

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

TEXACO ESTRELLA DE ORIENTE

SUSTENTADO POR:

JOSE RAFAEL PORTILLO CARIAS

11411354

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y
NEGOCIOS

DANLI, EL PARAISO

HONDURAS, C. A.

SEPTIEMBRE, 2020

AGRADECIMIENTO

Un inmenso agradecimiento a todas las personas que conforman la empresa TEXACO ESTRELLA DE ORIENTE y CIRCLE-K especialmente a los integrantes de las áreas administrativas, las cuales hicieron posible desarrollar y poner en práctica las habilidades conocimientos y destrezas que he aprendido en mi trayectoria universitaria.

Jose Rafael Portillo

ÍNDICE

Tabla de Contenido

CAPITULO I: GENERALIDADES DE LA EMPRESA	1
1.1 Objetivos de la Práctica Profesional.....	1
1.2 Objetivo General	1
1.3 Objetivos Específicos.....	1
1.4 Datos generales	2
1.5 Misión.....	3
1.6 Visión	3
1.7 Valores.....	3
1.8 Productos y Servicios.....	5
2.1 Realización y conciliación de turnos diarios.....	6
2.2 Realización de medición de temperatura y evaporización de combustibles en tanques.	7
2.3 Descarga de combustibles.....	8
2.4 Horario de Bomberos	9
2.5 Planilla de Pago.....	10
CAPITULO III: ACTIVIDADES DE MEJORA	11
3.1 Situación actual de la empresa	11

3.2 Propuesta de mejora	12
3.3 Impacto de la propuesta de mejora	14
CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	17
4.1 Conclusiones	17
4.2 Recomendaciones	18
Bibliografía	19
Glosario	20

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama Institucional	4
Ilustración 2. Conciliación de turnos	6
Ilustración 3. Proceso de Medición de temperatura.....	7
Ilustración 4. Proceso de desembarque de contenedores	8
Ilustración 5. Asignación de horarios	9
Ilustración 6. Pago de planilla.....	10
Ilustración 7. Tabla de distribución de cursos	15
Ilustración 8. Diagrama de Flujo	16

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe tiene como finalidad demostrar y presentar el trabajo desarrollado durante el Periodo de práctica profesional en la empresa Texaco Estrella Oriente en el tercer 2 trimestre del 2020.

La gasolinera Texaco Estrella de Oriente es una empresa dedicada a los diversos servicios de gasolina, aceites y ahora como tienda de comestible. La empresa fue fundada en marzo del año 2018 a través del empresario Lic. José David Rodríguez Reyes con el objetivo de generar empleo y marcar una diferencia con el resto de las estaciones de servicio de la zona oriental.

Dentro de las actividades desarrolladas en la empresa están la realización y conciliación de turnos diarios con el fin de llevar un mejor control de cada una de las compras y gastos que se efectúan a diario dentro de la gasolinera, también está la realización de WSW en cuanto a las mediciones de la temperatura y evaporización de combustibles en tanques, y por último pero no menos importante la revisión de pedidos de combustible, asegurar las cantidades descargadas sean lo pactado con la empresa.

Dentro de los procesos diarios que la empresa Texaco realiza se identificó un pequeño percance en cuanto a los registros de créditos que se utilizan ya que muchos de los empleados no conocen el límite de crédito que les pueden otorgar a clientes ya establecidos con un contrato o no logran identificar cuanto porcentaje disponible tienen. Por lo que con el programa se estima que el porcentaje de impacto de mejora siendo 60% con el que ya trabaja en medición porcentual de eficiencia. Se estima que esta área mejoraría hasta un 85% en comparación a los 60% y en cuanto a los controles de sus créditos diarios y seguimientos de créditos al final del mes.

La propuesta de mejora considera provechoso la utilización de una nueva herramienta llamada Platino para poder llevar el control diario de los gastos y cobros que se realizan por parte de los empleados a los clientes.

CAPITULO I: GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1 Objetivos de la Práctica Profesional

1.2 Objetivo General

Implementar una serie de herramientas y conocimientos para proveer una solución a cada uno de los problemas que se llevan a cabo por la falta de control y así como finalidad obtener beneficios para empresa TEXACO ESTRELLA DE ORIENTE y su cartera de clientes.

1.3 Objetivos Específicos

1. Implementar un software el cual permita tener un control de los créditos otorgados y pagados.
2. Estructurar el procedimiento de solución de problemas entre empleados y empresa como de proveedores.
3. Implementar cultura de capacitaciones en la empresa.

1.4 Datos generales

La gasolinera Texaco estrella de oriente fue fundada en marzo del año 2018 a través del empresario Lic. José David Rodríguez Reyes con el objetivo de generar empleo y marcar una diferencia con el resto de las estaciones de servicio de la zona oriental por lo cual el propietario decide implementar una plaza comercial alrededor de su estación de servicio aprovechando el flujo de personas que circulan dentro de sus establecimientos dándole provecho a su tienda de conveniencia Circle-k.

La Texas Petroleum Company en general, llamada también Texaco Petroleum Co, es una empresa petrolera estadounidense con sede en Nueva York. Fundada en 1902 con el nombre de The Texas Company, adoptó la denominación actual en 1959. Actualmente es una filial de Chevron Corporation.

1.5 Misión

“Somos un centro múltiple de servicios. En el cual usted encuentra todo para su vehículo, valemos por la calidad, de nuestros productos, contamos con equipos humano comprometido y fundamentado con principios.” (Texaco,2019)

1.6 Visión

“Para el año 2025 nos consolidaremos como la estación de servicios líder a nivel nacional brindando a nuestros usuarios, servicios enfocados, siempre en lo que es calidad y un amable servicio.” (Texaco,2019)

1.7 Valores

*Trabajo en equipo

*Amabilidad

*Honestidad

*Respeto

*Servicio

Organigrama Institucional

En la siguiente ilustración se puede apreciar el organigrama de Texaco Estrella de Oriente el cual cuenta con 20 empleados y este compuesto por una estructura tipo jerárquica. Stephen Robbins asegura que ningún tema de la gerencia ha sufrido tanto cambios en los últimos años como el de la organización y la estructura organizacional, debido a los enfoques y puntos que los diseños estructurales en los que le permitan mejor apoyo y de esta manera faciliten el trabajo a los empleados. Actualmente posee una tendencia hacia los diseños estructurales rígidos, mecánicos, e inflexibles.

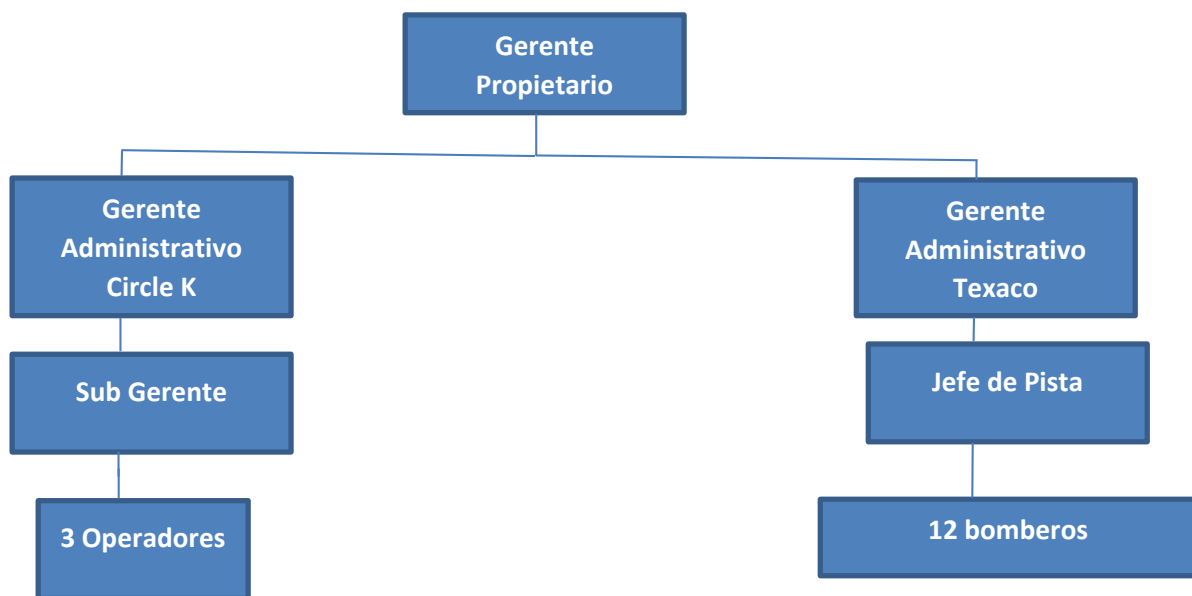


Ilustración 1 Organigrama Institucional

1.8 Productos y Servicios.

La gama avanzada de aceites de motor, refrigerantes/anticongelante, aceites hidráulicos y grasas de Texaco ofrece protección y fiabilidad para los equipos en las operaciones de silvicultura y agricultura afectados por el factor tiempo.

Productos:

*Lubricantes para aeronaves

*Líquido de transmisión automática

*Aceite de transmisión

*Aceite de compresor

*Aceite para sistema de transmisión

*Aceite universal para tractores

*Aceite para motores 2 tiempos

Servicios

Desde la venta de gasolina Diesel, super o regular. También cuenta con un mini Market que es Circle k donde pueden encontrar variedad de productos, desde venta de jugos hasta hot dogs o café. Ya sea para llevar o para comer dentro de las instalaciones todo está listo para solo tomarlo y pasar por el cajero cancelando, también la empresa cuenta con un servicio de cajero automático para todos los clientes que deseen retirar efectivo y consumir dentro del Market.

CAPITULO II: ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Realización y conciliación de turnos diarios.

Se cuenta con un programa llamado CEM44 el cual proporciona la lectura dispensadas por cada surtidor las cuales se ingresan contra las lecturas finales del día anterior lo cual nos da un valor de venta dispensado dicha conciliación tiene que cuadrar con los depósitos realizados por cada bombero en sus métodos de pago efectivo, tarjetas (POS) y cuentas corrientes. Dentro de las actividades más importantes se destaca esta por ser una de las funciones del buen manejo del dinero a futuro y con la capacidad de respuesta que la empresa pueda llegar a obtener por otorgar ese crédito. Por lo que el dirigente administrativo debe manejar en su totalidad y claridad cada detalle del programa.



Ilustración 2. Conciliación de turnos

2.2 Realización de medición de temperatura y evaporización de combustibles en tanques.

La estación cuenta con un programa de óptimas condiciones para medir el inventario de combustibles lo cual facilita el trabajo ya que solo se toma el inventario más las compras menos las ventas obteniendo un inventario final el cual es comparado con el inventario final de programa llamado VEEDER ROOT. Como parte del grupo que integra la gerencia administrativa, se identificó la oportunidad para poder aprender el uso del programa que permite el equilibrio de medición de temperatura y evaporización de combustibles en tanques



Ilustración 3. Proceso de Medición de temperatura.

2.3 Descarga de combustibles.

Inicialmente se toma medición de tanques para comprobar que el producto quepa en tanques de reservas luego se verifica que los sellos que proporciona Chevron en su refinería vengan en su numeración correcta y buen estado esto debido a un control de inventario del producto mientras llega a su estación, se toman muestras de cada producto en probetas midiendo la pureza una vez realizado este procedimiento se procede con la respectiva descarga. Todo un proceso de descarga y control para poder detallar en lo escrito por papel la cantidad de combustible que se trae y llevar el control de compra y costos que cada viaje representa.



Ilustración 4. Proceso de desembarque de contenedores

2.4 Horario de Bomberos

Asignación de horarios por cada bombera dado que ahora se toma en cuenta primero los días trabajados en la semana pasada ya que debido a la pandemia no se está trabajando de la misma manera que se venía haciendo solo se les da 5 días máximo por bombero teniendo presente la cantidad de bomberos que se necesitan por turnos es decir entra más demanda que se obtiene por turno se asigna la cantidad de bomberos.

HORARIO DE BOMBEROS							
TURNO A							
NOMBRE EMPLEADO	LUNES 21/9/2020	MARTES 22/9/2020	MIERCOLES 23/9/2020	JUEVES 24/9/2020	VIERNES 25/9/2020	SABADO 26/9/2020	DOMINGO 27/9/2020
Santos Rodolfo Davila Sosa		05:00 13:00	05:00 13:00		05:00 13:00	05:00 13:00	13:00 21:00
Junior Omar Maradiaga Herrera	05:00 13:00	05:00 13:00			05:00 13:00	05:00 13:00	05:00 13:00
Franklin Daniel Talavera Sosa	05:00 13:00		05:00 13:00	05:00 13:00	05:00 13:00	05:00 13:00	13:00 21:00
Carlos Eduardo Palma	05:00 13:00		05:00 13:00	05:00 13:00	05:00 13:00		05:00 13:00
Viviana Alejandra Medina Hernandez	05:00 13:00	05:00 13:00	05:00 13:00	05:00 13:00		05:00 13:00	
Pedro Pablo Ardon	05:00 13:00	05:00 13:00	05:00 13:00	05:00 13:00	05:00 13:00		05:00 13:00
Belmer Manuel Moncada Perez	05:00	05:00	05:00		05:00	05:00	05:00
TURNO B							
Gerardo Daniel Rodriguez Hernandez	13:00 21:00	13:00 21:00		13:00 21:00	13:00 21:00	13:00 21:00	
Javier Orlando Taleno	13:00 21:00	13:00 21:00	13:00 21:00	13:00 21:00	13:00 21:00		13:00 21:00
Jose Daniel Juanes Meraz		13:00 21:00	13:00 21:00	13:00 21:00	13:00 21:00	13:00 21:00	
Emerson Joerty Morga Maradiaga	13:00 21:00		13:00 21:00	13:00 21:00	13:00 21:00	13:00 21:00	
David Rigoberto Funez	13:00 21:00	13:00 21:00	13:00 21:00	13:00 21:00		13:00 21:00	
Wilmer Efrain Rodriguez Sanchez	13:00 21:00	13:00 21:00	13:00 21:00		13:00 21:00	13:00 21:00	13:00 21:00
TURNO C							

Ilustración 5. Asignación de horarios

2.5 Planilla de Pago

La empresa cuenta con un contrato de empleo por hora para los operadores(bomberos) lo cual al momento de realizar la planilla se toma en cuenta la cantidad de horas trabajados y se multiplica el pago diario estipulado en dicho contrato, se les resta lo que son los faltantes que puedan llegar a obtener en los cortes en turnos diario en sus días de trabajo y de igual manera se les deduce el pago del seguro, préstamos y químicas (esto significa cuando se les dispensa un combustible erróneo a un vehículo como por ejemplo dispensar super en un carro Diesel.)

CONFEDAN																
TEXACO ESTRELLA DE ORIENTE																
quincena del 16 al 30 JUNIO de 2020																
Item	Nombre del Asociado	Salario	NO EDUCAT	Comision	Dia	Turnos	Total	FALTANTE	I.S.R	portacione	Total	Neto a	Pagas	Firmas	MES	DIARIO
			Ventas	Libre	Extra	Devengado				Prestamos	Deducciones					
47	1	Santos Higinio Artica Carcamo					L - -				L - -	L - -			25,000.00	933.33
48	2	Gerardo Daniel Rodriguez Hernandez					L - -				L - -	L - -			8,500.00	283.33
49	3	Mirian Sarahi Ramos Caceres					L - -				L - -	L - -			10,500.00	350.00
50	4	Viviana Alejandra Medina Hernandez					L - -				L - -	L - -			10,500.00	350.00
51	5	Wilmer Efrain Rodriguez Sanchez					L - -				L - -	L - -			8,500.00	283.33
52	6	Jose Daniel Juanes Meraz					L - -				L - -	L - -			10,500.00	350.00
53	7	Javier Orlando Taleno					L - -				L - -	L - -			10,500.00	350.00
54	8	Belmer Manuel Moncada Perez					L - -				L - -	L - -			10,500.00	350.00
55	9	Santos Rodolfo Davila Sosa					L - -				L - -	L - -			10,500.00	350.00
56	10	Emerson Joerty Morga Maradiaga					L - -				L - -	L - -			10,500.00	350.00
57	11	Pedro Pablo Ardon					L - -				L - -	L - -			10,500.00	350.00
58	12	David Rigoberto Funez Artica					L - -				L - -	L - -			10,500.00	350.00
59	13	Carlos Eduardo Palma Peralta					L - -				L - -	L - -			10,500.00	350.00
60	14	Franklin Daniel Talavera					L - -				L - -	L - -			10,500.00	350.00
61	15	Junior Omar Maradiaga Herrera					L - -				L - -	L - -			8,500.00	283.33
62	16						L - -				L - -	L - -			8,500.00	283.33
63	17						L - -				L - -	L - -				0.00
64	18						L - -				L - -	L - -			10,500.00	350.00
65							L - -				L - -	L - -				
66			L - -	L - -	L - -	L - -	L - -	L - -	L - -	L - -	L - -	L - -	L - -		#####	6,166.67

Ilustración 6. Pago de planilla

CAPITULO III: ACTIVIDADES DE MEJORA

3.1 Situación actual de la empresa

Dentro de toda empresa siempre se logra identificar un proceso de falla en la cual si no se detecta a tiempo puede llevar a la empresa a perder gran parte de su utilidad o bien sea en todo caso dejarla sin liquidez y por lo tanto declararse en la quiebra. Parte del proceso para desarrollar la práctica es lograr identificar esas pequeñas brechas que provocan ineficiencia en la empresa. Para el caso de la empresa Texaco diremos que se trata de un objeto puntual como son los créditos.

En el área administrativa en la parte de los créditos se encontró un problema el cual no se está tomando un debido control adecuado con los clientes de crédito lo cual genera créditos excesivos y tasa moratorias elevadas lo cual afecta un flujo de efectivo para la empresa debido a no tener un límite de crédito en sistema y llevando un control empírico e igual manera sobre cargando de trabajo al área administrativa.

La situación sobre el control de crédito es presentada como una amenaza dado que los montos de créditos que se tiene pendiente con un buen número de clientes permitirían a la empresa operar más de 3 meses sin facturar.

En el proceso de descarga se tiene una pérdida de evaporación elevada debido a falta de equipo necesario para las respectivas descargas lo cual genera pérdidas en efectivo y pone en más riesgo el proceso debido al exceso de gases tóxicos en la estación.

3.2 Propuesta de mejora

Para que el impacto de la propuesta de mejora que se planteara a continuación sea notorio se vio necesario el uso de una herramienta digital para poder concentrar cada uno de los ingresos y salidas de efectivo que a diario se realizan en la gasolinera.

Se considera conveniente implementar un programa llamado PLATINO ya que cuenta con un control de crédito el cual nos permitirá tener un control de las cuentas corrientes otorgadas en la estación lo cual influirá positivamente en la salud financiera de la empresa teniendo un proceso de fácil manejo para los operadores de pista ya que solo se tiene que seleccionar como medio de pago cuenta corriente el sistema automáticamente les dará el dato del límite que posee a la fecha el consumidor. La idea del programa es llevar un control detallado de los créditos que los clientes tienen con la gasolinera y así poder identificar de manera detallada cual es el límite del crédito que le quedan y asignan a cada cliente.

Dentro de las funciones a delegar por parte de la administración está el constante crecimiento hacia los trabajadores, por lo cual se establecerá un ciclo de nuevos cursos que se realizaran 1 vez al año. Estos cursos serán tomados mediante la plataforma de la Institución de Formación Profesional (INFOP) en donde se cursarán de modalidad completamente virtual con una duración de 2 semanas por cursos y en los cuales deberán cumplir o someterse a ellos los 20 empleados que forman parte de la gasolinera. Dentro de los cursos a tomarse a principios de año es de Servicio al cliente, Contabilidad de Negocios y Gestión de Proyecto (Solo personal administrativo). El curso se tomará en cuenta y concluido cuando cada empleado presente el certificado que la institución emite luego de las 2 semanas de evaluación. La empresa optó por tomar los cursos en INFOP dado que son gratis y con acceso a cualquier persona que cuente

con un ordenador, Tablet o celular, dispositivos con los que los empleados ya cuentan. Por lo que se consideró la manera más viable para seguir capacitando a los empleados y no incluir costos extras.

3.3 Impacto de la propuesta de mejora.

Para que la propuesta tenga un margen de efectividad alto, se considera que se debe implementar el programa y luego capacitar a 2 personas que están al mando de la operatividad de dicho programa. Este programa se pondrá con la intención de mejorar las otras variables mencionadas anteriormente.

La inversión que se piensa realizar en el programa está valorada en 6,000\$. En el programa para poder adquirirlo e instalarlo, esta es una inversión que no se recuperara dado que solo nos ayudara a seguir a detalle cada una de las facturas emitidas a diario. Por otra parte, se estimará \$900 en la capacitación de 2 personas que son las encargadas de los servicios administrativos por ahora.

Dentro de los impactos medibles que se podrían identificar una vez establecida la propuesta de mejora sería separar de manera definitiva la cartera de los clientes morosos y que se encuentran en un rango de mora que estancaría el poder tener a la empresa más liquidez.

Una vez implementado el nuevo programa y habiendo cursado cada uno de los cursos señalados anteriormente se estima que la capacidad de respuesta y control por parte de los empleados mejore de una manera notoria. Dentro de los factores puntuales y ventajosos está el hecho del tiempo que se tomaba antes del programa para consultas, pero con el programa implementado permitirá ahorrar un promedio de 3 minutos por consulta de saldo de cliente o registro de compra.

La proyección de las personas que serán beneficiadas de los cursos que se tomarán se distribuye de la siguiente manera:

Nombre del Curso	Cantidad	Ocupación dentro de la empresa
Curso Servicio al cliente	20	Personal administrativo, bomberos, Operadores
Gestión de proyecto	4	Personal Administrativo
Contabilidad de negocios	15	Bomberos y Operadores

Ilustración 7. Tabla de distribución de cursos

Diagrama de Flujo.

El siguiente diagrama de flujo representa el proceso de consulta y registro de las compras de combustible que se hacen ya sea a contado o con crédito autorizado por parte de la administración.

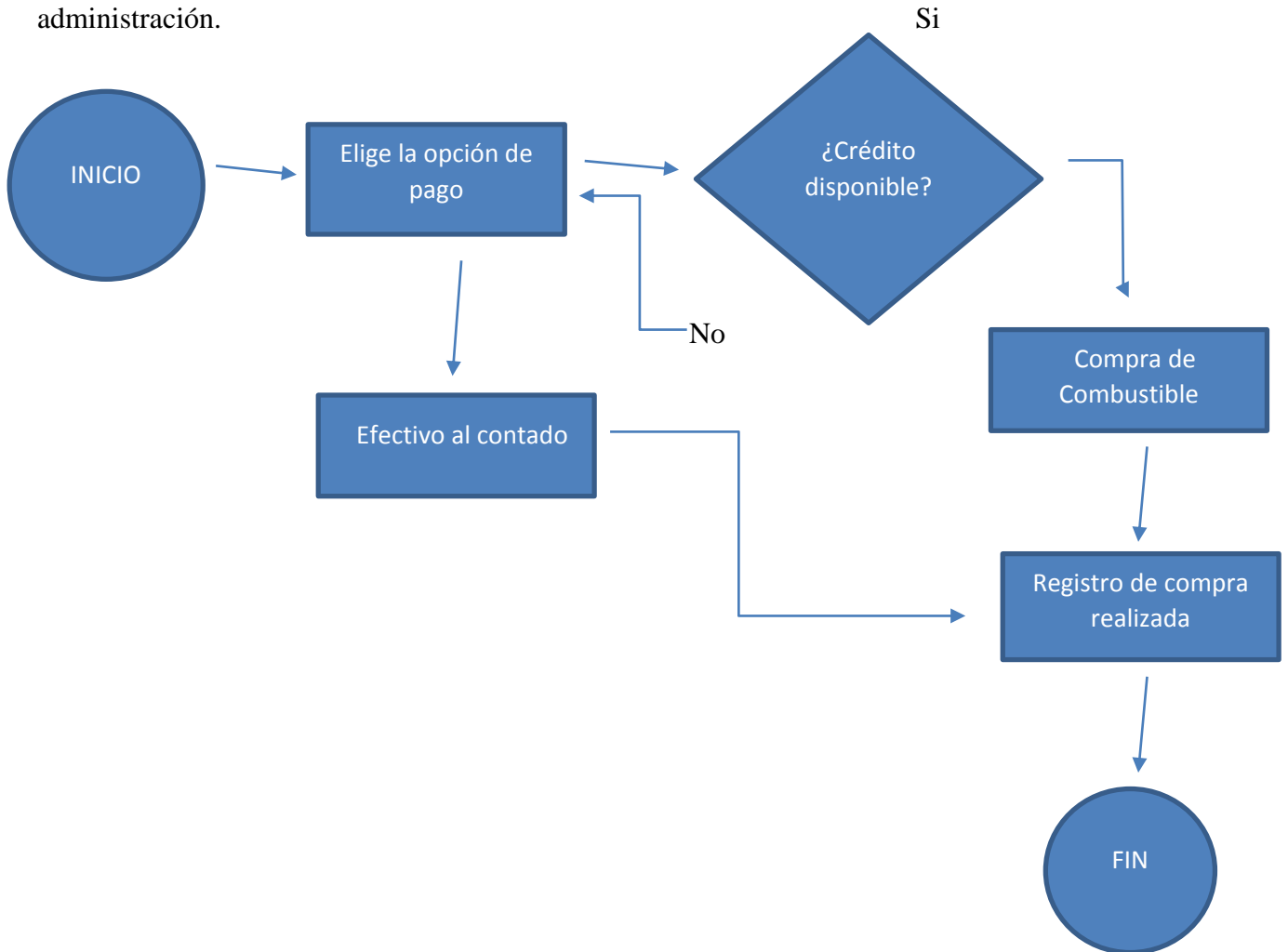


Ilustración 8. Diagrama de Flujo

CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- El software se llegó a implementar de una manera satisfactoria para llevar un mejor control sobre el crédito de los clientes y la facturación de cada una de las compras registradas tuvieron un efecto de mejoramiento en el control de gastos bastante reconocible.
- Se concluyó un registro ordenado dentro del programa para poder atender las dudas sobre crédito y saldos pendientes de manera eficiente y rápida.
- La iniciativa e implementación de los cursos propuestos serán efectivos para el constante crecimiento de cada uno de los empleados y tomando en cuenta que se creara una cultura de trabajo totalmente diferente para beneficio propio de la empresa.

4.2 Recomendaciones

- Es de suma importancia que la empresa garantice el tomar los cursos propuestos para así garantizar el impacto de mejora a futuro junto con la atención al cliente y la calidad de servicio que brindaran.
- Se recomienda utilizar todas las herramientas disponibles para poder llevar un control más eficiente en los registros diarios de compras que la empresa recibe ya sea de clientes que compran al contado o crédito.
- Es necesario hacer evaluaciones constantes a las diferentes estructuras de la empresa para tener una idea sobre la cultura que se esta formando y viviendo dentro de la misma.

Bibliografía

Chevron Hallmark (s.f.) Obtenido de

<https://www.texaco.com/> (2020) chevron U.S.A The chevron hallmark

Cetralamericadata (s.f.) *Texaco* Obtenido

https://www.centralamericadata.com/es/article/home/Exxon_y_CevronTexaco_venderan_sus_activos_de_CA

Pressreader (s.f.) *Circle K* Obtenido

<https://www.pressreader.com/honduras/diario-el-heraldo/20170401/282535838212742>

Texaco (s. de s.f. de s.f.). *Texas Petroleum*. Obtenido de

<https://es.texacolubricants.com/>

Texaco (s. de s.f. de s.f.). *Texas Petroleum*. Obtenido de

<https://www.ecured.cu/Texaco>

Glosario

Circle k: Nombre de la franquicia

GA: Gerente Administrativo

Market: Supermercado

TEXACO: Texas Petroleum Company