboradores de la empresa
<b>INTERACCIONES DIRECTAS</b>	
Relaciones Internas	
Responsable de tienda	Autorizar cheques para pagos de mercancía
Responsable de Administración	Revisar que la información que se está manejando sea correcta y bien archivado
Responsable de Contabilidad	Recibir informes contables para realizar análisis financieros
Responsable de crédito y asistente administrativo	Revisar buen manejo de inventarios, estado de cuenta clientes y sus cobros
Relaciones Externas	
INE (Instituto nicaragüense de energía)	Representante legal
MEM (Ministerio de energía y minas)	Representante legal
Alcaldía municipal	Trámites legales
<b>REQUISITOS FÍSICOS</b>	
Esfuerzo físico:	No
Concentración visual:	Alta
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
Ambiente de Trabajo:	Oficina, tienda y Gestiones fuera de instalaciones
Riesgos de Trabajo:	Estrés



## GAS CENTRAL S.A FORMATO DE PERFIL DE PUESTO

**CÓDIGO**

CC – 01

**REVISIÓN**

1.0

**FECHA**

NOVIEMBRE 202

### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**Nombre del puesto:** Responsable de Contabilidad**Área / Departamento del puesto:** Contabilidad**Dependencia Jerárquica:** Gerente General**Puestos y personal a cargo:** Auxiliar contable**Turno:** Diurno

### B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

#### MISIÓN DEL PUESTO

Contabilizar todas las transacciones realizadas en la empresa darles un enfoque financiero-trib asistir todos los asuntos relacionados con las entidades tributarias.

#### FUNCIONES

Realizar nóminas

Revisión y Declaración: De impuestos al fisco, Impuestos Alcaldía Municipal y nóminas INSS

Realizar subsidios y liquidaciones

Llenar libros diario y Mayor

### C. ANÁLISIS DEL PUESTO

#### REQUISITOS INTELECTUALES

**Escolaridad indispensable:** Licenciatura en contabilidad**Experiencia laboral:** 6 meses**Aptitudes adicionales:** Ordenado, responsable, reservado y compromiso

#### RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS

**Comprobantes de pago** Ordenar y archivar los comprobantes de pago**Cheques** Entregar pagos a proveedores

INTERACCIONES DIRECTAS	
Relaciones Internas	
Gerente General	Enviar reportes mensuales de estados de resultado
Responsable de Administración	Envío de información física al área contable
Conductor	Envío de información física al área contable
Supervisores	Envío de información física al área contable
Responsable de cartera y cobro	Envío de información física al área contable
Auxiliar Contable	Coordinar tareas diarias para el buen control y archivo de documentos.
Relaciones Externas	
Dirección General de Ingresos	Declaración IR anual, IVA, anticipo y retenciones
Alcaldía Municipal	Declarar impuesto contable e IMI
INSS	Declaración de nóminas
REQUISITOS FISICOS	
Esfuerzo físico:	No
Concentración visual:	Si
CONDICIONES DE TRABAJO	
Ambiente de Trabajo:	Oficina de contabilidad y Gestiones fuera de instalaciones
Riesgos de Trabajo:	No





**GAS CENTRAL S.A**  
**FORMATO DE PERFIL DE PUESTO**

<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>
CA – 01	1.0	NOVIEMBRE 2021

**A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**Nombre del puesto:**Auxiliar contable

**Área / Departamento del puesto:**Contabilidad

**Dependencia Jerárquica:**Responsable de contabilidad

**Puestos y personal a cargo:**-----

**Turno:**Diurno

**B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

**MISIÓN DEL PUESTO**

Realizar actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la compañía y verificar su adecuada contabilización.

**FUNCIONES**

Pago de mercancías

Contabilizar comprobantes de pago tienda y pista

Apoyo a la contadora

Realizar los pagos mensuales de impuestos


Garantizar que tantos los ingresos como los egresos de dinero hayan sido debidamente registrados

**C. ANÁLISIS DEL PUESTO**


**REQUISITOS INTELECTUALES**

Escolaridad indispensable: Licenciatura en contabilidad

Experiencia laboral:	6 meses
Aptitudes adicionales:	Ordenado, responsable y compromiso Uso de Excel básico.
<b>RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS</b>	
Comprobantes de pago	Ordenar y archivar los comprobantes de pago
Cheques	Entregar pagos a proveedores
<b>INTERACCIONES DIRECTAS</b>	
Relaciones Internas	
Responsable de Contabilidad	Coordinar tareas diarias para el buen control y archivo de documentos.
Responsable de Administración	Recibir comprobante de pagos, reportes de inventarios de combustible, reporte de ventas, reporte de cupones gobierno
Responsable de tienda	Apoyo en pago de proveedores
Relaciones Externas	
Proveedores	Pagar facturas pendientes de pago
Instituciones Gubernamentales	Pago de impuestos
<b>REQUISITOS FISICOS</b>	
Esfuerzo físico:	No
Concentración visual:	Si
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
Ambiente de Trabajo:	Oficina
Riesgos de Trabajo:	No

 <b>GAS CENTRAL S.A</b> <b>FORMATO DE PERFIL DE PUESTO</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>
AA – 01	1.0	NOVIEMBRE 2021
<b>A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		
<b>Nombre del puesto:</b>	Responsable de Administración	
<b>Área / Departamento del puesto:</b>	Administración	
<b>Dependencia Jerárquica:</b>	Gerente General	
<b>Puestos y personal a cargo:</b>	Supervisores	
<b>Turno:</b>	Diurno	
<b>B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>		
MISIÓN DEL PUESTO		
Garantizar una excelente administración de las diferentes responsabilidades mediante procesos y plataformas estandarizadas		
FUNCIONES		
Control caja chica Hacer reconciliación de inventarios de combustible Ordenar y enviar cupones de combustible Control cuentas por pagar proveedores combustibles Enviar reportes de inventarios a institución reguladora (INE) Control de cierres diarios de pista		
<b>C. ANÁLISIS DEL PUESTO</b>		
REQUISITOS INTELECTUALES		
<b>Escolaridad indispensable:</b>	Lic. Administración de empresas, Ingeniero Industrial	
<b>Experiencia laboral:</b>	2 años	
<b>Aptitudes adicionales:</b>	Responsable, puntual y proactivo	

Manejo de programas de computación Excel y Gas control	
<b>RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS</b>	
Cupones:	Ordenar y enviar cupones
Cierres de pista:	Revisar y controlar arquezos de pista
Cheques:	Control de cheques de pista y tienda
<b>INTERACCIONES DIRECTAS</b>	
Relaciones Internas	
Responsable de Contabilidad	Envío de comprobante de pagos, reportes de inventarios de combustible, reporte de ventas, reporte de cupones gobierno
Supervisores	Revisar cierres de pista
Gerente General	Coordinar compra de combustible
Relaciones Externas	
Proveedores	Entrega de cheques y control de compras de combustible
INE	Envío de reporte de inventarios y ventas de combustible
<b>REQUISITOS FISICOS</b>	
Esfuerzo físico:	No
Concentración visual:	Si
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
Ambiente de Trabajo:	Oficina
Riesgos de Trabajo:	Estrés

	<b>GAS CENTRAL S.A</b>		
	<b>FORMATO DE PERFIL DE PUESTO</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>
	AR – 01	1.0	NOVIEMBRE 2021

#### A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

<b>Nombre del puesto:</b>	Responsable de crédito / asistente administrativo
<b>Área / Departamento del puesto:</b>	Administración
<b>Dependencia Jerárquica:</b>	Responsable de Administración y Responsable de contabilidad
<b>Puestos y personal a cargo:</b>	Supervisores
<b>Turno:</b>	Diurno

#### B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

##### MISIÓN DEL PUESTO

Velar por el registro y orden de documentos legales de la empresa además registro contable de las facturas crédito, recibos oficiales de caja y ordenes de combustible.

##### FUNCIONES


Registrar facturas de crédito de arqueos diarios  
 Hacer estados de cuenta y cobros a clientes  
 Ordenar y revisar facturas de proveedores de combustible  
 Revisar Ventas diarias y comparar con inventarios  
 Actualizar matriculas y permisos necesarios para la realización de la actividad económica.

#### C. ANÁLISIS DEL PUESTO

##### REQUISITOS INTELECTUALES


<b>Escolaridad indispensable:</b>	Profesional en ciencias económicas
<b>Experiencia laboral:</b>	2-3 años

Aptitudes adicionales:	Responsable, puntual y ordenado. Manejo de software de computación Excel avanzado y Gas Control.
<b>RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS</b>	
Pagos de Clientes Crédito	Recibir y depositar a cuenta de la empresa
Cupones combustibles	Apoyo a orden de cupones y hacer hoja remisión para su envío
<b>INTERACCIONES DIRECTAS</b>	
Relaciones Internas	
Técnico de pista	Relación directa por clientes
Supervisores	Coordinación de inventarios y recibir pedido combustible
Responsable de Administración	Coordinación y revisión de papeleo de administración
Relaciones Externas	
Clientes	Revisar consumo de combustible, realizar estado de cuenta y efectuar cobros.
Proveedor de combustible	Pedir Ordenes de combustible y sus hojas de carga
<b>REQUISITOS FISICOS</b>	
Esfuerzo físico:	Medio
Concentración visual:	Alto
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
Ambiente de Trabajo:	En oficina y gestiones fuera de las instalaciones
Riesgos de Trabajo:	Caídas, golpes y quemaduras


 <b>GAS CENTRAL S.A</b> <b>FORMATO DE PERFIL DE PUESTO</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>
AT – 01	1.0	NOVIEMBRE 2021
<b>A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>		
<b>Nombre del puesto:</b> Supervisor pista y tienda		
<b>Área / Departamento del puesto:</b> Administración		
<b>Dependencia Jerárquica:</b> Responsable de Administración		
<b>Puestos y personal a cargo:</b> Técnicos de pista y cajeras		
<b>Turno:</b> 12 horas		
<b>B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>		
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>		
Manejo, supervisión y control de arqueo de la estación de combustible y tienda observando que cada procedimiento se está realizando de manera correcta y ordenada.		
<b>FUNCIONES</b>		
Supervisión y realizar arqueos pista y tienda		
Control de efectivo y entrega a empresa de envió de dinero		
Control de personal de pista		
Manejo de sistema automatizado		
Apoyo en pista de servicio o tienda		
Recibir cisterna de combustible		
<b>C. ANÁLISIS DEL PUESTO</b>		
<b>REQUISITOS INTELECTUALES</b>		
Escolaridad Ingeniero sistemas o bachiller con experiencia laboral indispensable: similar al puesto		
Experiencia laboral: Dos años de experiencia		

Agilidad, Responsable, puntualidad y honestidad Aptitudes adicionales: Manejo de programas de computación Gas Control, Excel y MONICA
<b>RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS</b>
Supervisión Supervisión de personal
Información confidencial: Documentos y arqueos
Dinero Control de efectivo
<b>INTERACCIONES DIRECTAS</b>
Relaciones Internas
Responsable de Cartera y cobro Notificar despachos de clientes créditos
Cajero Hacer arqueo y cierres de turno
Técnico de pista Hacer arqueo y cierres de turno
Responsable de Administración Entrega de cierres o arqueos y reporte de inventarios inicial y final
Responsable de tienda Entregar reportes de ventas de diarias
Relaciones Externas
Clientes Elaboración de facturas y despacho
Instituciones Revisión de ordenes de combustible
Proveedor de Recibir cisterna de combustible y verificar que todo combustible venga según el pedido
<b>REQUISITOS FISICOS</b>
Esfuerzo físico: Si
Concentración visual: Si
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>
Ambiente de Trabajo: Área de Pista y Oficina
Riesgos de Trabajo: Caídas, quemaduras y golpes




	<b>GAS CENTRAL S.A</b>		
	<b>FORMATO DE PERFIL DE PUESTO</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>
	PT – 01	1.0	NOVIEMBRE 2021
<b>A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>			
<b>Nombre del puesto:</b>	Técnico de Pista		
<b>Área / Departamento del puesto:</b>	Pista		
<b>Dependencia Jerárquica:</b>	Supervisor de Pista y Tienda		
<b>Puestos y personal a cargo:</b>	-----		
<b>Turno:</b>	12 horas		
<b>B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>			
MISIÓN DEL PUESTO			
Brindar a los clientes abastecimiento de combustible garantizando un buen servicio y atención al cliente.			
FUNCIONES			
Despachar combustible Limpiar parabrisas y revisión de llantas a petición del cliente Realizar limpieza del área de pista. Arqueo y entrega de efectivo.			
<b>C. ANÁLISIS DEL PUESTO</b>			
REQUISITOS INTELECTUALES			
Escolaridad indispensable:	Bachiller		
Experiencia laboral:	6 meses		
Aptitudes adicionales:	Responsable, amable y activo		
RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS			
Dinero:	Manejo de efectivo, cheques y cupones.		

Tanque combustible del cliente	Preguntar siempre al cliente que combustible necesita y asegurarse que vaya bien cerrado
Equipos:	Uso de bombas de combustible
<b>INTERACCIONES DIRECTAS</b>	
Relaciones Internas	
Supervisores	Comunicación sobre labores cotidianas, arqueo y entrega de efectivo
Responsable de Cartera y cobro	Pedir autorización para los despachos de clientes créditos
Relaciones Externas	
Clientes	Atención y recomendaciones de los diferentes servicios y productos.
<b>REQUISITOS FÍSICOS</b>	
Esfuerzo físico:	Manejar bombas de combustible y atender al cliente.
Concentración visual:	Si
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
Ambiente de Trabajo:	Permanente estación de combustible
Riesgos de Trabajo:	Quemaduras, golpes y estrés

	<b>GAS CENTRAL S.A</b>		
	<b>FORMATO DE PERFIL DE PUESTO</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>
	AL - 01	1.0	NOVIEMBRE 2021
<b>A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>			
<b>Nombre del puesto:</b>	Supervisor de pista y auto lavado		
<b>Área / Departamento del puesto:</b>	Administración		
<b>Dependencia Jerárquica:</b>	Responsable de Administración		
<b>Puestos y personal a cargo:</b>	Personal de auto lavado y técnicos de pista		
<b>Turno:</b>	Diurno		
<b>B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>			
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>			
Supervisar las operaciones en la estación y en el auto lavado con la finalidad de verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en cada fase del proceso			
<b>FUNCIONES</b>			
Coordina las tareas del personal de auto lavado Entregar y controlar inventario de auto lavado Recibir cisterna de combustible Controlar pendientes de combustible Atención al cliente en pista de combustible			
<b>C. ANÁLISIS DEL PUESTO</b>			
<b>REQUISITOS INTELECTUALES</b>			
<b>Escolaridad indispensable:</b>	Secundaria o experiencia laboral similar		

Experiencia laboral:	2 años
Aptitudes adicionales:	Agilidad, Responsable, puntualidad y honestidad
<b>RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS</b>	
Supervisión del personal	Supervisión de personal
Documentos	Entregar y controlar facturas de crédito y contado
Efectivo	Manejo de efectivo
<b>INTERACCIONES DIRECTAS</b>	
Relaciones Internas	
Responsable de Cartera y cobro	Notificar despachos de clientes créditos
Lavadores	Orientar actividades todos los días y entregar instrumentos de trabajo
Técnico de pista	Supervisión y apoyo en atención al cliente
Relaciones Externas	
Clientes	Elaboración de facturas y despacho
Instituciones	Revisión de órdenes de combustible
Proveedor de combustible	Recibir cisterna de combustible y verificar que todo venga según el pedido
<b>REQUISITOS FISICOS</b>	
Esfuerzo físico:	Si
Concentración visual:	Si
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
Ambiente de Trabajo:	Estación de combustible y Oficina
Riesgos de Trabajo:	Golpes Quemaduras Caídas

	<b>GAS CENTRAL S.A</b>		
	<b>FORMATO DE PERFIL DE PUESTO</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>
	LT – 01	1.0	NOVIEMBRE 2021
<b>A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>			
<b>Nombre del puesto:</b>	Técnico de Lavado y engrase		
<b>Área / Departamento del puesto:</b>	Auto lavado		
<b>Dependencia Jerárquica:</b>	Supervisor		
<b>Puestos y personal a cargo:</b>	_____		
<b>Turno:</b>	Diurno		
<b>B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>			
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>			
Realizar diferentes funciones como lavar, engrasar, Pasteo o mantenimiento a los vehículos de los clientes de la mejor manera para satisfacer las necesidades del cliente.			
<b>FUNCIONES</b>			
<p>Actividades de Mantenimiento para los automóviles: Cambio de aceite, engrase, cambios de filtros.</p> <p>Actividades de limpieza para los automóviles: Lavado, rociado y pasteado</p> <p>Limpieza en área de trabajo y trampas de lodo del auto lavado.</p> <p>Presentar en caja el servicio a realizar y facturar los aceites o filtros a utilizar.</p> <p>Tareas a afines a la empresa.</p>			
<b>C. ANÁLISIS DEL PUESTO</b>			
<b>REQUISITOS INTELECTUALES</b>			

Escolaridad indispensable:	Primaria
Experiencia laboral:	1 año
Aptitudes adicionales:	Conocimientos de Mecánica Automotriz
<b>RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS</b>	
Material, herramientas y equipos	Uso adecuado del equipo del auto lavado, de aceites y filtros a utilizar
Inventario	Evitar dañar o perder objetos del inventario.
<b>INTERACCIONES DIRECTAS</b>	
Relaciones Internas	
Supervisor auto lavado	Recibir materiales de trabajo y coordinar tareas
Compañeros de auto lavado	Coordina las tareas del personal de auto lavado
Responsable de Cartera y cobro	Pedir autorización para los despachos de clientes créditos
Relaciones Externas	
Clientes	Atención y recomendaciones de los diferentes servicios y productos.
<b>REQUISITOS FISICOS</b>	
Esfuerzo físico:	Alto
Concentración visual:	Alta
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
Ambiente de Trabajo:	Estación de combustible, auto lavado y Oficina
Riesgos de Trabajo:	Caídas, cortaduras, golpes, Artritis



**GAS CENTRAL S.A**  
**FORMATO DE PERFIL DE PUESTO**

**CÓDIGO**

**REVISIÓN**

**FECHA**

TE - 01

1.0

NOVIEMBRE 2021

**A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**Nombre del puesto:** Responsable de Tienda

**Área / Departamento del puesto:** Tienda

**Dependencia Jerárquica:** Gerente General

**Puestos y personal a cargo:** Cajeras y Dependiente de Tienda

**Turno:** Matutino

**B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

**MISIÓN DEL PUESTO**

Compra y gestión de mercancías e insumos para tienda y cocina

**FUNCIONES**


Compras de mercancías para tienda  
Compras de insumos para cocina  
Emitir cheques para pagos de proveedores de tienda y cocina  
Ingresar facturas al sistema Mónica  
Abastecimiento diario de tienda y cocina  
Organizar y gestionar inventario en bodega  
Arqueo diario de insumos para cocina  
Arqueo mensual de tienda y cocina  
Enviar reportes a contabilidad  
Supervisión y gestión de personal de tienda y cocina

**C. ANÁLISIS DEL PUESTO**


**REQUISITOS INTELECTUALES**

Escolaridad indispensable:	Administración de empresas, ingeniería industrial o carreras afines.
Experiencia laboral:	6 meses
Aptitudes adicionales:	Capacidad de negociación, gestión de personal, manejo de inventarios. Uso de software Mónica y Excel.
<b>RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS</b>	
Supervisión	Supervisión del personal de tienda y cocina.
Mercancías	Comprar y revisar mercancías al momento de recibirla.
Inventario	Manejo de inventario en bodega, conteo de inventario mensual, control de inventario de insumos de cocina y limpieza
<b>Relaciones Internas</b>	
Supervisores	Recibir reportes de ventas
Responsable de Contabilidad	Enviar informes de inventario y ventas, enviar cheque y comprobante de pago autorizado.
Gerente General	Recibir autorización para pago de mercancías
Cajeros y dependientas	Entregar mercancías y recibir hojas de inventarios para arqueo diario.
<b>Relaciones Externas</b>	
Proveedores	Realizar pedidos, recepción de mercancías, pagos de factura contado
<b>REQUISITOS FISICOS</b>	
Esfuerzo físico:	Medio
Concentración visual:	Alta
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
Ambiente de Trabajo:	Oficina, tienda y bodega
Riesgos de Trabajo:	Golpes, estrés



	<b>GAS CENTRAL S.A</b>		
	<b>FORMATO DE PERFIL DE PUESTO</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>
	TC – 01	1.0	NOVIEMBRE 2021
<b>A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>			
<b>Nombre del puesto:</b>	Cajera		
<b>Área / Departamento del puesto:</b>	Tienda		
<b>Dependencia Jerárquica:</b>	Responsable de Tienda		
<b>Puestos y personal a cargo:</b>	-----		
<b>Turno:</b>	24 horas		
<b>B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>			
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>			
Brindar un servicio de calidad y eficiente a las personas que acuden a las instalaciones del auto Market.			
<b>FUNCIONES</b>			
<p>Facturar productos de tienda y cocina.</p> <p>Facturar servicios de auto lavado</p> <p>Manejo de efectivo en caja</p> <p>Coordinar acciones de cobro a los clientes de cuenta corriente.</p> <p>Realizar servicio de agente BANPRO</p> <p>Entregan al cliente la copia de las operaciones comerciales realizadas, en su caso, el cambio o comprobante del pago efectuado a través de tarjeta de crédito</p> <p>Efectúan el corte de caja y la liquidación correspondiente</p> <p>Pueden dar información a los clientes sobre los productos que comercializa la organización</p>			
<b>C. ANÁLISIS DEL PUESTO</b>			
<b>REQUISITOS INTELECTUALES</b>			

Escolaridad indispensable:	Secundaria
Experiencia laboral:	6 meses
Aptitudes adicionales:	Responsable y puntual. Manejo de Mónica (Sistema de tienda)
<b>RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS</b>	
Dinero	Cobro facturas de contado, manejo de efectivo como medio de cambio
Equipos	Uso de caja registradora, computadora y ponchadora de tarjetas de crédito
<b>INTERACCIONES DIRECTAS</b>	
Relaciones Internas	
Supervisores	Aviso sobre las labores, y notificar sobre nuevos clientes además de la revisión de las labores de tienda y nuevos artículos a comerciar
Responsable de Tienda	Recibir ingreso de mercancías y entregar hojas de inventarios por turnos.
Relaciones Externas	
Clientes:	Recibir el dinero por adquirir servicios o productos determinados.
Proveedores:	Revisar y recibir mercancía
<b>REQUISITOS FISICOS</b>	
Esfuerzo físico:	Si
Concentración visual:	Regular
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
Ambiente de Trabajo:	Bodega, cocina y tienda
Riesgos de Trabajo:	Golpes, caídas y estrés

	<b>GAS CENTRAL S.A</b>		
	<b>FORMATO DE PERFIL DE PUESTO</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>
	TD – 01	1.0	NOVIEMBRE 2021

**A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**Nombre del puesto:** Dependienta

---

**Área / Departamento del puesto:** Tienda

---

**Dependencia Jerárquica:** Responsable de Tienda

---

**Puestos y personal a cargo:** -----

---

**Turno:** 24hr

**B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

**MISIÓN DEL PUESTO**

Preparación de alimentos brindando asesoramiento y atención al cliente y realización de labores de limpieza.

**FUNCIONES**

- Preparación de alimentos
- Asesorar al cliente sobre las características de los alimentos
- Limpieza de Cocina, tienda y servicios higiénicos
- Compra de artículos de limpieza
- Manejo de inventario de insumos de cocina
- Realizar apoyo a caja

**C. ANÁLISIS DEL PUESTO**

**REQUISITOS INTELECTUALES**

Escolaridad indispensable: Bachiller

Experiencia laboral:	1 año en puestos similares
Aptitudes adicionales:	Responsable, proactiva.
<b>RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS</b>	
Inventario	Control y manejo de insumos de cocina, manejo de productos de limpieza.
<b>INTERACCIONES DIRECTAS</b>	
Relaciones Internas	
Responsable de tienda	Arqueo de inventarios, adquirir insumos de cocina
Relaciones Externas	
Clientes	Atención al cliente, entregar alimentos preparados
<b>REQUISITOS FISICOS</b>	
Esfuerzo físico:	Medio
Concentración visual:	Medio
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
Ambiente de Trabajo:	Cocina y tienda
Riesgo de trabajo:	Golpes y quemaduras.



**GAS CENTRAL S.A**  
**FORMATO DE PERFIL DE PUESTO**

<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>
AC – 01	1.0	NOVIEMBRE 2021

**A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

**Nombre del puesto:** Conductor

**Área / Departamento del puesto:** Administración

**Dependencia Jerárquica:** Responsable de Administración

**Puestos y personal a cargo:** -----

**Turno:** Diurno

**B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

**MISIÓN DEL PUESTO**

Realizar transporte de documentación y papeleo, realizar depósitos en bancos y compras de insumos de oficina

**FUNCIONES**

Transportar documentos  
Realizar depósitos  
Compras de insumos para oficina  
Llevar estados de cuenta a clientes crédito  
Tareas a fines asignadas por superior jerárquico en razón a la naturaleza de su cargo

**C. ANÁLISIS DEL PUESTO**

**REQUISITOS INTELECTUALES**

Escolaridad indispensable: Seguridad vial. Bachiller

Experiencia laboral:	Conductor Moto o vehículo liviano 2 años de experiencia
Aptitudes adicionales:	Responsable, activo, seguro y puntual
<b>RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS</b>	
Efectivo o Cheques	Custodiar y transportar
Facturas	Custodiar y transportar
Vehículo	Cuidar
<b>INTERACCIONES DIRECTAS</b>	
Relaciones Internas	
Responsable de Contabilidad	Transportar documentos al área de administración
Cartera y cobro	Entregar facturas diarias de crédito desde contabilidad
Responsable de administración	Transportar documentos al área de contabilidad
Relaciones Externas	
Banco	Realizar depósitos
<b>REQUISITOS FISICOS</b>	
Esfuerzo físico:	Alto
Concentración visual:	Alta
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
Ambiente de Trabajo:	Fuera de las instalaciones
Riesgo de trabajo:	Accidentes de tránsito, estrés y golpes

## **9. OPTIMIZAR LAS GESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS MEDIANTE EL DISEÑO DE SU ESTRUCTURA Y ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL**

A través de la elaboración de la estructura organizacional y su organigrama se optimizarán las gestiones internas cuando los trabajadores conozcan y dominen sus funciones, estas serán desarrolladas correctamente. La estructura organizacional permite una comunicación adecuada entre los diferentes niveles jerárquicos evitando la evasión de responsabilidades como parte de una correcta gestión interna.

La Gestión externa se optimizará haciendo hincapié en la relación de la empresa con los proveedores, clientes e instituciones.

Proveedores y Clientes: La correcta comunicación interna entre la persona responsable de las compras tanto de combustible como los productos de tienda con el personal que está en contacto directo con el inventario y los respectivos proveedores permite realizar pedidos óptimos, es decir pedidos en tiempo y forma para garantizar el abastecimiento continuo y oportuno para la satisfacción de los clientes.

Instituciones y entes reguladores: Se mejorará la gestión externa con las instituciones y entes reguladores mediante la actualización frecuente de la documentación de permisos y matrículas para la realización de las actividades económicas. Al asignar dicha función esta es realizada en tiempo y forma de acuerdo a las normativas establecidas por los entes además evitando la evasión de esta responsabilidad.

## **CAPITULO 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

El planteamiento de la misión, visión y valores en la empresa permite a la personal claridad de cuál es el principal objetivo de la empresa, adonde quiere dirigirse y cuáles son los valores que requieren que los empleados cultiven y fortalezcan para crear una buena cultura organizacional y apoyar al alcance de las metas conjuntas.

La falta de un Manual de organización y funciones ha creado barreras en la organización, dificultando la selección idónea del personal en los diferentes puestos de trabajo, duplicando tareas en los cargos y obstáculos en la comunicación efectiva. La elaboración del mismo permitirá hacer evaluaciones del desempeño de una forma mucho más objetiva y real, así como también servirá como guía para crear el adecuado entrenamiento y capacitación del personal en todas sus áreas.

Se demuestra la hipótesis nula, a medida que los trabajadores se les capacita mediante el manual de cargos y funciones, van a apropiándose de toda la información relacionada a su cargos y funciones y van desarrollando sus labores eficientemente con claridad conociendo su lugar dentro de la empresa y las responsabilidades correspondientes.



## Recomendaciones

Actualizar, en la brevedad de tiempo posible, el organigrama cuando se hagan modificaciones o cambios. De esta manera no se tendrán problemas con las líneas de autoridad y dependencias jerárquicas. No está de más decir que el organigrama, una vez actualizado, deberá ser distribuido a todo el personal de la empresa, y no únicamente en un área.

Utilizar el manual de funciones para apoyar en los procesos de reclutamiento, selección e inducción, de forma que la empresa contrate a los trabajadores más adecuados para un puesto determinado de trabajo.

Capacitaciones al personal en el significado de la misión, visión y valores.

Publicar en las instalaciones la misión y valores de la empresa y dar a conocer a sus trabajadores.

Contratar personal para el puesto de responsable de recursos humanos y seguridad ocupacional. (Ver Anexo: **Formato de Puesto Propuesto**)


Actualizar el manual de organización y funciones según los cambios organizacionales.

## VIII. BIBLIOGRAFÍA

1. Baena, P. G. M. E. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera Ed.). México: Grupo Editorial Patria.
2. Lucio, R. H., Collado, C. F., & Sampieri, P. B. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F: Mac Graw Hill.
3. Aponte, J. C. (2012). *Administración de personal un enfoque hacia la calidad*. Bogotá: Ecoe.
4. Daft, R. L. (2007). *Teoría y diseño organizacional* (Novena ed.). México D.F.: CENGAGE Learning.
5. Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava ed.) México D.F: Mac Graw Hill.
6. Franklin Fincowsky, E. B. (1998). *Organización de empresas* (Primera ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
7. Franklin Fincowsky, E. B. (2009). *Organización de empresas* (Tercera ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.

## IX. ANEXOS

Formato de Puesto Propuesto: Responsable de Recursos Humanos

	<b>GAS CENTRAL S.A</b>		
	<b>FORMATO DE PERFIL DE PUESTO</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>
	RH – 01	1.0	NOVIEMBRE 2021
<b>A. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>			
<b>Nombre del puesto:</b>	Responsable de Recursos Humanos		
<b>Área / Departamento del puesto:</b>	Recursos Humanos		
<b>Dependencia Jerárquica:</b>	Gerente General		
<b>Puestos y personal a cargo:</b>	-----		
<b>Turno:</b>	Diurno		
<b>B. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>			
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>			
Dirigir, supervisar y controlar el cumplimiento de políticas, normas y estrategias necesarias para la correcta planificación, administración y desarrollo de los Recursos Humanos, proporcionar a la organización personal competente y motivado para el cumplimiento de la misión de la Organización			
<b>FUNCIONES</b>			
Reclutar y seleccionar personal competente e idóneo para el completamiento de las vacantes de la organización. Asegurando que el personal contratado cumpla con el perfil del puesto definido en la Descripción de Cargos y Plazas activas de la Organización.			
Dirigir los procesos de inducción de los empleados de conformidad al puesto de trabajo.			
Elaborar los contratos para cada puesto.			

Asesorar a las áreas de gestión para la correcta aplicación de leyes laborales, de Seguridad Social y políticas de personal de la Organización.

Diseñar y validar metodologías e instrumentos de evaluación al personal con el fin de coordinar con gerencia sobre su aplicación y ejecución.

Formular, desarrollar, monitorear y evaluar el Plan de capacitación anual de la Organización.

Mantener actualizado el Manual de Cargos y Funciones de la Organización.

Asegurar la inscripción de los empleados que correspondan al Instituto Nicaragüense de Seguridad Social y velar por los beneficios que este régimen ofrece a los asegurados.

Atender los reclamos y quejas de los empleados, realizando investigaciones para determinar si éstas son objetivas e implementar soluciones adecuadas para preservar el ambiente laboral positivo.

Dirigir y controlar la correcta elaboración de las nóminas de pago y liquidaciones del personal de la organización, aplicando Leyes Laborales, de Seguridad Social y Tributaria, asegurando impresión de colillas, planillas, reportes de deducciones, otros ingresos y demás documentación requerida.

Fiscalizar la asistencia del personal, vacaciones programadas, constancias médicas, subsidios, permisos y atenciones a consultas y reclamos entre otros, para aplicar medidas disciplinarias conforme procedimientos y Leyes Laborales, así como asegurar el cumplimiento de los Derechos Laborales de los empleados.

Velar por las condiciones de higiene y seguridad en la Organización reduciendo riesgos evidentes que puedan provocar muerte o daño físico grave a los trabajadores o enfermedades profesionales.

Realizar simulacros en casos de incendios o desastres naturales.

### **C. ANÁLISIS DEL PUESTO**

#### **REQUISITOS INTELECTUALES**

Escolaridad indispensable: Ciencias económicas, ingeniería industrial o carreras afines.

Experiencia laboral:	1 año en puestos similares.
Aptitudes adicionales:	Manejo de suite Office, conocimiento de leyes laborales, tributarias y de seguridad social.
<b>RESPONSABILIDADES ADQUIRIDAS</b>	
Documentación	Control y manejo de documentos administrativos: manual de cargos y funciones, hojas de vida, contratos y planilla.
Equipos	Herramientas de seguridad, botiquines de primeros auxilios.
<b>INTERACCIONES DIRECTAS</b>	
<b>Relaciones Internas</b>	
Gerente General	Solicitar autorización y aprobación de las políticas organizacionales.
Puestos diversos	Atender reclamos y quejas, recibir información relacionada al manejo del personal. Capacitaciones.
<b>Relaciones Externas</b>	
INSS	Inscripción de colaboradores, pagos de tributarios.
<b>REQUISITOS FISICOS</b>	
Esfuerzo físico:	Bajo
Concentración visual:	Medio
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
Ambiente de Trabajo:	Oficina
Riesgo de trabajo:	Estrés

## ENCUESTA I: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Marque el recuadro de la opción que considere más acertada.

### A. Propósito

1. ¿Conoce la misión, visión y valores de la empresa?

SI  NO

2. ¿Conoce los objetivos estratégicos de la empresa?

SI  NO

3. ¿Considera que los objetivos responden a la misión y visión de la empresa?

SI  NO  NO SÉ

4. ¿Tu opinión es tomada en cuenta por tus superiores para cambiar algunos aspectos de la empresa?

SI  NO  NO SÉ

5. ¿Conoce claramente las políticas de la empresa?

SI  NO

### B. Estructura

6. ¿Conoce la estructura organizativa de la empresa?

SI  NO

7. ¿Conoce el organigrama de la empresa?

SI  NO

8. ¿Conoce los niveles jerárquicos de la empresa?

SI  NO

9. ¿En la empresa a veces no se tiene claro a quien reportar?

SI  NO

10. ¿Conoce las responsabilidades y funciones que usted debe de realizar en su puesto de trabajo?

SI  NO

11. ¿Realiza actividades o tareas que no le corresponden a usted sino a otra persona?

SI  NO

12. Cuando ingresó a la empresa, ¿recibió capacitación donde se le indicase el “qué” hacer y el “cómo” hacer su trabajo?

SI  NO

13. ¿Existen políticas de “cómo” desarrollar las actividades de trabajo?

SI  NO

14. ¿Conoce usted si la empresa posee un manual de cargos y funciones para cada puesto que conforma la estructura organizacional?

SI  NO

15. ¿Considera usted importante la existencia de un manual de cargos y funciones dentro de la empresa?

SI  NO  NO SÉ

### **C. Relaciones**

16. ¿La organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?

SI  NO

### **D. Control**

17. ¿Es supervisado usted dentro de su puesto de trabajo?

SI  NO

18. ¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño en el cargo?

SI  NO

## ENCUESTA II: Descripción y análisis de puestos.

### A. Datos de identificación del puesto.

1. Nombre del puesto:
2. Área / Departamento de su puesto:
3. Nombre del puesto de su jefe inmediato:
4. Nombre y números de puestos que supervisa o tiene a cargo:
5. Turno / Horario de Trabajo:

### B. Descripción del puesto.

1. **Misión del puesto:** Explique en pocas palabras cual es el objetivo o finalidad de su puesto. (Para que se realizan las funciones o tareas).

MISIÓN DEL PUESTO

2. **Funciones del puesto:** Describa en pocas palabras que tareas o funciones realiza en su puesto de trabajo (Por ejemplo, realizar labores de atender, cobrar, supervisar, etc.).



TAREAS / FUNCIONES DEL PUESTO

### **C. Interacciones directas**

**1.1 Relaciones internas:** Mencione los puestos con los cuales se relaciona para el cumplimiento de sus funciones, especificando el motivo de dicha relación.

PUESTOS	MOTIVO

**1.2 Relaciones externas:** Si su puesto de trabajo se relaciona con puestos o entidades externas, mencione con cuales y el motivo de su relación (Por ejemplo, proveedores, clientes, instituciones, etc.).

ENTIDADES	MOTIVO

### **D. Análisis del puesto**

**1. Requisitos intelectuales:** ¿Que escolaridad mínima considera usted que es necesaria para el desempeño adecuado de su puesto? En este aspecto se

refiere a las exigencias del puesto, por lo tanto, no necesariamente debe coincidir con los estudios y experiencia que usted posee.

FORMACIÓN ACADÉMICA	SI	ESPECIFIQUE
Bachiller		
Técnico		
Profesional		
Postgrados (Especialización, maestría, doctorado)		
Estudios complementarios o Idiomas		

2. ¿Considera usted que la persona que desarrolle en su puesto de trabajo debe tener experiencia para realizarlo?

SÍ  NO

2.1 En caso de responder "SÍ" especifique

ÁREA	AÑOS DE EXPERIENCIA

### 3. Aptitudes Adicionales:

3.1 **Idiomas:** Seleccione el nivel de inglés necesario en su puesto.

BAJO  MEDIO  ALTO  NINGUNO

3.2 Si usted hace manejo de software (Programas, aplicaciones) complete el siguiente cuadro, en caso contrario pase a la siguiente sección (3.3).

SOFTWARE	NIVEL			
	Nociones	Básico	Intermedio	Avanzado

**3.3 Responsabilidades:** Indique las responsabilidades adquiridas en su puesto de trabajo y el grado de responsabilidad al presentarse un error.

RESPONSALIBIDADES ADQUIRIDAS		Nivel de Responsabilidad			
		Bajo	Medio	Alto	Ningun
Supervisión	Supervisión de				
Tipo de Esfuerzo	Nivel de Esfuerzo				Actividad
	Bajo	Medio	Alto	Ninguno	
Esfuerzo Físico	Equipo	Perdida			
Concentración	Dinero	Efectivo			
Visual	Formación	Cheques			
Destrezas	confidencial	Documentos			
Habilidades	Inventario	Contratos			
		Daño			
		Perdida			
Compleción Física					
Requerida					

**4. Requisitos Físicos:** Complete el siguiente cuadro de acuerdo al esfuerzo físico que realiza en sus labores cotidianas. (Por ejemplo)

**5. Condiciones de Trabajo:**

**5.1 Ambiente de Trabajo:** Complete los siguientes cuadros de acuerdo al

Área	Si	No	Tiempo de Permanencia
Oficinas			
Tienda			
Techado			
Intemperie			
Otro (Especifique):			

ambiente de trabajo en el cual realiza habitualmente sus funciones / tareas de su puesto.

	Nivel de Condiciones	
--	----------------------	--

Condiciones ambientales	Bajo	Medio	Excelente	Tiempo de Permanencia
Iluminación				
Calor				
Humedad				
Polvo				
Ruido				
Otro (Especifique):				

**5.2 Riesgos de Trabajo:** Indique los riesgos de accidente / enfermedades profesionales que puede conllevar la realización de sus funciones.

Accidentes de Trabajo	Si	No	Enfermedades Profesionales	Si	No
Caídas			Artritis		
Cortaduras			Esguinces		
Quemaduras			Síndrome túnel carpiano		
Golpes			Estrés		
Contacto Eléctrico			Síndrome de fatiga crónica		
Otro (Especifique):			Otro (Especifique):		

## IMAGENES GAS CENTRAL MATAGALPA



GAS CENTRAL: Entrega de Misión y Visión



GAS CENTRAL: Imagen Publicitaria Tienda de conveniencia (AutoMarket).



GAS CENTRAL: Área de pista



GAS CENTRAL: Área de pista y descargue de combustible.



GAS CENTRAL: Área de Autolavado.



GAS CENTRAL: Área de Tienda.