PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y ELABORACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIO CORNE

MARÍA FERNANDA CAJIAO RAMOS

DIRECTOR: MBA. FERNANDO SOLÁ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y DISEÑO DE SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

QUITO, DICIEMBRE 2017

DIRECTOR:

MBA. Fernando Solá

INFORMANTES:

Phd. Carmen Daza

MBA. Rodrigo Saltos

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios por darme la oportunidad de nacer y cumplir uno de mis sueños y sobre todo por haber llegado a una familia incondicional donde todos nos apoyamos incondicionalmente sea en momentos difíciles o felices.

A la Virgen de Guadalupe que le hice una promesa al igual que a mi hija de culminar mis estudios.

Gracias a mis padres por darme la vida y estar conmigo en los momentos más difíciles, por cuidar a mi hija mientras yo culmino mis estudios, a mi hermano Pancho por darme la confianza y ser parte de mí en toda circunstancia, y la más especial a mi hija Rebequita quien fue el principal motor para ser mi presente y futuro, es la personita más importante que tengo en esta vida aparte de mis padres.

Fernanda

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la virgen de Guadalupe por permitirme culminar mi carrera.

A mis padres que con su apoyo incondicional me han ayudado para cumplir uno de mis sueños, por su paciencia, amor y por parte de los momentos más especiales en mi vida.

A mi hermano por compartir conmigo y mi hija momentos importantes, brindándome su apoyo en todo momento.

A mi hija Rebequita por regalarme cada día una sonrisa, momentos inolvidables con sus travesuras, ser un pilar por el cual quiera ser cada día mejor, y darme fuerzas su amor incondicional.

Y a mi abuelito por siempre estar hay dándome fuerzas, mimando a mi hija y siendo el mejor bisabuelo,

A todas las personas que me apoyaron con la realización de mi tesis.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y en especial a mi director de tesis, y profesores que brindaron sus conocimientos para crecer profesionalmente y como persona a lo largo de mi carrera universitaria

Fernanda

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 1

1 SITUACIÓN ACTUAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO CORNE 2
1.1 Localización 3
1.2 Entorno 3
1.3 Filosofía empresarial 4
1.4 Productos y servicios 5
1.5 Normas técnicas INEN 7
1.5.1 Productos derivados del petróleo Diesel requisitos 7
1.5.2 Gasolina, Requisitos (Norma Técnica Ecuatoriana [NTE INEN 935:2012], 2012) Octava revisión 9

2 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN Y PROCEDIMIENTOS 12
2.1 Encuestas 12
2.2 Análisis de las encuetas realizadas 13
2.3 Diseño de Manual de procedimientos para la gestión de talento humano 21
2.3.1 Manual de procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal . 22
2.3.2 Manual de procedimiento de capacitación y formación del personal de la estación de servicio Corne 36
2.3.3 Manual de procedimientos de evaluación de desempeño de la Estación de Servicio CORNE 46

3 RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL 53
3.1 Base legal del ministerio de trabajo, codificación 2005-017 53
3.1.1 Disposiciones fundamentales, (Ministerio del Trabajo, 2012) 53
3.1.2 Contrato individual de trabajo 54
3.1.2.1 Definiciones y reglas generales 54
3.1.2.2 Obligaciones del empleado y empleador 55
3.1.3 Descanso un día a la semana, vacaciones por ley 56
3.2 Reclutamiento 56

3.2.1 Planteamiento de reclutamiento de la Estación de Servicio CORNE 57
3.3 Modelo de entrevista 58
3.4 Evaluación de desempeño 58
3.5 Plan de capacitación 65

4 ELABORACIÓN DEL MODELO DE REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO 69

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 99
5.1 Conclusiones 99
5.2 Recomendaciones 100

BIBLIOGRAFÍA 103

ANEXOS 104
Anexo 1: RUC de la propietaria de la Estación de Servicios 105
Anexo 2: Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1489:2012 106
Anexo 3: Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 935:2012 114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cálculo de la muestra 12
Tabla 2: Modelo en encuesta 13
Tabla 3: Análisis de las encuetas realizadas 14
Tabla 4: Tabulación 14
Tabla 5: Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación del personal 24
Tabla 6: Indicadores de tiempo promedio de pre-selección 35
Tabla 7: Indicadores de tiempo promedio de decisión de selección..... 35
Tabla 8: Indicadores de tiempo promedio de contratación..... 35
Tabla 9: Procedimiento de capacitación y formación del personal de la estación de servicio Corne 39
Tabla 10: Indicador de eficacia del proceso de capacitación..... 45
Tabla 11: Indicador de efectividad del proceso de capacitación 45
Tabla 12: Procedimiento de evaluación de desempeño de la Estación de Servicio CORNE..... 48
Tabla 13: Indicador de eficacia del proceso de evaluación 51
Tabla 14: Indicador de nivel de aprobación del personal 51
Tabla 15: Modelo de entrevista, Gasolinera CORNE..... 58
Tabla 16: Evaluación de desempeño 61
Tabla 17: Modelo de evaluación..... 64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Coordenadas de la Estación de Servicio Corne..... 3
Figura 2: Mapa geográfico de San Miguel de los Bancos 4
Figura 3: El trato y amabilidad del empleado mientras esperaba para ser atendido..... 15
Figura 4: Eficiencia y rapidez del empleado en la estación de servicio 16
Figura 5: Califique la apariencia del empleado 17
Figura 6: El nivel de capacitación del empleado en servicio al cliente 18
Figura 7: Las instalaciones de la estación de servicio 19
Figura 8: El empleado tiene conocimientos de su trabajo 20
Figura 9: Los empleados ofrecieron productos extras a servicio solicitado 21
Figura 10: Reclutamiento, selección y contratación del personal 34
Figura 11: Capacitación y formación del personal 44
Figura 12: Evaluación del personal 51
Figura 13: Imágenes de la capacitacion en la Estacion de Servicio Corne..... 66
Figura 14: Evaluación tomada al personal capacitado..... 68

RESUMEN EJECUTIVO

La Estación de Servicios “CORNE” fue creada el 24 de abril de 1996 bajo la razón social de RAMOS SUASTI MONICA NARCISA REBECA; Se dedica a la comercialización y despacho de combustibles líquidos (Gasolina Extra, Super y Diesel Premium) para el sector automotriz. Se ubica en San Miguel de los Bancos, tiene como principal objetivo brindar una excelente atención al cliente, mantener precios justos y asegurar la cantidad recibida.

La estación de servicio está conformada por tres despachadores, chofer del tanquero, jefe de gestión de talento humano, contadora y asistente contable, gerente financiero y los propietarios.

Las dificultades con las que se encontraba la estación principalmente es en el área de reclutamiento y selección del personal es por ello que se decidió realizar manuales de procesos para sustentar cada movimiento que se realiza para mejorar los resultados, anteriormente ya se conocían ciertas quejas de clientes, con esos antecedentes la empresa decidió sacar información directamente desde su sistema full control para conocer la muestra para levantar información por medio de encuestas. Con ello la estación de servicio aplicó un total de 96 encuestas, se dividen en 44 clientes abastecidos de extra, 22 clientes abastecidos con súper y 30 clientes abastecidos con diésel; como resultados importantes se obtuvo recomendaciones de los clientes para mejorar el servicio al cliente y a su vez captar mejor afluencia de carros pesados.

La estación de servicio no contaba con manuales de procesos establecidos completamente dentro del área de reclutamiento, selección, capacitación, y capacitación del personal, por ello se procede a realizar manuales con sus respectivos diagramas para que la Estación de Servicio pueda basarse y obtener mejores resultados dentro del departamento de talento humano, como se comentó anteriormente se encontraban falencias en la atención, y se necesita tener medidas precautelarías ante ello.

Para finalizar de igual manera la estación no mantiene un reglamento interno, y es perjudicial ya que sus empleados en primera instancia al no contar con el manual de procedimientos en cada una de los filtros, les permite a los empleados a muchas veces no cumplir correctamente con sus tareas y en especial tal cual como al principio se acordó, es por eso que se realizó el modelo de reglamento interno de trabajo a seguir para la estación de servicio.

Esta tesis es desarrollada con el fin de conocer la metodología utilizada para el proceso de reclutamiento, selección, contratación, evaluación del personal y capacitación son las más adecuadas y efectivas para su administración dentro de la Estación de Servicio Corne, al igual que el reglamento interno de trabajo para un mejor manejo dentro de la gestión de talento humano.

La información que se recopilo en las encuestas son muy importantes, las cuales deberían de ser consideradas dentro de la Estación de Servicio para una mejor satisfacción al cliente y a si vez aumentar la afluencia de clientes no solo nuevos si no clientes fieles a la estación.

INTRODUCCIÓN

Gasolinera Corne está ubicada en el km 90 vía Calacali - La Independencia, fue creada en 1994 por FRANCISCO CAJIAO Y REBECA RAMOS SUASTI. Actualmente no cuentan con un Manual de procedimientos y Reglamento interno de trabajo, lo que ha generado inconsistencias dentro de los empleados y en el departamento de recursos humanos de la empresa tales con falencias que están ocasionando pérdidas económicas y de talento humano ya que no cuenta con procesos de contratación del personal. Ha concentrado dificultades en cuanto a tiempos de atención, tiempos de espera por requerimientos, servicios y sub servicios, de la misma manera el personal intenta controlar esta situación, lo que refleja problemas en la satisfacción del empleador y los empleados.

Se requiere diseñar procedimientos de gestión de talento humano que generen pronósticos acertados para alcanzar una mejora en el servicio al cliente, en donde se obtendrá un recurso estratégico permanente que evalué la productividad y rentabilidad del negocio en función del cliente, permitiendo evaluar constantemente procesos operativos, de innovación, servicio y venta.

La presente investigación pretende que la empresa aplique y realice una mejora en los aspectos señalados anteriormente para un correcto funcionamiento de la misma.

1 SITUACIÓN ACTUAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO CORNE

La Estación de Servicios “CORNE” fue creada el 24 de abril de 1996 bajo la razón social de RAMOS SUASTI MÓNICA NARCISA REBECA; cuyo Registro Único de Contribuyentes es el 1707731038001 (ver en Anexo 1). Se dedica a la comercialización y despacho de combustibles líquidos (Gasolina Extra, Super y Diesel Premium) para el sector automotriz. Se ubica en San Miguel de los Bancos, Km 90 vía Calacali – la Independencia, Pichincha Ecuador. Ocupa un área aproximada de 3,500 m2.

La estación de servicio tiene como principal objetivo brindar una excelente atención al cliente, mantener precios justos y asegurar la cantidad recibida, para lo cual realiza indagaciones generales con el fin de conocer si el cliente se encuentra satisfecho con el servicio brindado por los despachadores, así como los servicios anexos como higiene de los baños, la cantidad de productos y la calidad de productos que se ofrecen en el Minimarket, aire para neumáticos, agua, facilidades de acceso y salida, entre otros.

La estación fue remodelada por completo en el año 2010, considerando la infraestructura absoluta y el cambio de tecnología, con el fin de incrementar la productividad, la precisión del despacho y el control administrativo del negocio.

La estación de servicio está conformada por tres despachadores, chofer del tanquero, jefe de gestión de talento humano, contadora y asistente contable, gerente financiero y los propietarios.

Cuenta con dos islas de 4 dispensadores Gilbarco Encore 500 serie E con tuberías internas de aluminio para resistir expendio de bio combustibles con tecnología de punta, que pueden despachar 2 productos para lo cual cuentan con 4 mangueras por cada dispensador.

La estación tiene 2 tanques aéreos de 10.000 galones de capacidad para Extra y Diesel mientras que para Super es de 6.000 galones, cada uno cuenta con su bomba sumergible y sonda para control. Cuenta, además, con instalaciones mecánicas, eléctricas,

hidráulicas, de seguridad industrial y ambiental que cumplen las normas nacionales e internacionales que se requieren para el funcionamiento de estaciones de servicio para despacho de combustibles líquidos.

Actualmente está bajo régimen de facturación electrónica con sistema Fuel Control, (Solintence, s.f.).

1.1 Localización

La estación de Servicio CORNE (Figura 1) se ubica en San Miguel de los Bancos, Km 90 vía Calacali – la Independencia, Pichincha Ecuador. Como muestra la Figura 1.

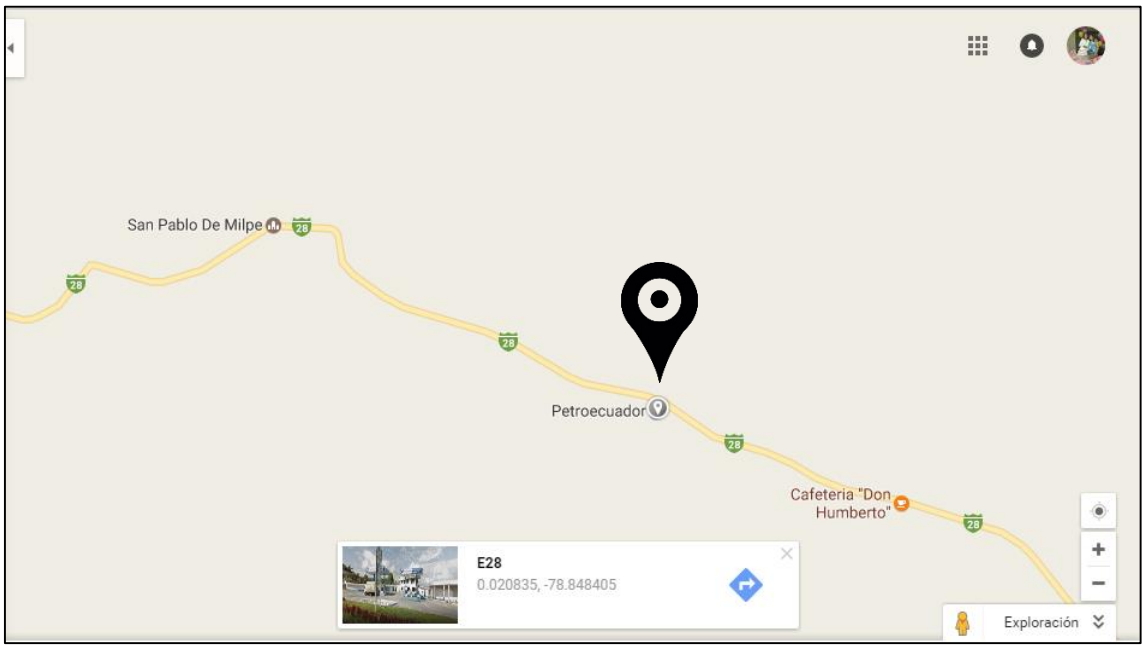


Figura 1: Coordenadas de la Estación de Servicio Corne

Fuente: (Google Maps, 2017)

1.2 Entorno

San Miguel de los Bancos es uno de los 8 cantones de la Provincia de Pichincha ubicado en la zona noroccidental (Figura 2). Consta de dos Parroquias, Mindo y la Cabecera cantonal San Miguel de Los Bancos; además, posee 52 centros poblados entre comunidades, recintos y cooperativas distribuidas en toda la geografía cantonal, siendo

las más importantes San Bernabé, Ganaderos Orenses, San José de Saloya, Pueblo Nuevo, entre otros (Gobierno de Pichincha, 2015).



Figura 2: Mapa geográfico de San Miguel de los Bancos

Fuente: (Wikipedia, 2017, pág. 1)

1.3 Filosofía empresarial

La filosofía empresarial se enfoca en el desarrollo organizacional, donde intervienen las partes vinculadas a la empresa, a través de la interiorización de la misión y la visión de sus colaboradores y sus stakeholders. A continuación, se desarrolla la misión y la visión.

Misión:

La misión de la estación de servicio CORNE, es proporcionar combustible al sector de San Miguel de los Bancos y turistas, con los mejores estándares de seguridad, una infraestructura moderna y manteniendo la cantidad, calidad y precio, para alcanzar una alta satisfacción del cliente.

Visión:

Ser una estación de servicio, líder en estándares de calidad, servicio y precio, proporcionando servicios a los clientes que requieran combustible para uso automotriz. Garantizar un servicio eficiente y eficaz a nuestros clientes a través de un mejoramiento continuo, así como, contribuir al desarrollo económico de la región.

1.4 Productos y servicios

En la Estación de Servicio CORNE los productos y servicios que se ofrecen son los siguientes:

- **Súper:**

  Este tipo de gasolina mejora el rendimiento y la potencia de los motores ya que es de 92 octanajes, principalmente de los motores a inyección.

- **Extra:**

  Este tipo de gasolina es un índice de seis octanos, es recomendable para motores a carburación, automóviles.

- **Diésel Premium:**

  Este tipo de combustibles está diseñado para carros pesados, actualmente existen automóviles que son a diésel, fueron creados para abaratar los gastos dentro del área de combustible.

- **Lubricantes:**

  Definir qué son y qué servicio se da.

  Dentro de los productos de lubricantes se considera a: w440, 20w40, líquido de frenos, agua destilada, aditivos ente otros.

Se comercializan a través del despachador según requerimiento del cliente. Estos productos se pueden incluir directamente en la factura del combustible, ya que es se cuenta con un sistema el cual permite ingresar las compras adicionales que se realicen.

- **Minimarket:**

Es un servicio que se brinda a los clientes desde las 5 am hasta las 10 pm de los siete días de la semana. Cuenta con una variedad de productos tales como chocolates, papas fritas, bebidas frías y al clima, yogurt, dos marcas de helados (pingüinos y coqueiros), papel higiénico, pañitos húmedos, de igual manera si el market se encuentra cerrado por algún motivo ajeno a la estación de servicio, los despachadores están autorizados y mantienen en stock bebidas y papel higiénico para los clientes que los necesiten.

Actualmente se encuentra también habilitado el servicio de cajeros automáticos, tales como el banco de mi barrio y banco mi vecino, los mismos que son para mejor el servicio de la estación generando un valor agregado para la comodidad de los clientes.

- **Baños de mujeres, hombres, y personas con capacidades especiales:**

Para una mejor comodidad para aquellas personas que necesitan este servicio adicional dentro de las instalaciones de la gasolinera, este servicio es gratuito, deberán solicitar las llaves a los despachadores para poder ingresar a ellos.

- **Facturación electrónica (auto-impresores)**

La facturación electrónica está vigente desde el 2012, para un mejor servicio al cliente con rapidez al momento de entregar la factura, de igual manera para los clientes con créditos ya que se les entrega directamente un voucher y al final del mes se emite su factura correspondiente, se maneja con la base de datos del SRI (Servicio de Rentas Interna) y del Registro Civil.

1.5 Normas técnicas INEN

La Norma Técnica INEN 1489:2012 sexta revisión (Anexo 2), habla sobre los productos derivados del petróleo Diesel otorgado por INEN y EPPetrocomercial a la Estación de Servicio y la Norma Técnica INEN 935:2012 octava revisión (Anexo 3) informa sobre la gasolina y sus requisitos otorgado EPPetroecuador, las normas técnicas INEN nos explican detalladamente las variedades de productos que se derivan del petróleo, las características, requisitos complementarios e inspección del producto final para su aprobación y realizar la venta a los distribuidores y ellos se encargan de proveer al cliente final.

1.5.1 Productos derivados del petróleo Diesel requisitos

Objeto

El objeto principal de la norma técnica ecuatoriana INEN del producto derivado del petróleo conocido como DIESEL, establece los requisitos que debe cumplir el producto para la comercialización en el país.

Alcance

Dentro del alcance de esta norma se aplica al producto Diesel que es comercializado en nuestro país sea de producción nacional o para ser importada.

Clasificación

Dentro de la derivación del petróleo, en el ámbito de DIESEL se encuentran las siguientes clasificaciones:

- **Diesel No 1.-** Es un combustible que generalmente es utilizado para los aparatos de combustión externa industriales o domésticos.

- **Diesel No 2.-** Es un combustible que se utiliza dentro de los siguientes sectores: industriales, pesqueros, eléctrico, navieros, etc. exento para el uso automotriz.

- **Diesel Premium.-** Es el combustible utilizado en motores de auto ignición para la propulsión de vehículos del sector automotriz a nivel nacional.

Disposiciones generales

Como normas generales encontraremos que este producto a simple vista debe ser límpido, exento de agua y de materiales en suspensión.

Requisitos

En el anexo 2, página 4 y 5 en la tabla 1, 2 y 3 nos indican los requisitos a cumplirse del diésel No 1, diésel No 2 y diésel Premium el cual es utilizado por los vehículos conocimos tales como buses, volquetas, etc.

Requisitos complementarios

Los requisitos complementarios (punto 6.2 de la NTE INEN) indican el transporte, almacenamiento y manejo de los derivados de hidrocarburos que deben realizarse de conformidad con lo establecido en la NTE (NORMA TÉCNICA ECUATORIANA) INEN 2266, el reglamento de seguridad y operación para el transporte de combustible dentro del país, reglamentos para la autorización de actividades de comercialización de combustible líquidos derivados del petróleo en este caso son las gasolineras comúnmente conocidas.

La comercialización deberá realizarse siempre por m^3, sus múltiplos o submúltiplos en litros, de acuerdo a la dispuesto por la ley del sistema ecuatoriano de la calidad.

Por último, el cumplimiento de las reglas tanto para el productor como el comercializador es estipulado en los requisitos complementarios. (Norma Técnica Ecuatoriana, s.f.)

Inspección

Dentro del área de inspección tenemos muestreo, el cual se recolecta una muestra, se realiza una inspección y recepción de acuerdo a la NTE INEN 930.

El fundamental es la aceptación o rechazo de dicha muestra, si la muestra extraída debe efectuarse de la manera en la que se comentó anteriormente en el área de requisitos, si la muestra no cumple con uno o más de los requisitos establecidos, debe rechazarse el lote correspondiente.

1.5.2 Gasolina, Requisitos (Norma Técnica Ecuatoriana [NTE INEN 935:2012], 2012) Octava revisión

Objeto

El objeto principal de la norma técnica ecuatoriana INEN es establecer los requisitos que debe cumplir la gasolina destinada al uso en motores de ciclo de Otto.

Alcance

Dentro del alcance de esta norma aplica a las gasolinas que se comercializan en el País sea de producción nacional, importada, exceptuando la gasolina de aviación.

Definiciones

Para efectos de esta norma se adoptan las definiciones contempladas en la NTE INEN 2 341 son:

- **Gasolina.-** Mezcla de hidrocarburos relativamente volátiles, libres de agua, sedimento y de material solido en suspensión

- **Gasolina Oxigenada.-** Mezcla de carburantes constituida por una fracción de derivados de petróleo de carácter volátil con un compuesto líquido, destinada para utilizarse como combustible de ciclo de Otto.

- **Ron.-** Siglas en inglés (Research Octane Number) identifica el método para cuantificar el número de octanos de una gasolina mediante el proceso normalizado conocido como Research.

- **MON.-** Siglas en inglés (Motor Octane Number) identifica el método para cuantificar el número de octanos de una gasolina mediante el proceso normalizado conocido como Motor.

- **Índice antidetonante (AID).-** Conocido también como índice de octano, es la semisuma del número de octano obtenido por el método Research (RON) y el número de octanos obtenidos por el método motor (MON)

Clasificación

La gasolina de acuerdo a su octanaje se clasifica de la siguiente manera:

- Gasolina 87 octanos (RON) conocida en el mercado como EXTRA.
- Gasolina de 92 Octanos (RON) conocida en el mercado como SUPER.

Disposiciones generales

Como normas generales este producto debe ser límpido, exento de agua y de materiales en suspensión, no se deberán agregar aditivos mejoradores de octanaje, órgano-metálicos que contengan hierro o plomo.

Requisitos

En el anexo 3, páginas 3 y 4, en la tabla 1 y 2 nos indican los requisitos a cumplirse por el producto EXTRA (gasolina de 87 octanos), SUPER (Gasolina de 92 octanos).

Requisitos complementarios

En los requisitos complementarios el transporte, almacenamiento y manejo de la gasolina debe realizarse de conformidad con lo establecido en la NTE INEN 2266, el reglamento

de seguridad y operación de transporte de combustible en el Ecuador, reglamento para la ejecutar las actividades de almacenamiento, transporte, comercialización y venta al público de los derivados del petróleo: y en base al Decreto Ejecutivo sobre la comercialización y distribución de combustibles líquidos derivados de hidrocarburos y gas licuado de petróleo.

La comercialización debe realizarse en m^3, sus múltiplos y submúltiplos en litros, de acuerdo a lo dispuesto en el sistema ecuatoriano de la calidad.

Por ultimo menciona las reglas y normas que tiene que cumplir tanto el productor como el comercializador en base al reglamento ambiental de operaciones hidrocarburíferas en el ecuador y en la legislación de manejo ambiental secundario (TULMAS).

Inspección

Dentro del área de inspección el muestreo, el cual se recolecta una muestra, se realiza una inspección y recepción acuerdo a la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 336

El fundamental es la aceptación o rechazo de dicha muestra, si la muestra extraída debe efectuarse de la manera en la que se comentó anteriormente en el área de requisitos, si la muestra no cumple con uno o más de los requisitos establecidos, debe rechazarse el lote correspondiente.

2 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

El levantamiento de información tiene como objetivo conocer las debilidades y fortalezas que tiene la estación de servicio con su personal, al momento de obtener dicha información se podrá realizar el procedimiento de la gestión de talento humano y dar recomendaciones oportunas dentro del proceso.

2.1 Encuestas

La Estación de Servicio CORNE, realizo 13181 transacciones en el mes de agosto, 8500 clientes en dicho mes, esta información se obtuvo desde el sistema de full control.

Para calcular el número de encuestas a realizarse se debe tomar en cuenta la siguiente información: el número de clientes, un nivel de confianza del 95%, y un error de 0,10%, con esos datos se dice que el número de muestra es de 95 encuestas. Ver Tabla 1.

Tabla 1: Cálculo de la muestra

Margen de error	10%	e	90%	p
Nivel confianza	95%	z	0,05	q
Población	8500	N		

$$n = \frac{z\text{^}2(p*q)}{e\text{^}2+\frac{z\text{^}2(p*q)}{N}}$$

Para conocer el número idóneo de encuestas a realizar se debe calcular con la siguiente formula.

$$n = \frac{N \times Z_a^{\,2} \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z_a^{\,2} \times p \times q}$$

En donde, N = **tamaño de la población** Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada Q = probabilidad de fracaso D = precisión (**Error** máximo admisible en términos de proporción).

La encuesta que fue realizada se la puede visualizar a continuación en la Tabla 2.

Tabla 2: Modelo en encuesta

ESTACION DE SERVICIO CORNE					
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EL OBJETIVO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ES CONOCER LA OPINIÓN DE LOS CLIENTE, CON LA INFORMACIÓN OBTENIDA DAR RECOMENDACIONES Y MEJORAS EN LOS PROCESOS DE GESTION DE TALENTO HUMANO.				
NOMBRE:	CEDULA:	FECHA:			
Requerimos de cinco minutos de su atención y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala de clasificación: **1 = MALO 2 = REGULAR 3 = BUENO**					
EXTRA	**SUPER**	**DIESEL**	**1**	**2**	**3**
1.El trato y amabilidad del empleado mientras esperaba para ser atendido fue					
2. eficiencia y rapidez del empleado en la estacion de sevicio					
3. califieque La aprarienciaa del empleado es :					
4. el nivel de capacitacion del empleado en servicio al cliente es:					
5. las instalaciones la estacion de servicio son:					
6. el empleado tine conocimientos de su trabajo					
7.los empleados ofrecieron productos extras a servicio solicitado si ☐ no ☐ **Gracias por completar la encuesta de satisfacción del usuario** FIRMA					

La encuesta fue realizada mientras los empleados realizaban su turno en diferentes días y horas.

2.2 Análisis de las encuetas realizadas

Una vez realizada las encuestas se realiza una tabulación, en la cual se obtuvieron los siguientes resultados que se puede visualizar a continuación en la Tabla 3.

Tabla 3: Análisis de las encuetas realizadas

ESTACION DE SERVICIO CORNE



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

EL OBJETIVO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ES CONOCER LA OPINIÓN DE LOS CLIENTE, CON LA INFORMACIÓN OBTENIDA DAR RECOMENDACIONES Y MEJORAS EN LOS PROCESOS DE GESTION DE TALENTO HUMANO.

NOMBRE: CEDULA: FECHA:

Requerimos de cinco minutos de su atención y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios.

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala de clasificación:

1 = MALO 2 = REGULAR 3 = BUENO

EXTRA 44 **SUPER** 22 **DIESEL** 30

	1	2	3
1.El trato y amabilidad del empleado mientras esperaba para ser atendido fue	2	8	86
2. eficiencia y rapidez del empleado en la estacion de sevicio	2	13	81
3. califieque La aprarienciaa del empleado es :	1	20	75
4. el nivel de capacitacion del empleado en servicio al cliente es:	1	14	81
5. las instalaciones la estacion de servicio son:		32	64
6. el empleado tine conocimientos de su trabajo	2	10	84

7.los empleados ofrecieron productos extras a servicio solicitado si 38 no 58

Gracias por completar la encuesta de satisfacción del usuario

FIRMA

En la Tabla 4 se puede visualizar los valores transformados al 100 de las 96 encuestas para poder realizar los gráficos y las conclusiones respectivas de cada pregunta.

Tabla 4: Tabulación

1	2	3	
2	8	90	100
2	14	84	100
1	21	78	100
1	15	84	100
0	33	67	100
2	10	88	100
96			
	si	no	
	40	60	

En la Estación de Servicio Corne se aplicó un total de 96 encuestas, se dividen en 44 clientes abastecidos de extra, 22 clientes abastecidos con súper y 30 clientes abastecidos con diésel.

A continuación se analizara cada una de las preguntas con los resultados obtenidos en la encueta, para poder conocer el objetivo principal y la conclusión que se obtuvo con dicha pregunta.

Pregunta 1: El trato y amabilidad del empleado mientras esperaba para ser atendido fue:

El objetivo de esta pregunta es conocer si el empleado que está despachando combustible fue amable con el cliente mientras esperaba para ser atendido. Con esta información, el gerente de gestión de talento humano de la estación de servicio Corne puede deducir que las capacitaciones, charlas y talleres que han realizado con los empleados son los correctos y adecuado.

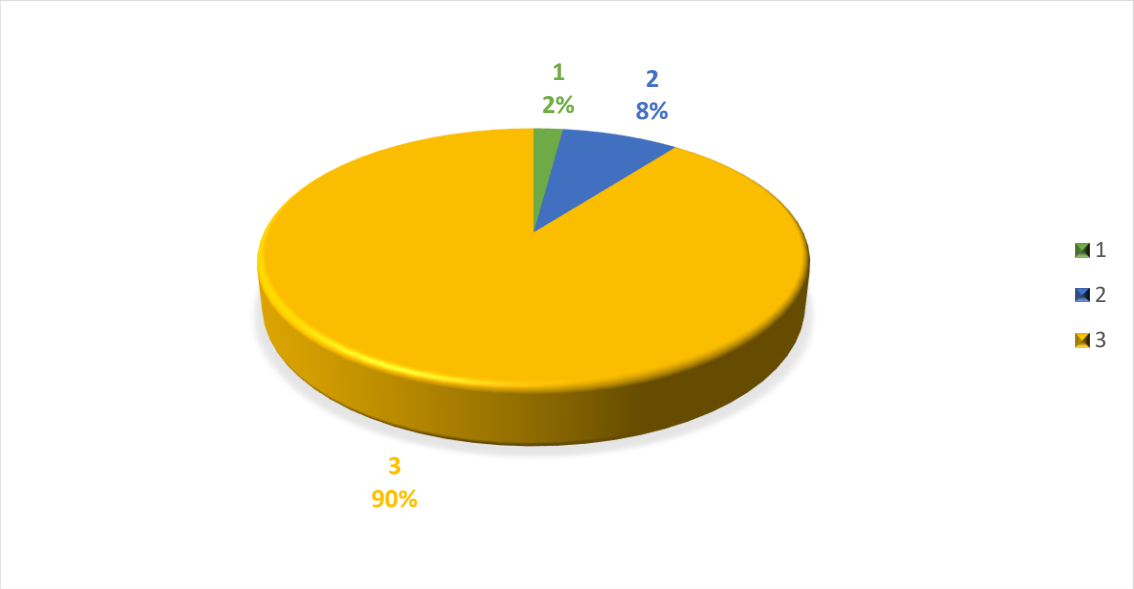


Figura 3: El trato y amabilidad del empleado mientras esperaba para ser atendido

El 90% de los clientes de la estación de servicio Corne dijo que el trato y amabilidad del empleado mientras esperaba para ser atendido fue bueno, mientras que el 8% dijo que fue regular y el 2% comentó que fue malo.

El índice de satisfacción al cliente es alto, por lo tanto se puede decir que el tiempo de espera para ser atendidos y el trato del personal de la estación de servicio Corne están dentro de los parámetros, cabe resaltar que uno de los comentarios que se obtuvo fue que es necesario que estén dos empelados en las horas pico para una mejor satisfacción.

PREGUNTA 2: Eficiencia y rapidez del empleado en la estación de servicio.

El objetivo de esta pregunta es conocer si el empleado fue eficiente y el tiempo de respuesta que mantuvo el empleado para atender al cliente fue el adecuado. El índice de satisfacción del cliente es alto, por lo tanto se puede decir que el tiempo de espera que el cliente mantuvo no fue prolongado y el empleado supo desenvolverse adecuadamente en determinado momento.

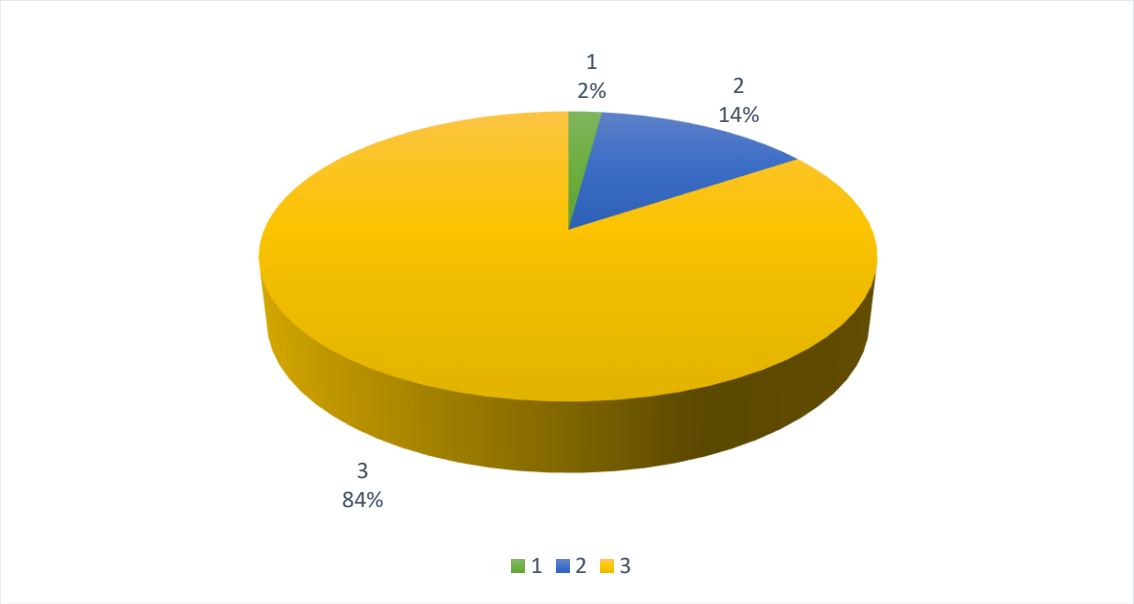


Figura 4: Eficiencia y rapidez del empleado en la estación de servicio

El 84% de los clientes de la estación de servicio Corne dijo que la eficiencia y rapidez del empleado en la estación de servicio fue bueno, mientras que el 14% dijo que fue regular y el 1% comentó que fue malo.

PREGUNTA 3: Califique la apariencia del empleado.

El objetivo de esta pregunta es enfocarse en la apariencia, presencia del empleado para tener una buena imagen ante los clientes, con uniformes limpios, en buen estado, de esa manera la estación de servicio puede controlar cada qué tiempo es necesario una reposición de uniformes que mantengan en stock.

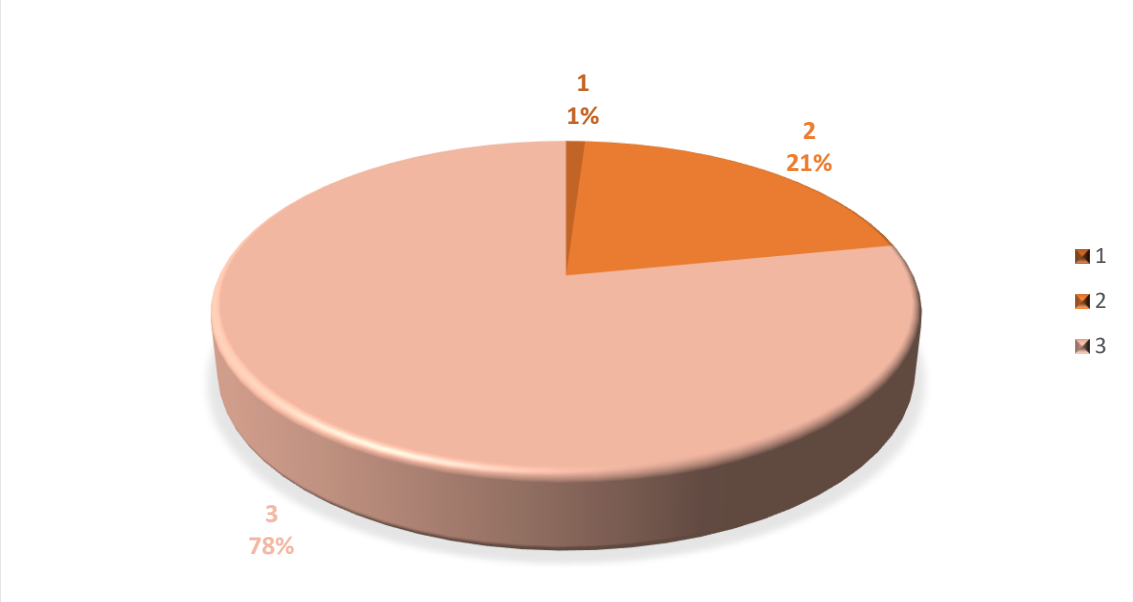


Figura 5: Califique la apariencia del empleado

Se concluye que el 78% de los clientes de la estación de servicio Corne concuerda con que los empleados están bien uniformados con su gorra, zapatos de punta de acero, camiseta, pantalón de EPPetrocomercial o a su vez con un overol, mientras que el 21% de los clientes comentaron que es regular la apariencia y el 1% no estuvo de acuerdo con la presencia de los empleados concluyendo en que ellos no están limpios, y su ropa no está presentable para el cliente.

PREGUNTA 4: El nivel de capacitación del empleado en servicio al cliente

El objetivo de esta pregunta es conocer si el porcentaje de las capacitaciones que se han realizado dentro de la estación de servicio Corne hacia el personal encargado de despachar combustible a los clientes es idónea y concreta para satisfacer las necesidades del cliente, tanto como manejo de pequeños inconvenientes que se pueden presentar en la estación, como la atención que el cliente recibe por parte del empleado al momento de ser atendido.

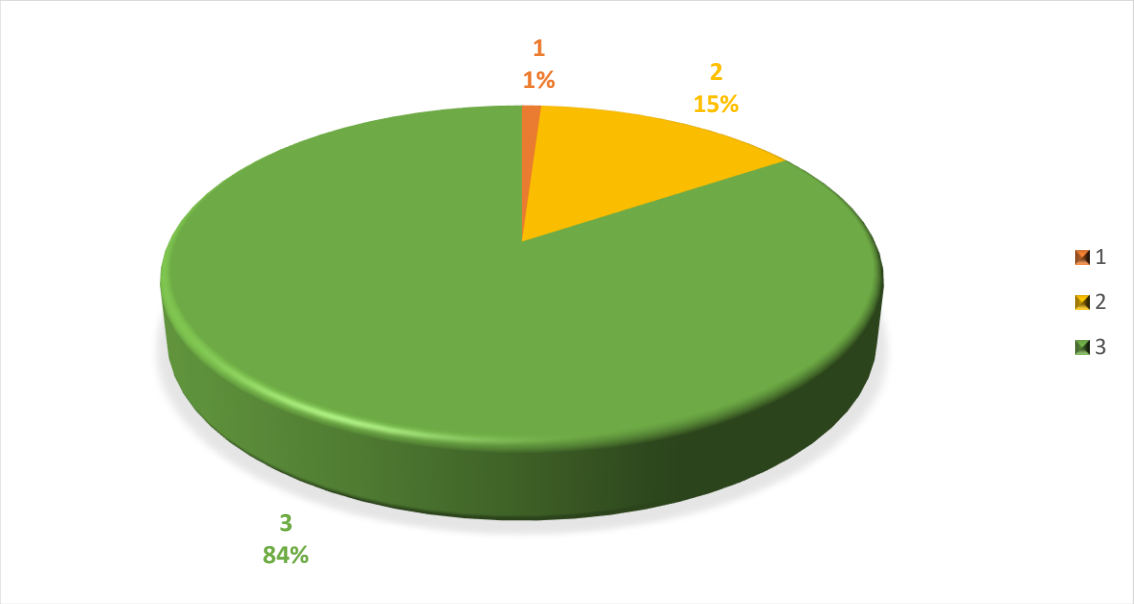


Figura 6: El nivel de capacitación del empleado en servicio al cliente

El 84% de los clientes de la estación de servicio Corne señalo que el nivel de capacitación de los empleados es adecuada y correcta hacia el cliente, mientras que el 15% de los clientes comentaron que es regular o estándar el nivel de capacitación que los empleados mantiene y el 1% de los clientes dijeron que no es bueno el nivel de capacitación.

La estación de servicio puede concluir que el nivel es bueno pero deben capacitar un poco más para que sus clientes estén más satisfechos y pueda aumentar el índice del nivel de satisfacción.

PREGUNTA 5: Las instalaciones de la estación de servicio

El objetivo de esta pregunta es conocer la opinión de los clientes respecto a las instalaciones de la estación para saber lo que deben mejorar, sin embargo, al realizar las encuestas se conoció que los clientes desean que tengan un mejor control en feriados de los baños para que permanezcan limpios.

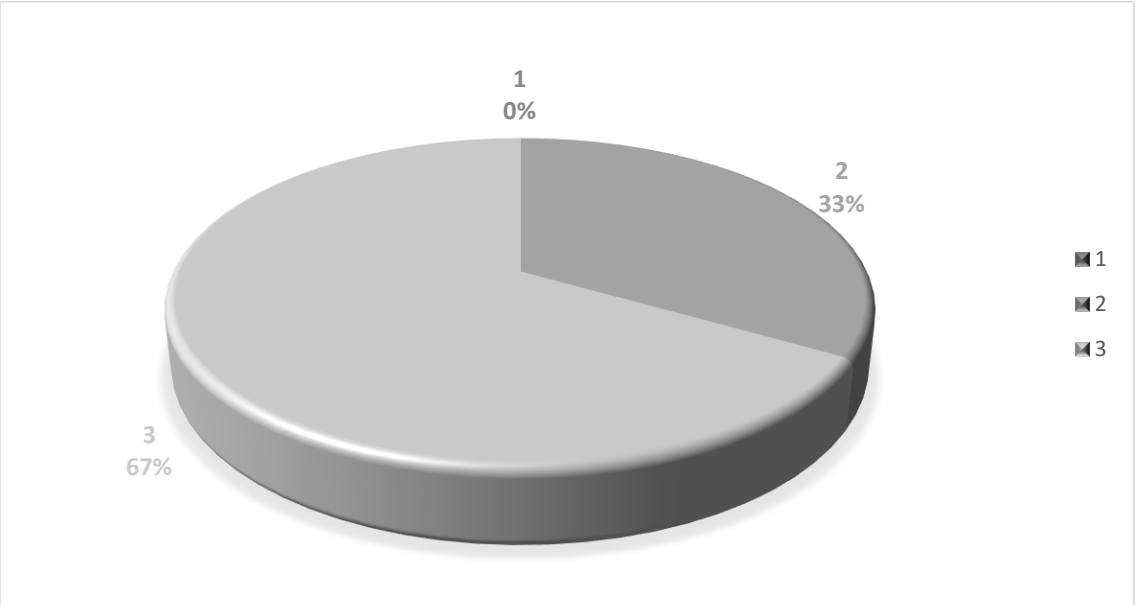


Figura 7: Las instalaciones de la estación de servicio

El 67% de los clientes de la estación de servicio Corne dijo que las instalaciones están en buen estado, los servicios complementarios son limpios y sin comentario alguno, y el 33% de los clientes dijo que las instalaciones son regulares y ninguno de ellos que están en mal estado.

PREGUNTA 6: El empleado tiene conocimientos de su trabajo

El objetivo de esta pregunta es conocer si el empleado que se contrató o está trabajando en la estación de servicio tiene dominio y conocimiento absoluto sobre sus tareas, funciones y obligaciones dentro de la estación.

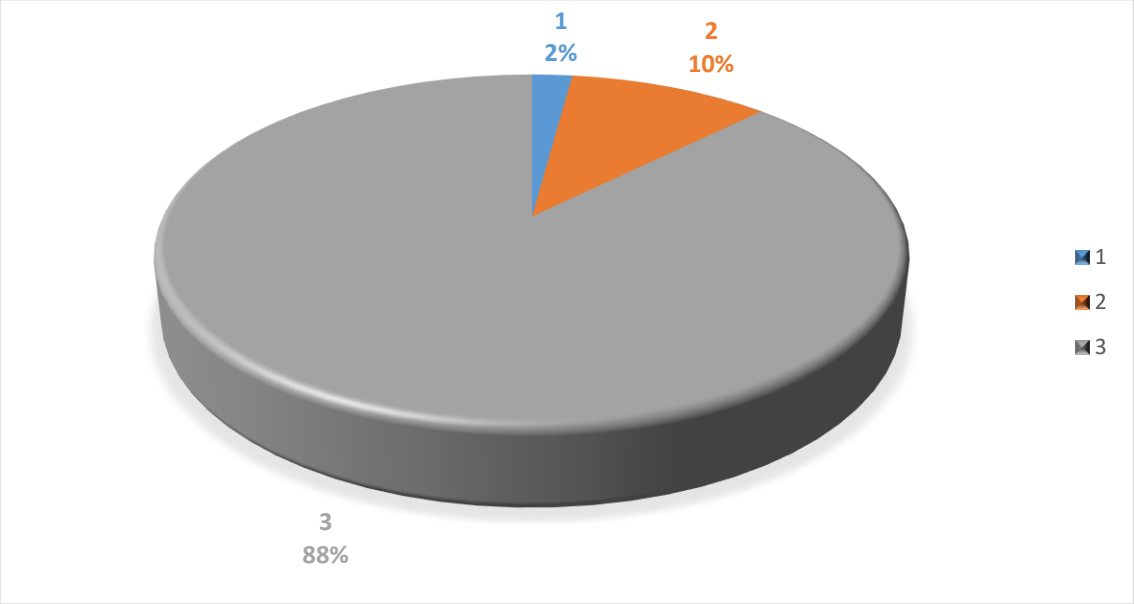


Figura 8: El empleado tiene conocimientos de su trabajo

El 88% de los clientes de la estación de servicio Corne dijo que el empleado sí tiene conocimiento y dominio en su trabajo. El 10% de los clientes que es regular y el 2% que el empleado no tiene dominio ni conocimiento de su trabajo.

PREGUNTA 7: Los empleados ofrecieron productos extras a servicio solicitado.

El objetivo de esta pregunta es conocer si el empleado cumple con uno de los requerimientos de la estación tales como ofrecer a los clientes el servicio extra de lubricantes, aditivos, líquido de frenos para una mejor atención al cliente.

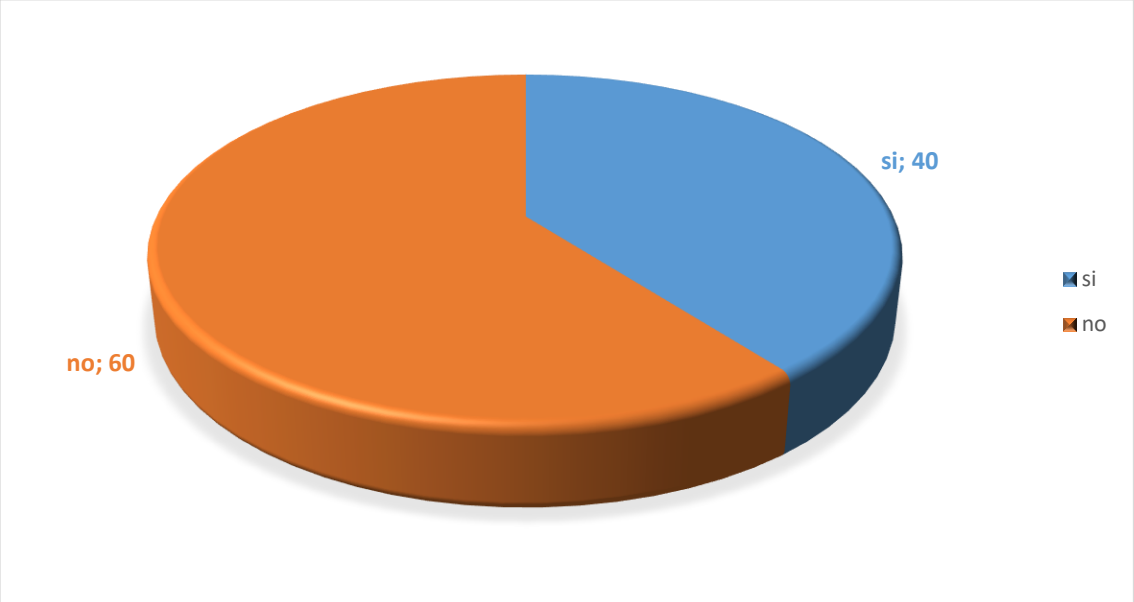


Figura 9: Los empleados ofrecieron productos extras a servicio solicitado

El 60% de los clientes de la estación de servicio Corne dijo que el empleado no ofrece los productos extras al servicio solicitado tales como lubricantes, refrigerantes, aditivos, etc. y el 40% de los clientes dijo que sí les ofrecieron ese servicio extra.

La estación de servicio se ve en la necesidad de capacitar e instruir nuevamente a sus empleados para que ellos ofrezcan y tengan siempre en stock lo que el cliente requiere.

2.3 Diseño de Manual de procedimientos para la gestión de talento humano

Con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los clientes de la estación de servicio Corne, se diseña los siguientes manuales de procedimientos para cada paso de la gestión de talento humano, tales como reclutamiento, entrevista selección del personal, y evaluación desempeño.

2.3.1 Manual de procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal

PROPÓSITO

Proveer a las áreas solicitantes de la Estación de Servicio CORNE del personal con las competencias establecidas en el perfil.

ALCANCE

Para todos los puestos vacantes de la Estación de Servicio CORNE

RESPONSABLE DEL PROCESO

Asistente de recursos humanos.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Requerimiento de selección.- Documento que describe la necesidad de personal, dirigido al Gerente de Recursos Humanos de acuerdo al presupuesto presentado por proyecto o Departamento.

Documentos requeridos.- Son los documentos necesarios para elaborar el contrato y conformar el expediente del nuevo colaborador.

POLÍTICAS

- El reclutamiento de candidatos se basará en varias fuentes, tales como, portal externo, publicaciones en la prensa, páginas web, entre otras.

- Los responsables de los departamentos deberán colaborar en el diseño y calificación de los instrumentos de medición de conocimientos técnicos que les corresponda.

- Para niveles directivos y mandos gerenciales, la terna final será designada con la participación de la Gerencia General y la Dirección Administrativa Financiera.

- Para selección de personal administrativo para el área de Recursos Humanos, la decisión se deberá tomar en conjunto con la Gerencia de Recursos Humanos y la Dirección Administrativa Financiera.

- Para niveles técnicos operativos, a la terna final se le aplicará una prueba práctica de responsabilidad del área requirente y en coordinación con el área de Recursos Humanos.

- Las pruebas psicométricas que se aplicarán a los candidatos deberán basarse en baremos ecuatorianos.

- El informe de selección deberá estar acompañado de los resultados y respaldos de las evaluaciones realizadas.

- Para la toma de decisión de la contratación deberá favorecerse al candidato con mayor acercamiento y ajuste al perfil del cargo.

- Las personas recomendadas deben pasar todo el proceso de selección.

- Se debe controlar a las fechas de caducidad de los contratos del personal en base a la matriz de seguimiento de contratos.

- Una vez realizado la primera fase del proceso de selección y en la fase final deben participar tanto el jefe inmediato como el gerente para la entrevista final.

- Todos los documentos de este proceso tales como hojas de vida, pruebas psicotécnicas, informe final, formatos de entrevista, entre otros deben formar parte de la carpeta de la persona seleccionada.

- En caso de que el Departamento de Recursos Humanos considere que un candidato no es apto para ingresar a la empresa y el jefe de área u otra persona de mayor nivel jerárquico exijan su ingreso esto debe quedar por escrito en la carpeta del empleado.

- Todo nuevo colaborador debe contar con todas las vacunas que se requieran para el ingreso a la Empresa.

- En el caso de que un contrato a término fijo no se vaya a prorrogar la empresa debe informar al empleado dentro de un plazo no inferior a 30 días.

PROCEDIMIENTO

Tabla 5: Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación del personal

N.	Actividad	Descripción	Cargo	Registros entrantes o salientes
1.	Actualizar información de posibles candidatos para vacantes	Actualizar la información que se va a necesitar para poder captar a los posibles candidatos	Asistente RR HH	File del personal y Base de currículos externos
2.	Analizar el requerimiento de selección	Verificar y analizar cuáles son los requisitos para comenzar con la selección del personal	Asistente RR HH	Informe de factibilidad de selección
3.	Presentar informe de factibilidad al gerente de recursos humanos para su aprobación	Se debe realizar un informe que va dirigido al frente para conseguir la aprobación y comenzar con el proceso de selección	Asistente RR HH	
4.	Informar negativa al trámite al departamento requirente	Comunicar al departamento que solicita personal que no fue aprobado la solicitud por medio de una comunicación	Asistente RR HH	Comunicación
5.	Tramitar el levantamiento de perfil por competencia del nuevo cargo	Una vez aprobado la solicitud del personal se comienza con los requerimientos de selección para obtener una administración de perfiles de los candidatos	Asistente RR HH	Administración de perfiles

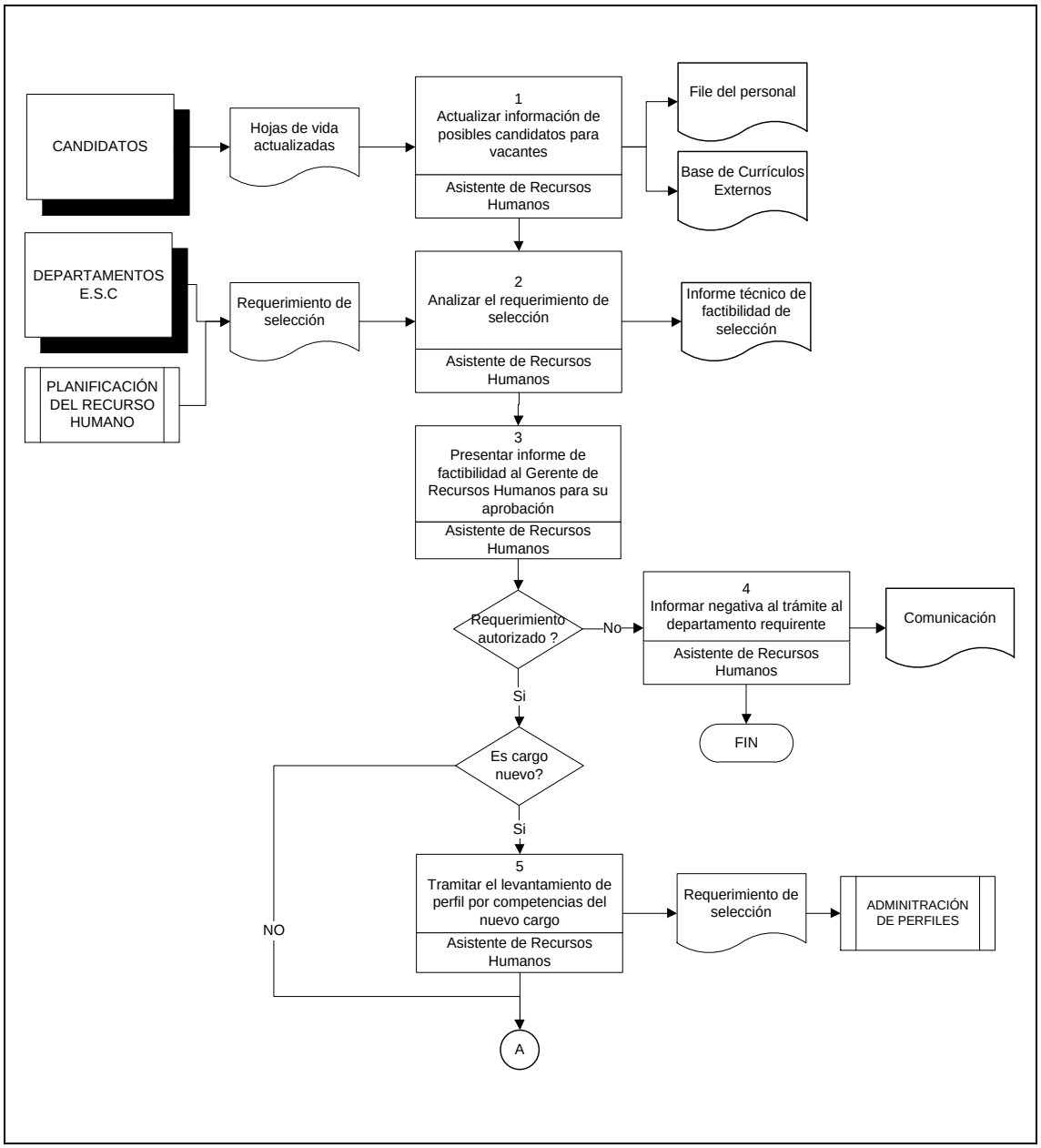
N.	Actividad	Descripción	Cargo	Registros entrantes o salientes
6.	Realizar convocatoria externa	Publicar requerimientos de personal en páginas web, prensa, y lugares estratégicos en el centro de San Miguel de los Bancos	Gerente de RR HH	Portal externo
7.	Ingresar o actualizar hojas de vida en la base de datos	Ingresar nuevos candidatos en las carpetas de la base de dato, actualizar el cv de candidatos ya existentes.	Gerente de RR HH	Base de currículos externos
8.	Analizar e identificar las hojas de vida de los candidatos	Validad los datos que los candidatos presentan en el cv	Gerente de RR HH	Lista de candidatos externos
9.	Convocatoria de evaluación	Convocar a los candidatos para ser evaluados	Analista de RR HH	Candidatos externos
10.	Realizar la entrevista pre- liminar	Reunirse con el candidato o los candidatos con una cita programada para tener su primera entrevista	Analista de RR HH	
11.	Aplicar y calificar pruebas a candidatos en colaboración con el departamento requirente	Se hace pruebas técnicas, prácticas y la entrevista pre-liminar al candidato	Gerente de RR HH	Se realiza un informe de evaluación y da resultado de pruebas
12.	coordinar logística, diseño de casos y evaluación de pruebas situacionales	los candidatos que obtengan el puntaje requerido pasaran al siguiente paso, caso contrario será notificado	Gerente de RR HH	Evaluaciones para continuar con el proceso o notificación de fin del proceso
13.	Notificar al candidato no aprobado el fin del proceso	Se le notificara al candidato que no aprobó todos los requerimientos solicitados y que es el fin de su proceso	Gerente de RR HH	Notificación de fin de proceso

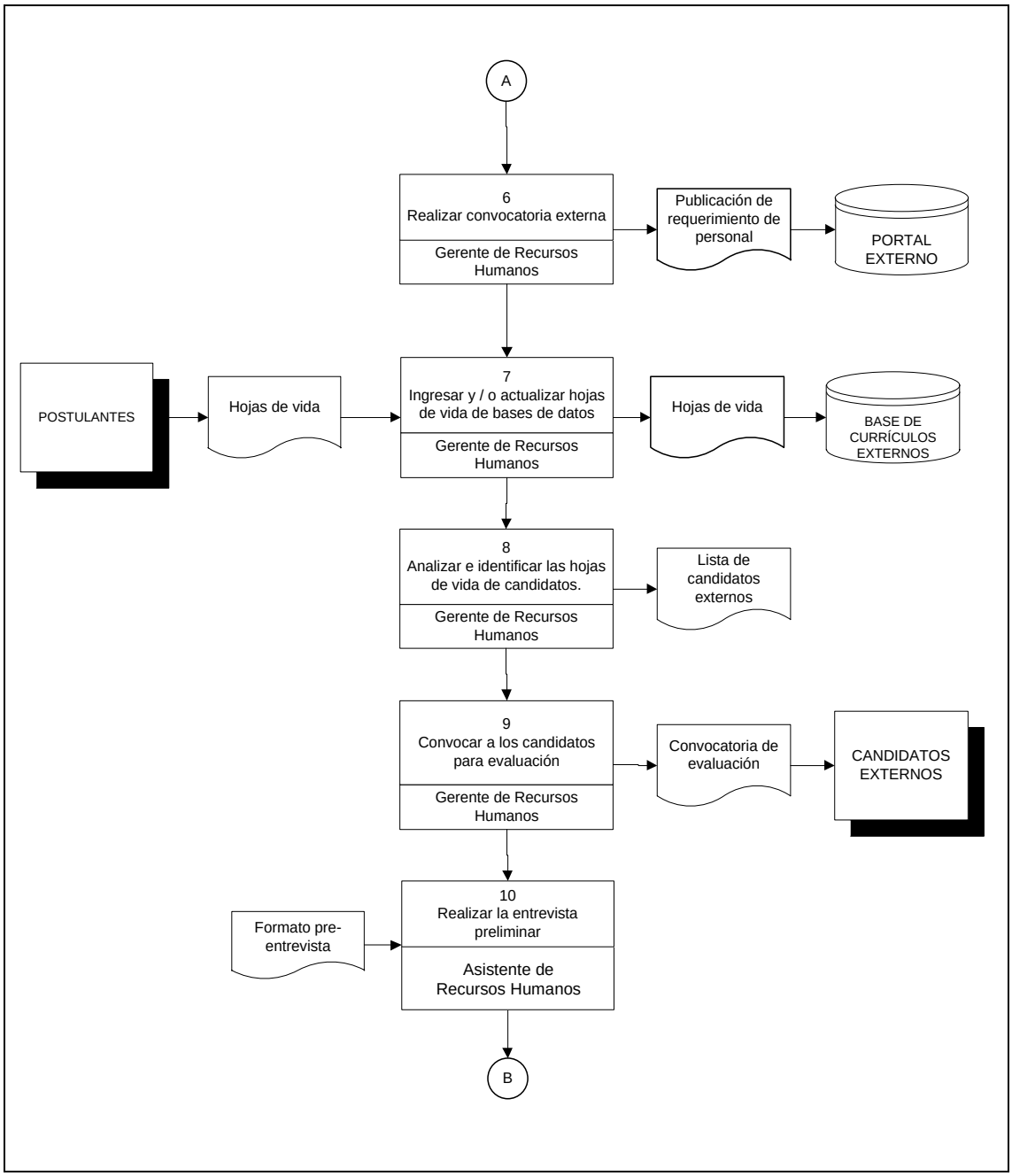
N.	Actividad	Descripción	Cargo	Registros entrantes o salientes
14.	Realizar la entrevista de evento conductual	se realizara una entrevista al candidato(s) seleccionados	Gerente de RR HH	Formato de entrevista
15.	tabular resultados acumulados y seleccionar la terna de candidatos	Se tabulara los resultados para poder obtener un informe final.	Gerente de RR HH	Informe final de candidatos
16.	coordinar entrevista con el departamento	Se coordina con el departamento que necesita el candidato para poner fecha y hora de la cita con el candidato	Gerente de RR HH	
17.	entrevistar al candidato seleccionado	Se realiza una entrevista candidato/ gerente de recursos humanos	Gerente de RR HH	Formato de entrevista profunda
18.	Realizar la verificación de referencias	Se realiza la verificación de las referencias estipuladas en el cv	Analista de RR HH	Verificación de referencias laborales
19.	Elaborar informe de selección	Se realiza un informe para entregarle al gerente de RR HH, y a los propietarios	Analista de RR HH	Informe de selección
20.	Realizar la toma de decisión del cargo vacante	Se entrega los resultados de las pruebas, entrevista profunda y el informe de selección para la toma de decisión.	Gerente de RR HH y propietario	
21.	Comunicar contratación a candidatos y negociar condiciones laborables	Con el candidato favorecido se realiza una hoja de negociación y al candidato no favorecido se le realiza una notificación	Analista de RR HH	Candidatos favorecidos y no favorecidos
22.	Solicitar al candidato requerimientos	El candidato debe realizarse unos exámenes médicos en el centro de salud ya que son	Analista de RR HH	

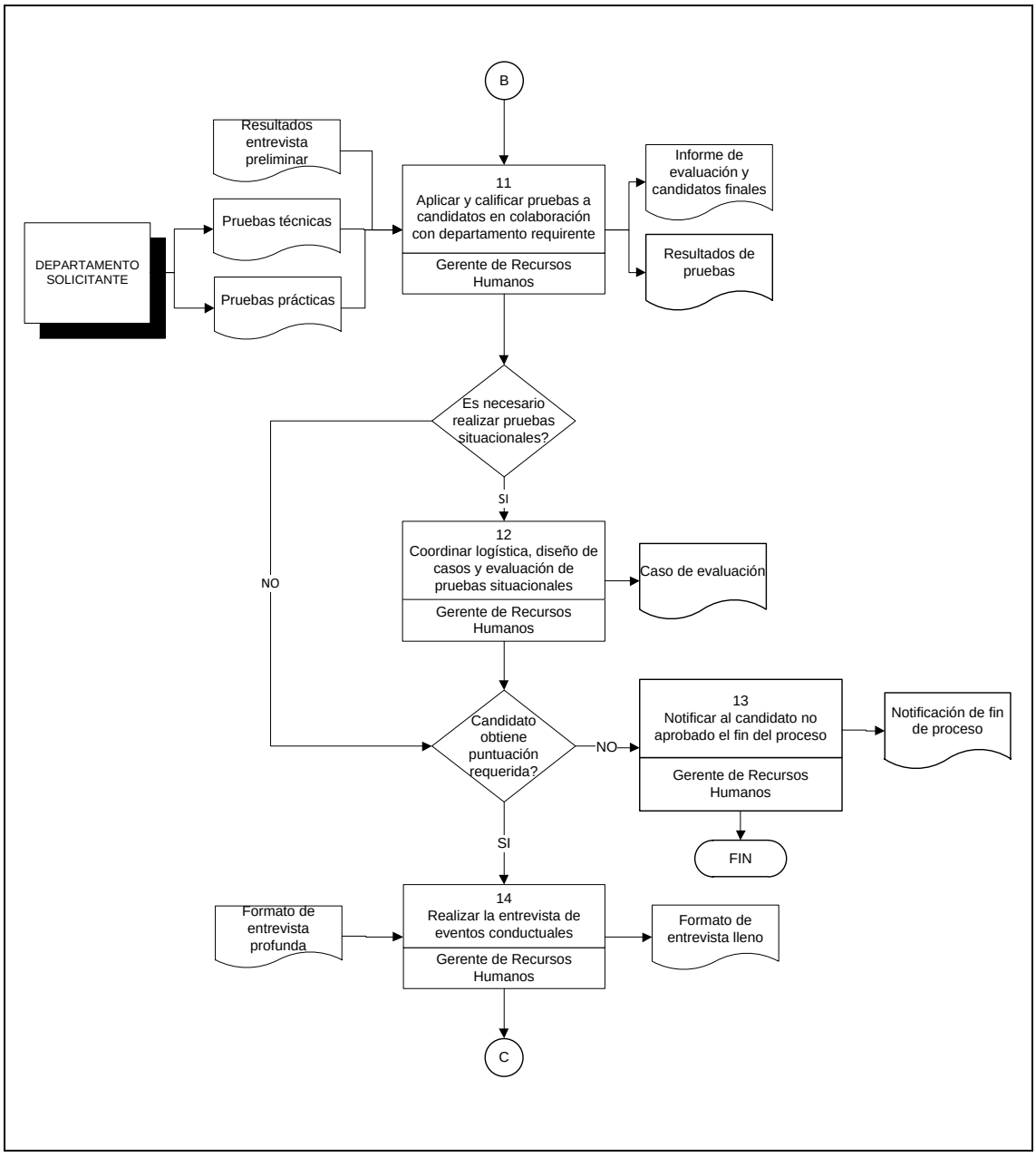
N.	Actividad	Descripción	Cargo	Registros entrantes o salientes
	documentales y exámenes médicos	requisitos para su contratación, y entregarle el formato de autorización para los exámenes médicos		
23.	Coordinar los exámenes con el centro de salud	E candidato favorecido debe traer el certificado de vacunación y resultados de exámenes pre- operacionales.	Analista de RR HH	Candidatos favorecidos
24.	Notificar al candidato la no aprobación del proceso	Si el candidato no aprobó los exámenes médicos será notificado el fin de su proceso	Analista de RR HH	Notificación fin de proceso al empleado
25.	Elaborar contrato y apertura de carpeta de personal	Se realiza l apertura de la carpeta de personal, donde se archiva el contrato, exámenes médicos y se procede a la inducción	Gerente Financiero	Inducción y Ministerio de relaciones Laborales
26.	Notificar el ingreso de nuevo colaborador al IESS	Se realiza el aviso de entrada de un nuevo empleado en la E/S por medio de la página web	Gerente Financiero	Portal IESS
27.	Solicitar insumos de trabajo a TI e ingreso a logística	Se solicitara a los propietarios uniformes y el ingreso de los datos del candidato en el sistema para empezar su trabajo	Analista de RR HH	Solicitud de Ingreso
28.	Solicitar requerimientos de uniformes y equipos de protección personal	Se solicitara a los propietarios uniformes que mantengan en stock, y si es en épocas de llenar formularios en EPP, comunicar para la reposición de su uniforme	Analista de RR HH	Solicitud de requerimiento de uniforme y EPP

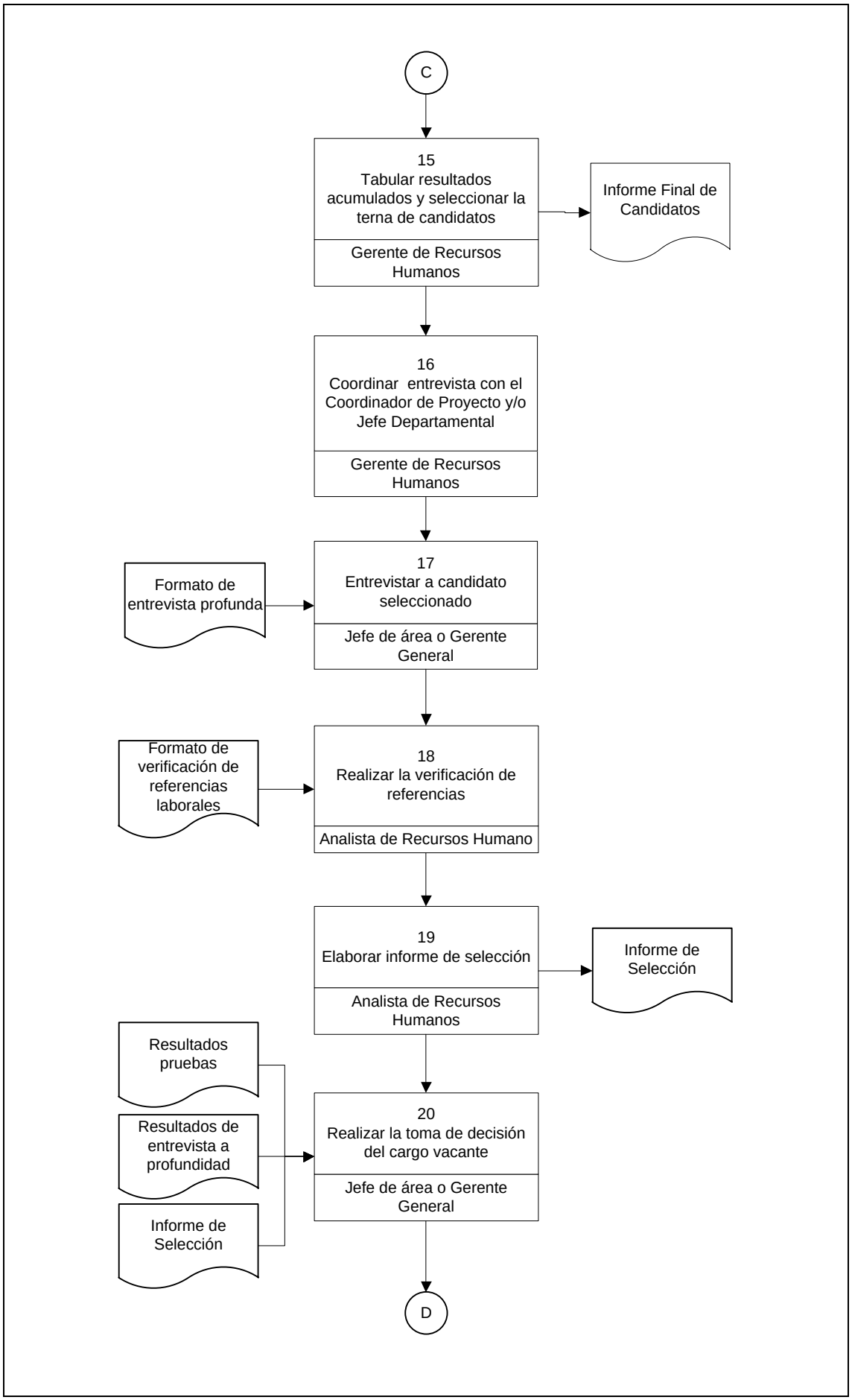
N.	Actividad	Descripción	Cargo	Registros entrantes o salientes
29.	Ingresar los datos del personal contratado al sistema	Solicitar al gerente Financiero que se ingrese los datos del personal en el sistema full control	Analista de RR HH	Full control
30.	Legalizar el contrato de trabajo	Ir al ministerio de trabajo y realizar los trámites correspondientes para su legalización	Analista de RR HH	Contrato
31.	Notificar la incorporación al seguro privado del nuevo colaborador	Enviar un comunicado a macro seguros para iniciar con el seguro probado que la E/S les da a los trabajadores	Analista de RR HH	Notificación a la compañía de seguros
32.	Remitir el contrato legalizado al proceso de pago de remuneraciones	Enviar una copia a la contadora para que tenga conocimiento de un nuevo colaborador	Gerente Financiero	Contrato legalizado
33.	Elaborar o alimentar matriz de seguimiento de contratos	Archivar el contrato con el cv correspondiente del empleado.	Gerente Financiero	Matriz de seguimiento de contratos

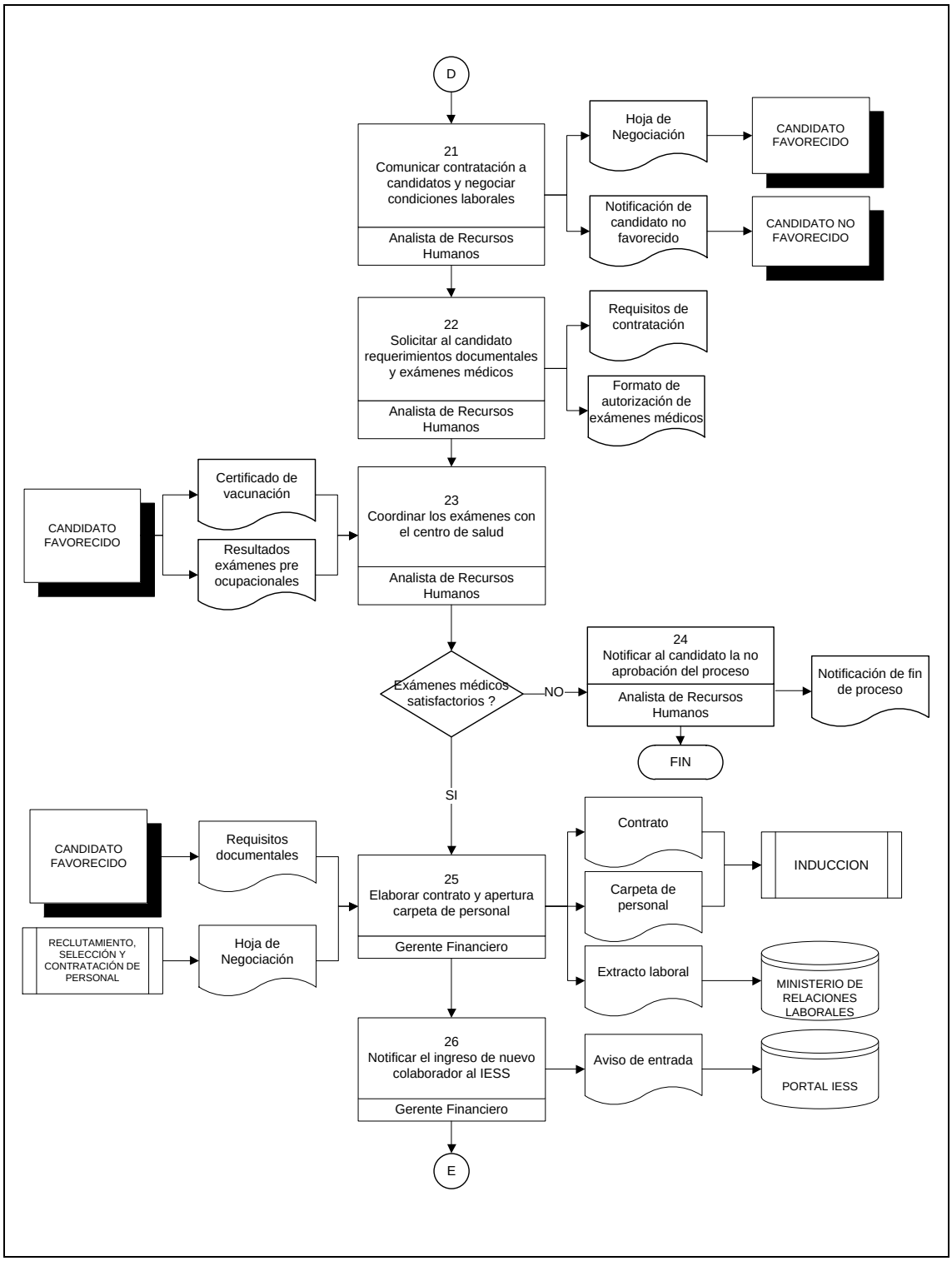
DIAGRAMA DEL PROCESO




A
6
Realizar convocatoria externa
Gerente de Recursos Humanos
Publicación de requerimiento de personal
PORTAL EXTERNO
POSTULANTES
Hojas de vida
7
Ingresar y / o actualizar hojas de vida de bases de datos
Gerente de Recursos Humanos
Hojas de vida
BASE DE CURRÍCULOS EXTERNOS
8
Analizar e identificar las hojas de vida de candidatos.
Gerente de Recursos Humanos
Lista de candidatos externos
9
Convocar a los candidatos para evaluación
Gerente de Recursos Humanos
Convocatoria de evaluación
CANDIDATOS EXTERNOS
Formato pre-entrevista
10
Realizar la entrevista preliminar
Asistente de Recursos Humanos
B


B
Resultados entrevista preliminar
Pruebas técnicas
Pruebas prácticas
DEPARTAMENTO SOLICITANTE
11
Aplicar y calificar pruebas a candidatos en colaboración con departamento requirente
Gerente de Recursos Humanos
Informe de evaluación y candidatos finales
Resultados de pruebas
Es necesario realizar pruebas situacionales?
SI
NO
12
Coordinar logística, diseño de casos y evaluación de pruebas situacionales
Gerente de Recursos Humanos
Caso de evaluación
Candidato obtiene puntuación requerida?
NO
13
Notificar al candidato no aprobado el fin del proceso
Gerente de Recursos Humanos
Notificación de fin de proceso
FIN
SI
Formato de entrevista profunda
14
Realizar la entrevista de eventos conductuales
Gerente de Recursos Humanos
Formato de entrevista lleno
C


C
15
Tabular resultados acumulados y seleccionar la terna de candidatos
Gerente de Recursos Humanos
Informe Final de Candidatos
16
Coordinar entrevista con el Coordinador de Proyecto y/o Jefe Departamental
Gerente de Recursos Humanos
Formato de entrevista profunda
17
Entrevistar a candidato seleccionado
Jefe de área o Gerente General
Formato de verificación de referencias laborales
18
Realizar la verificación de referencias
Analista de Recursos Humano
19
Elaborar informe de selección
Analista de Recursos Humanos
Informe de Selección
Resultados pruebas
Resultados de entrevista a profundidad
Informe de Selección
20
Realizar la toma de decisión del cargo vacante
Jefe de área o Gerente General
D


D
21
Comunicar contratación a candidatos y negociar condiciones laborales
Analista de Recursos Humanos
Hoja de Negociación
CANDIDATO FAVORECIDO
Notificación de candidato no favorecido
CANDIDATO NO FAVORECIDO
22
Solicitar al candidato requerimientos documentales y exámenes médicos
Analista de Recursos Humanos
Requisitos de contratación
Formato de autorización de exámenes médicos
CANDIDATO FAVORECIDO
Certificado de vacunación
Resultados exámenes pre ocupacionales
23
Coordinar los exámenes con el centro de salud
Analista de Recursos Humanos
Exámenes médicos satisfactorios ?
NO
24
Notificar al candidato la no aprobación del proceso
Analista de Recursos Humanos
Notificación de fin de proceso
FIN
SI
CANDIDATO FAVORECIDO
Requisitos documentales
RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL
Hoja de Negociación
25
Elaborar contrato y apertura carpeta de personal
Gerente Financiero
Contrato
Carpeta de personal
Extracto laboral
INDUCCION
MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES
26
Notificar el ingreso de nuevo colaborador al IESS
Gerente Financiero
Aviso de entrada
PORTAL IESS
E

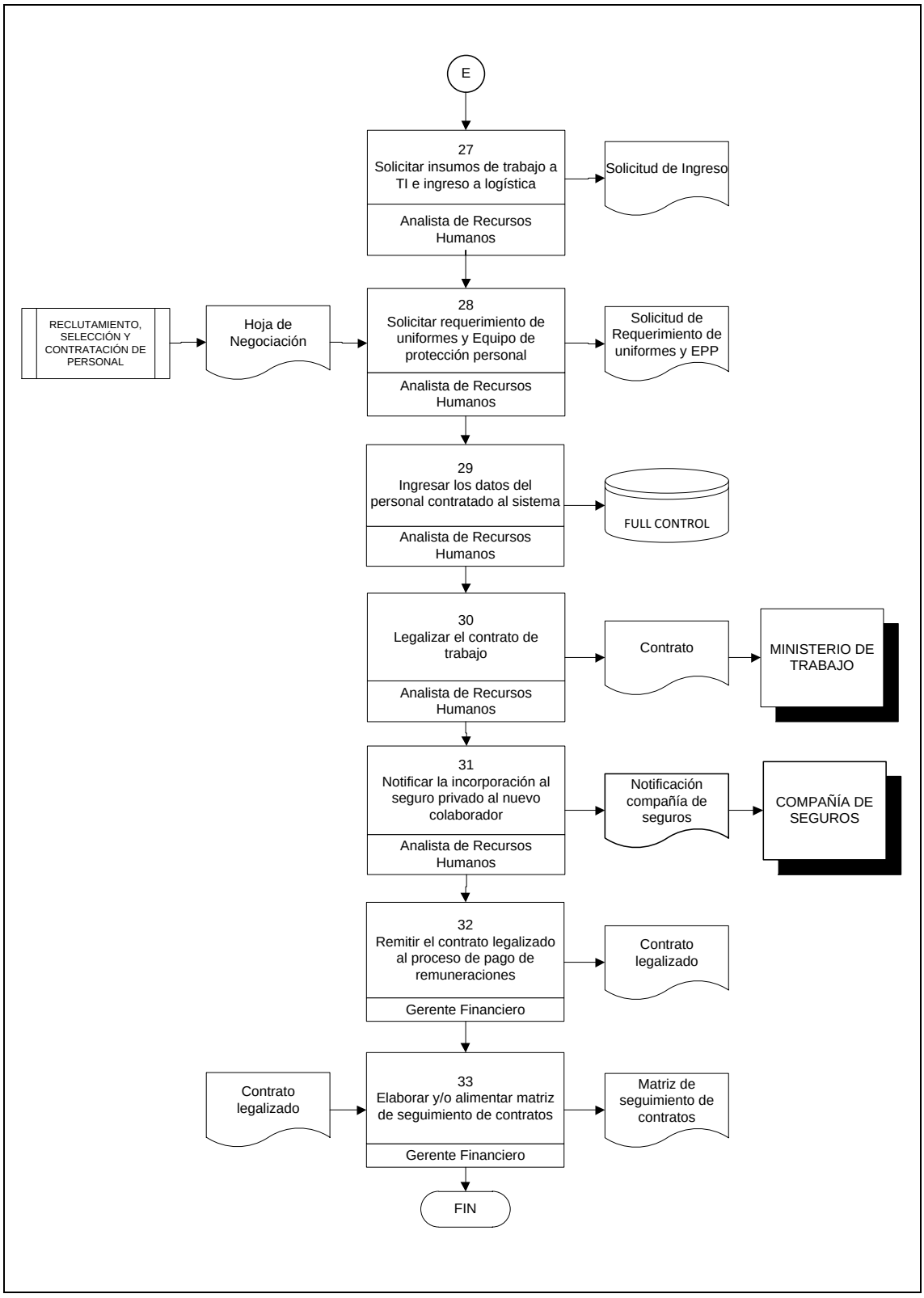


Figura 10: Reclutamiento, selección y contratación del personal

INDICADORES

Tabla 6: Indicadores de tiempo promedio de pre-selección

NOMBRE	**Tiempo promedio de pre – selección**
DESCRIPCIÓN	Número de días promedio de pre selección de personal.
FORMULA DE CALCULO	Sumatoria (Fecha de evaluación – Fecha de requerimiento de pre selección) / Número de requerimientos
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Asistente de Recursos humanos
FRECUENCIA	Mensual
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Gerente de Recursos Humanos

Tabla 7: Indicadores de tiempo promedio de decisión de selección

NOMBRE	**Tiempo promedio de decisión de selección**
DESCRIPCIÓN	Número de días promedio de decisión de selección de personal.
FORMULA DE CALCULO	Sumatoria (Fecha de decisión de contratación – Fecha de presentación de terna) / Número de requerimientos
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Asistente de recursos humanos
FRECUENCIA	Mensual
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Gerente de Recursos Humanos

Tabla 8: Indicadores de tiempo promedio de contratación

NOMBRE	**Tiempo promedio de contratación**
DESCRIPCIÓN	Número de días promedio de contratación de personal.
FORMULA DE CALCULO	Sumatoria (Fecha de contratación – Fecha de decisión de contratación) / Número de requerimientos
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Asistente de recursos humanos
FRECUENCIA	Mensual
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Gerente de Recursos Humanos

DOCUMENTOS

- File del personal y base de currículos externos.
- Administración de perfiles.
- Portal externo.
- Listado de candidatos externos.
- Informe de evaluación.
- Resultados de pruebas.
- Notificaciones fin de proceso, evaluaciones para continuar el proceso.
- Formato de entrevistas.
- Informe final de candidatos.
- Formato de entrevista profunda.
- Verificación de las referencias candidatos.
- Informe de selección.
- Documento de candidatos favorecidos y no favorecidos.
- Inducción y registro de contrato en el ministerio de relaciones laborales.
- Portal IESS.
- Solicitud de requerimientos de uniformes.
- Full control.
- Contratos.
- Notificación a la compañía de seguro del ingreso de un nuevo miembro a la E/S Corne.

2.3.2 Manual de procedimiento de capacitación y formación del personal de la estación de servicio Corne

PROPÓSITO

Mejorar el desempeño del personal a través de actividades de capacitación, desarrollo y entrenamiento que eleven los niveles de competencias técnicas, comportamentales y destrezas.

ALCANCE

Para todo el personal de la Estación de Servicio Corne.

RESPONSABLE DEL PROCESO

Gerente de talento humano y gerente de talento humano

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Evaluación de la capacitación.- Consiste en valorar la calidad, cantidad y pertinencia de la capacitación y los efectos que producen en los objetivos organizacionales.

Requerimiento de capacitación.- Solicitud de capacitación en temas concernientes a la actividad del puesto establecidos en el plan de capacitación.

POLÍTICAS

- La capacitación y formación estará orientada al desarrollo de las competencias corporativas, de las áreas y de los puestos.

- Los trabajadores que hayan participado en la capacitación y formación asumida por la empresa, el material suministrado por la empresa capacitadora es propiedad de la Estación de Servicio CORNE y el empleado debe obtener copias en caso de estar interesado.

- Los planes de capacitación y formación se elaborarán anualmente.

- Toda capacitación realizada debe ser evaluada tanto en su programación logística como en su impacto y beneficio en el puesto de trabajo y la organización.

- Los programas de capacitación y formación tendrán el carácter de asistencia obligatoria.

- Todo personal fijo tiene derecho a recibir capacitación por lo menos una vez al año de acuerdo al presupuesto establecido.

- Los programas de capacitación deben ser desarrollado por el personal de Desarrollo Organizacional.

- Todo programa de capacitación debe ser producto de un diagnóstico de necesidades el cual se debe hacer en conjunto con el jefe/s del área involucrada.

- El Diagnóstico de Necesidades de capacitación general se debe hacer anualmente paralelo a la fecha de preparación de planes y objetivos anuales con el fin de lograr una correlación y productividad más ajustada a la realidad.

- Las necesidades deben ajustarse a aspectos tanto laborales como corporativos y al desarrollo profesional del colaborador.

- La logística de los programas de capacitación debe ser coordinada por el área de Recursos Humanos incluyendo la difusión de los eventos y los beneficios a obtener.

- El material proporcionado de las capacitaciones debe reposar en las instalaciones de Recursos Humanos para ser suministrada a quien lo requiera.

- La capacitación aprobada al personal de la empresa debe estar orientada en primera instancia a temas relacionados con el puesto de trabajo con el fin de enriquecerlo y lograr mayor productividad.

- La capacitación se la ejecutará con la participación de facilitadores internos o externos.

- Los cambios de los programas de capacitación y formación serán aprobados por la Gerencia General.

PROCEDIMIENTO

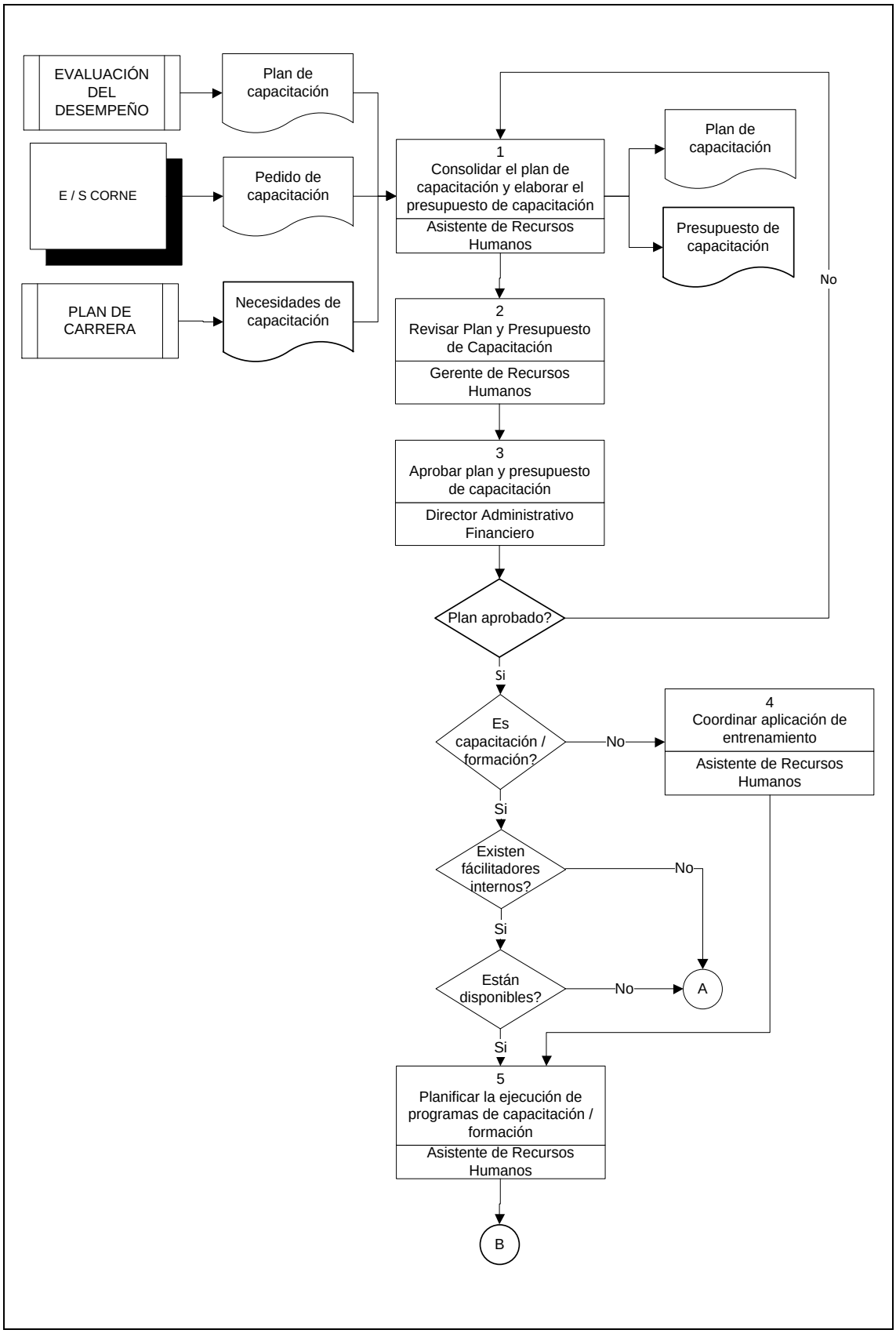
Tabla 9: Procedimiento de capacitación y formación del personal de la estación de servicio Corne

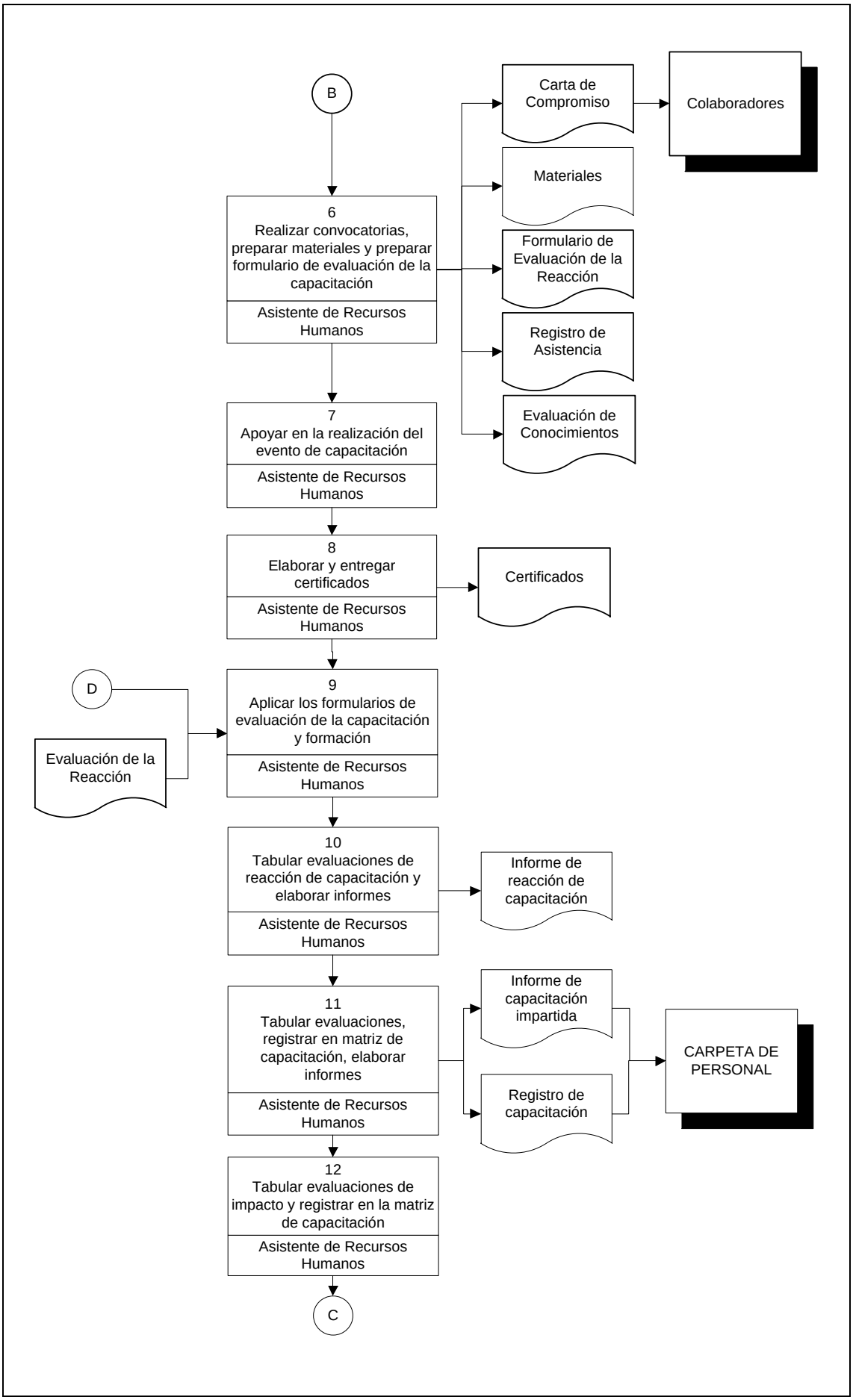
N.	Actividad	Descripción	Cargo	Registros entrantes o salientes
1.	Consolidar el plan de capacitación y elaborar el presupuesto de capacitación	Se debe realizar un plan donde se detalle cómo se va a realizar la capacitación, lugar hora, fecha, nombre de los capacitadores, y el presupuesto de la capacitación	Asistente de recursos humanos	Plan y presupuesto de la capacitación, y la necesidad de llevarlo acabo
2.	Revisar plan y presupuesto de capacitación	Se revisa el plan y presupuesto que nos presentó el asistente para saber si se puede aprobar o no	Asistente de recursos humanos	Plan y presupuesto de la capacitación
3.	Aprobar plan y presupuesto de la capacitación	Es un filtro donde el Director financiero acepta o rechaza el plan de capacitación con su presupuesto	Director administrativo/ Financiero	
4.	Coordinar aplicación de entrenamiento	Se coordina si es una capacitación o formación, cuáles serán los facilitadores si externos o internos, si están disponibles para llevar a cabo el evento.	Asistente de recursos humanos	
5.	Planificar la ejecución de programas de capacitación o formación	Planifican como se realizara la capacitación, actividades a seguir.	Asistente de recursos humanos	
6.	Realizar convocatorias, preparar	Se preparan todos los materiales que se van a utilizar y la encuesta que se	Asistente de recursos humanos	Carta de compromiso de los colaboradores,

N.	Actividad	Descripción	Cargo	Registros entrantes o salientes
	materiales y formularios de evaluación de la capacitación	va a tomar para conocer el grado de entendimiento que tuvo el empleado vs la capacitación		registro de asistencia, evaluaciones, materiales.
7.	Apoyar en la realización del evento de capacitación	Facilitar apoyo a los facilitadores de la capacitación para evitar inconvenientes o contratiempos	Asistente de recursos humanos	
8.	Elaborar y entregar certificados	Elaborar e imprimir los certificados de asistencia para las personas presentes	Asistente de recursos humanos	Certificados
9.	Aplicar los formularios de evaluación de la capacitación	Después de realizar la capacitación los empleados deberán rendir una evaluación para ver el impacto, reacción y registrar en la matriz de capacitación.	Asistente de recursos humanos	
10.	Tabular evaluaciones de reacción de capacitación y elaborar informe	Evaluar los resultados obtenidos de las evaluaciones realizadas después de la capacitación	Asistente de recursos humanos	
11.	Tabular evaluaciones, registrar matriz de capacitación y elaborar informe	Evaluar los resultados obtenidos de las evaluaciones realizadas después de la capacitación	Asistente de recursos humanos	Informe de capacitación impartida y registro de capacitación
12.	Tabular evaluaciones de impacto y registro de matriz de capacitación	Evaluar los resultados obtenidos de las evaluaciones realizadas después de la capacitación	Asistente de recursos humanos	

N.	Actividad	Descripción	Cargo	Registros entrantes o salientes
13.	Archivar documentos de capacitación en la carpeta personal	Se archivan los documentos recopilados de cada empleado en sus respectivas carpetas	Asistente de recursos humanos	Documentos de capacitación de cada empleado
14.	Buscar proveedores externos de capacitación	Cuando el personal interno no puede realizar la capacitación se procede a buscar proveedor externo de capacitación	Asistente de recursos humanos	
15.	Cotizar la capacitación y formación	Solicitar una cotización de la capacitación para poder tramitar la aprobación con el gerente	Asistente de recursos humanos	cotización
16.	Tramitar aprobación con el gerente de recursos humanos	Si el gerente aprueba se continua con la coordinación y contratación del evento, caso contrario vuelve al punto de buscar nuevo proveedor	Asistente de recursos humanos	
17.	Coordinar la contratación de la capacitación	Se llega a un acuerdo del día, hora y lugar para realizar la capacitación y se hace el pago sea parcial o total	Gerente de recursos humanos	Contrato y pago
18.	Informar a los colaboradores sobre el lugar hora y otras condiciones de la capacitación	Se les comunica a los empleados sobre la capacitación que van a recibir y se les informa en donde cuando y a qué hora se realizara	Asistente de recursos humanos	Comunicación a los trabajadores

DIAGRAMA DEL PROCESO




B
6
Realizar convocatorias, preparar materiales y preparar formulario de evaluación de la capacitación
Asistente de Recursos Humanos
Carta de Compromiso
Colaboradores
Materiales
Formulario de Evaluación de la Reacción
Registro de Asistencia
Evaluación de Conocimientos
7
Apoyar en la realización del evento de capacitación
Asistente de Recursos Humanos
8
Elaborar y entregar certificados
Asistente de Recursos Humanos
Certificados
D
Evaluación de la Reacción
9
Aplicar los formularios de evaluación de la capacitación y formación
Asistente de Recursos Humanos
10
Tabular evaluaciones de reacción de capacitación y elaborar informes
Asistente de Recursos Humanos
Informe de reacción de capacitación
11
Tabular evaluaciones, registrar en matriz de capacitación, elaborar informes
Asistente de Recursos Humanos
Informe de capacitación impartida
Registro de capacitación
CARPETA DE PERSONAL
12
Tabular evaluaciones de impacto y registrar en la matriz de capacitación
Asistente de Recursos Humanos
C

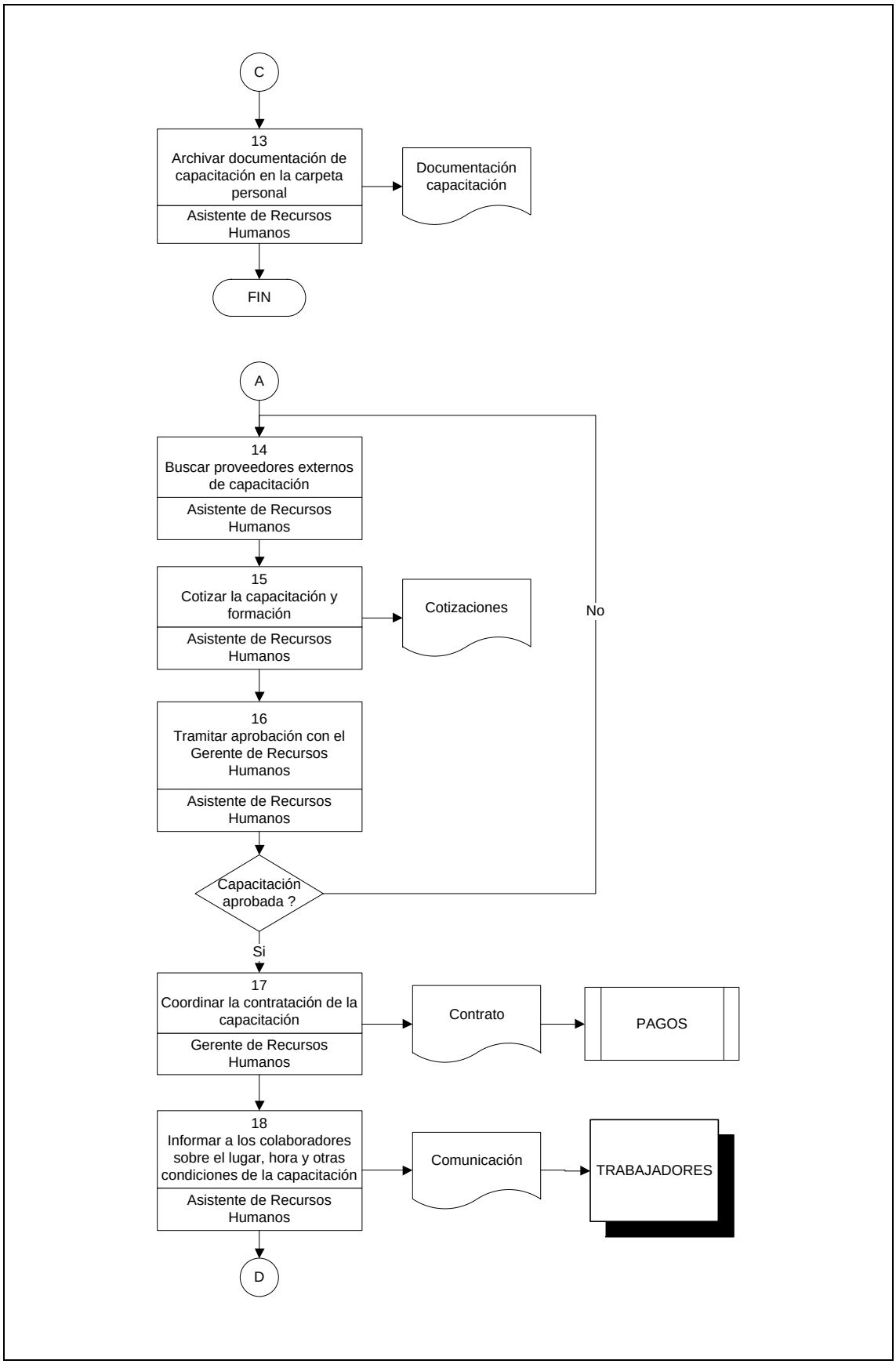


Figura 11: Capacitación y formación del personal

INDICADORES

Tabla 10: Indicador de eficacia del proceso de capacitación

NOMBRE	**Eficacia del proceso de capacitación**
DESCRIPCIÓN	Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación.
FORMULA DE CALCULO	(Número de eventos de capacitación realizados / Número de eventos programados)*100
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Asistente de Recursos humanos
FRECUENCIA	Semestral
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Gerente de Recursos Humanos

Tabla 11: Indicador de efectividad del proceso de capacitación

NOMBRE	**Efectividad del proceso de capacitación**
DESCRIPCIÓN	Índice del incremento del desempeño
FORMULA DE CALCULO	((Índice del desempeño actual – índice del desempeño anterior) / índice del desempeño anterior) * 100
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Asistente de recursos humanos
FRECUENCIA	Anual
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Gerente de Recursos Humanos

DOCUMENTOS

- Plan de capacitación.
- Presupuesto de la capacitación.
- Carta de compromiso de los empleados.
- Registro de asistencia.
- Evaluaciones.
- Materiales a utilizarse y utilizados.
- Certificado de la capacitación a nombre personal.
- Informe de la capacitación impartida.
- Registro de la capacitación.
- Documentos de capacitación de cada empleado.

- Cotizaciones de proveedores externos.
- Contrato y pago del servicio solicitado al proveedor externo.
- Comunicación a los trabajadores sobre la capacitación.

2.3.3 Manual de procedimientos de evaluación de desempeño de la Estación de Servicio CORNE

PROPÓSITO

Comparar el perfil de competencias de cada posición (cargo) con el rendimiento individual de cada ocupante para establecer las brechas entre lo que demanda el cargo versus las que muestra el ocupante para generar planes de capacitación y desarrollo colectivos e individuales.

ALCANCE

A todo el personal de la Estación de Servicio Corne.

RESPONSABLE DEL PROCESO

Asistente de gestión de talento humano

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Evaluación de Competencias.- Es la comparación entre las competencias establecidas en el perfil ocupacional con relación a las que muestra el ocupante en la ejecución de las funciones del cargo.

POLÍTICAS

- Se desarrollará en el año al menos una evaluación de desempeño al personal.

- Al finalizar el período de prueba del nuevo personal, se debe realizar un proceso de evaluación de competencias y desempeño.

- La retroalimentación debe ser realizada por los jefes de departamento, para lo cual deben estar debidamente capacitados.

- Los formatos de evaluación de desempeño a ser utilizados deben ser los indicados por el Departamento de Recursos Humanos.

- La evaluación del desempeño se realizará en las fechas establecidas por el Departamento de Recursos Humanos.

- Todas las acciones a seguir ya sean de mejoramiento o de mantenimiento deben ser definidas de manera coherente y ser alcanzables para que a su vez puedan ser llevadas a cabo por los empleados evaluados.

- Recursos humanos debe tener los resultados individuales y grupales de este proceso para apoyar las acciones a seguir y realizar el seguimiento adecuado.

- En el caso de que el promedio de calificación sea menor al 50% requerido, en dos evaluaciones consecutivas el jefe inmediato conjuntamente con el Departamento de Recursos Humanos, puede tomar la decisión de desvincular al colaborador.

- Todos los empleados que ingresen a la empresa deben ser evaluados en su desempeño máximo con 15 días hábiles antes de cumplir su periodo de prueba de 90 días establecidos por Ley.

La evaluación de desempeño del personal estará conformado por:

1. Nombre del evaluador
2. Cargo del evaluador
3. Nombre del evaluado
4. Cargo del evaluado
5. Fecha
6. Escoger el tipo de evaluación: autoevaluación o evaluación por otra persona

La evaluación del desempeño es un análisis sistemático de apreciación del desempeño de los servicios prestados y el potencial de desarrollo de cada empleado dela Estación de Servicio CORNE.

Esta evaluación debe realizarse con un alto grado de criterio y objetividad, pues constituye una de las más delicadas responsabilidades del evaluador, no solo desde el punto de vista administrativo, sino también en los ámbitos de justicia y desarrollo humano.

El sistema de evaluación del desempeño, es un proceso administrativo de mucha importancia, para la Estación de Servicio CONRE, dado que le permite fijar políticas, metas y objetivos que inciden en el desarrollo humano de los empleados dentro de la organización, al poder establecer planes de capacitación, promociones, bienestar social etc. El mejoramiento de cada individuo se reflejará en las evaluaciones periódicas que se le hagan, las fallas y dificultades que haya tenido en su comportamiento dentro del trabajo, pueden ser analizados objetivamente con el ánimo de que tales fallas sean superadas en bien del individuo.

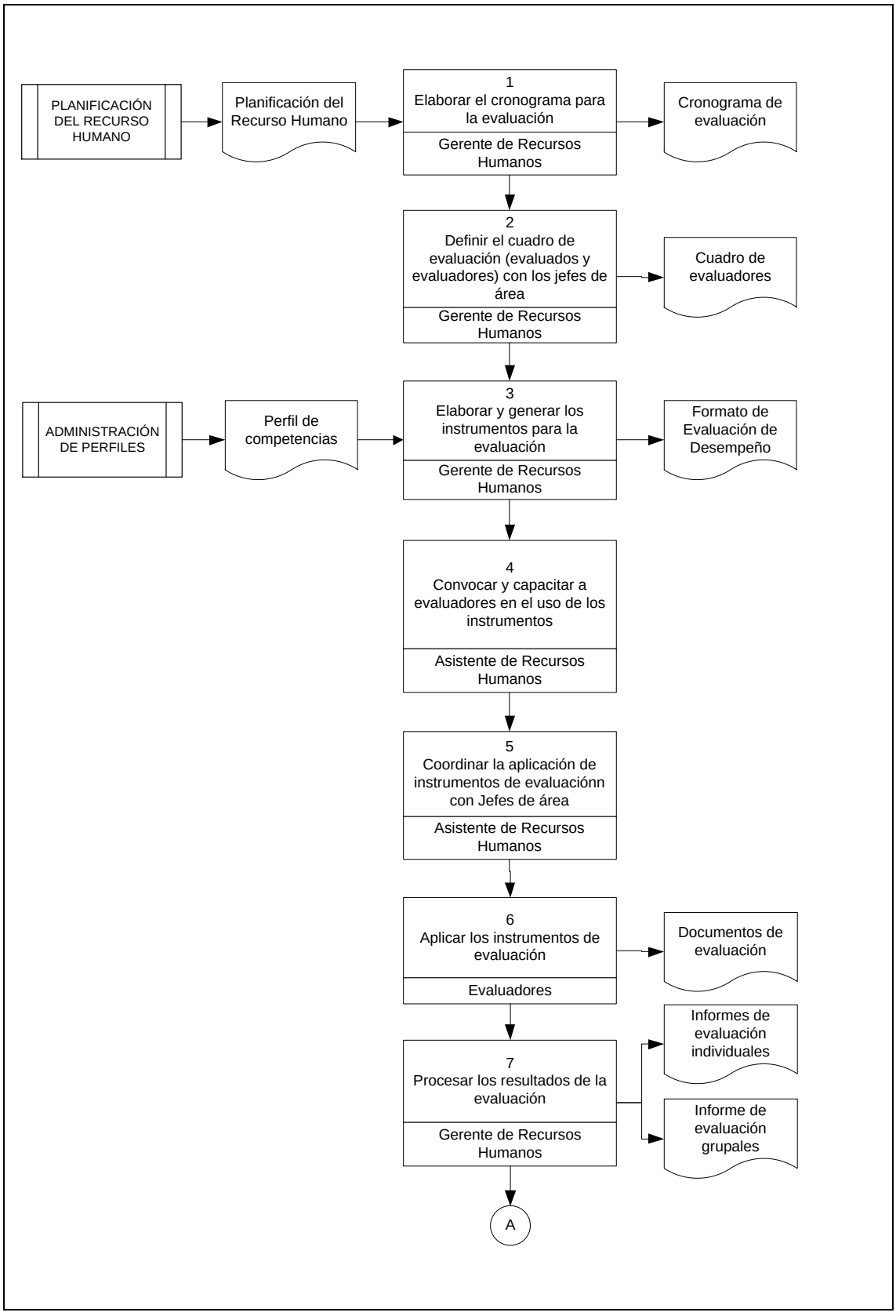
PROCEDIMIENTO

Tabla 12: Procedimiento de evaluación de desempeño de la Estación de Servicio CORNE

N.	Actividad	Descripción	Cargo	Registros entrantes o salientes
1.	Elaborar el cronograma de la evaluación	Se realiza un cronograma de cómo se darán las evaluaciones en la empresa	Gerente de recursos humanos	Cronograma de evaluación
2.	Definir cuadro de evaluación	Se define cuál de los cuadros presentados va a ser el diseño de evaluación	Gerente de recursos humanos	Cuadro de evaluadores
3.	Elaborar y generar los instrumentos para la evaluación	Se determinan cual es el objetivo y los instrumentos a utilizarse para la evaluación a	Gerente de recursos humanos	Formato de evaluación de desempeño

N.	Actividad	Descripción	Cargo	Registros entrantes o salientes
		los empleados o personal de la E/S Corne		
4.	Convocar y capacitar a evaluadores en el uso de los instrumentos	Se comunicara a los empleados sobre la evaluación que se llevara a cabo	Gerente de recursos humanos	
5.	Coordinar la aplicación de instrumentos de evaluación con jefes de área	Se llega a un acuerdo con el jefe de área al que se va a evaluar sobre cómo se va a realizar la evaluación	Gerente de recursos humanos	
6.	Aplicar los instrumentos de evaluación	Los evaluadores se encargan de las técnicas a seguir	Evaluadores	Documentos de evaluación
7.	Procesar los resultados de la evaluación	Se tabulan los resultados obtenidos en la evaluación como una retroalimentación	Gerente de recursos humanos	Informe de evaluación individual Y grupal
8.	Realizar retroalimentación de los resultados conjuntamente con los jefes de área de los evaluados y evaporar planes de mejora	Se informa a los jefes los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño que se realizo	Gerente de recursos humanos	Plan de capacitación y formación del personal

DIAGRAMA DEL PROCESO



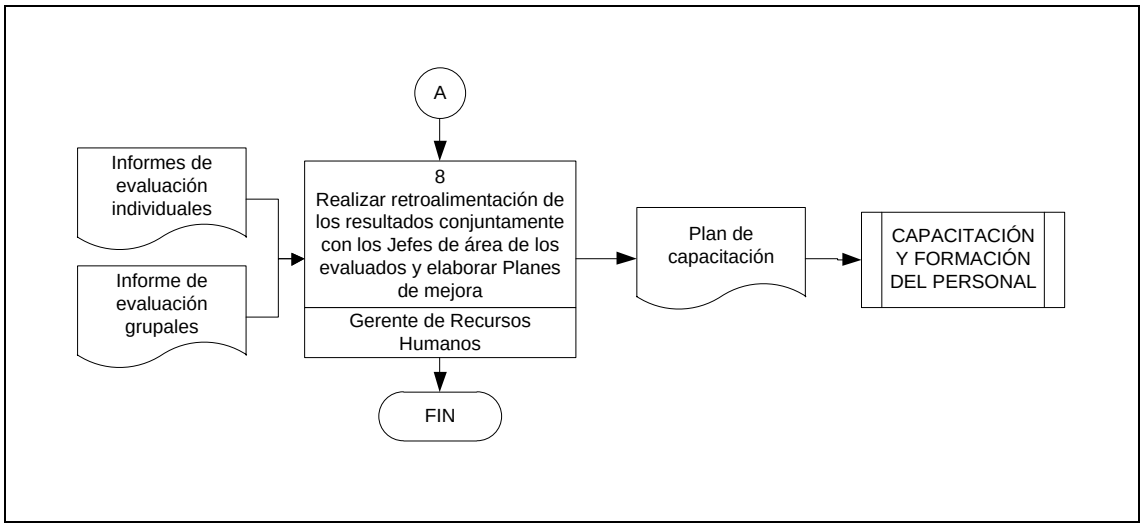


Figura 12: Evaluación del personal

INDICADORES

Tabla 13: Indicador de eficacia del proceso de evaluación

NOMBRE	**Eficacia del proceso de evaluación**
DESCRIPCIÓN	Mide las evaluaciones realizadas respecto del total de colaboradores de la Empresa.
FORMULA DE CALCULO	(Personal evaluado / Total de personal)*100
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Asistente de Recursos humanos
FRECUENCIA	Anual
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Gerente de Recursos Humanos

Tabla 14: Indicador de nivel de aprobación del personal

NOMBRE	**Nivel de aprobación del personal**
DESCRIPCIÓN	Mide el porcentaje del personal que aprueba la evaluación del desempeño.
FORMULA DE CALCULO	(Personal evaluado con calificación sobre el estándar / Total de personal evaluados)*100
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Asistente de recursos humanos
FRECUENCIA	Anual
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Gerente de Recursos Humanos

DOCUMENTOS

- Cronograma de evaluaciones
- Cuadro de evaluaciones a realizar
- Formato de evaluaciones de desempeño
- Documento de evaluaciones de desempeño
- Informe de evaluaciones individuales y grupales
- Plan de capacitación y formación del personal

3 RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Con los datos analizados en el anterior capitulo el reclutamiento, selección y contratación del personal serán desarrolladas bajo los resultados obtenidos.

3.1 Base legal del ministerio de trabajo, codificación 2005-017

La base legal del Ministerio de Trabajo es el Código de Trabajo, el documento es realizado por la Comisión de Legislación y Codificación de H. Congreso Nacional de Conformidad con la Constitución Política de la Republica, con la finalidad de mantener actualizada la Legislación Laboral, mantiene convenios con el Código de la Niñez y Adolescencia Ley Organiza de Servicio Civil y Carrera Administrativa de unificación y homologación de las remuneraciones del sector público, con la resolución del tribunal constitucional. Este documento facilita tener conocimientos al momento de realizar una contratación independientemente del giro del negocio o empresa.

Es una base en la cual todas las empresas u organizaciones sean públicas o privadas. Los artículos de mayor importancia dentro de la Estación de Servicio.

3.1.1 Disposiciones fundamentales, (Ministerio del Trabajo, 2012)

Según el código de trabajo en el artículo 1, ámbito de este código.- Este artículo regula las relaciones entre el empleador y trabajador, las cuales se aplican en diferentes modalidades y condiciones según el tipo de trabajo.

Según el artículo 2.- obligatoriedad del trabajo.- el trabajo es un derecho y un deber social, el trabajo será obligatorio con la forma y las limitaciones que se encuentra pre-escritas en la Constitución y las Leyes.

Según el artículo 3.- libertad de trabajo y contratación**.-** el trabajador en este caso no está obligado a realizar trabajos gratuitos sin su consentimiento, ni aceptar remuneraciones que no estén estipuladas en la ley, tiene una excepción la cual es de auxilio inmediato o

de urgencia extraordinaria, caso contrario no podrá trabajar sin ser remunerado y suscribir un contrato. (Ministerio del Trabajo, 2012)

3.1.2 Contrato individual de trabajo

En el contrato individual de trabajo interviene el empleador y el empleado, en el contrato se estipula fecha de inicio, termino del contrato, horas, obligaciones, remuneración, periodo de prueba, se adjunta modelo de contrato indefinido.

Capítulo 1.- De su naturaleza y especies

3.1.2.1 Definiciones y reglas generales

Según el código de trabaja capítulo 1, el articulo 8.- contrato individual.- es un acuerdo donde se realiza un convenio entre las personas que se van a comprometer en este caso empleador y empleado, para prestar dicho servicio, con una remuneración fijada.

Según el artículo 9.- concepto de trabajador.- es aquella persona que tiene el compromiso de prestar los servicios, se denomina en obrero, trabajador o empleado.

Según el artículo 10.- concepto de empleador.- es aquella persona o empresa quien recibe la prestación de servicios, es denominado empresario o empleador.

Según el artículo 11.- clasificación.- articulo sustituido por el artículo 1 de la ley s/n, R,O. 483-3s, 20-iv.2015).- el contrato se clasifica de las siguiente manera.

a. expreso o tácito, y el primero, verbal o escrito
b. a sueldo, a jornada, en participación o mixto
c. por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional
d. por obra cierta, por obra o servicio determinado dentro del giro del negocio, por tarea y a destajo
e. individual, de grupo o por equipo

Según el artículo 12.- contratos expreso y tácito.- es aquel contrato informal, cuando el empleado y empleador acuerdan las condiciones sea de forma verbal o por escrito.

Según el artículo 13.- formas de remuneración.- dichos contratos a sueldo y a jornada la remuneración se pacta de acuerdo a las horas de trabajo.

Según el artículo 14.- periodo de prueba.- (sustituido por el art 3.- de la ley s/n, R.O. 483-3s, 20-iv-2015), cuando se realiza por primera vez un contrato de tiempo indefinido se puede estipular un tiempo de prueba con una duración máxima de noventa días (90 días), no se puede establecer un nuevo periodo con el mismo empleado y empleador.

El empleador no puede mantener personal en periodos de prueba con un número superior al 15% total del total de empleados que se encuentran laborando en la empresa.
La falta de cumplimiento de esta ley genera sanciones.

3.1.2.2 Obligaciones del empleado y empleador

En el código de trabajo en el capítulo IV, menciona las obligaciones del empleador hacia el empleado, se menciona más las importantes y relevancia para la Estación de Servicio.

Según el artículo 42. Las Obligaciones del empleador son:

- Pagar la cantidad estipulada en el contrato, con los mismos términos establecidos en el contrato, de acuerdo a las disposiciones del código de trabajo.

- Indemnizar a los trabajadores en caso de accidente en horas laborales.

- Llevar registro de los empleados, tales como, fecha de ingreso, remuneración, cargo, dirección domicilio si fuera el caso, etc.

- Proporcionar el material de trabajo instrumentos o vestimenta para la prestación adecuada de los servicios.

- Tratar a los trabajadores con respeto.

- Extender certificados al empleado que acrediten, tiempo que lleva prestando servicios en la empresa, salario, cargo.

- Conceder 3 días de licencia con remuneración en caso de fallecimiento del cónyuge o de su conviviente o hasta segundo grado de consanguinidad si fuese el caso.

- Afiliar a los trabajadores en el IESS

- Jornadas laborales no mayores a 8 horas caso contrario se cancelara horas extras o suplementarias a los empleados si fuese el caso, permiso y tiempo para sufragar en tiempo de elecciones populares.

3.1.3 Descanso un día a la semana, vacaciones por ley

3.2 Reclutamiento

En la Estación de Servicio CORNE, el reclutamiento del personal es externo, por lo tanto será cubierta la vacante con los candidatos que no estén relacionados con la empresa. Una vez reclutados deben pasar al proceso de selección, para seleccionar al candidato que más se justa al perfil del puesto de trabajo. Este proceso funciona como un filtro para aquellas personas que son seleccionadas para ingresar en la Estación de Servicio. Dependiendo de las características y habilidades que se requiera, se realiza una entrevista y se procede a la contratación de la persona calificada y aprobada.

Chiavenato (1999) expone una definición bastante completa de reclutamiento.

> El proceso de Reclutamiento de Personal, es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Es un sistema por medio del cual la organización divulga y ofrece al mercado de Recurso Humano (RRHH), la oportunidad de empleo que pretende llenar.
>
> El objetivo inmediato es atraer candidatos de entre los cuales se seleccionará los futuros integrantes de la organización. Este proceso exige una planificación de lo que la organización requiere, lo que el mercado de RRHH puede ofrecerle y técnicas de reclutamiento por aplicar (pág. 208).

Además es captar candidatos potencialmente calificados para ocupar un puesto de trabajo. Este proceso exige y necesita una planificación para conocer las necesidades de la empresa, una vez que se recibe la carpeta con la información que se solicita termina este proceso y comienza la evaluación de desempeño.

3.2.1 Planteamiento de reclutamiento de la Estación de Servicio CORNE

- Poner anuncios en carteles en el centro de San Miguel de los Bancos, tales como el banco, tiendas o supermercado con alta frecuencia de clientes en el caso de desear personal que se situé cerca de la ubicación de la E/S Corne. (bajo costo)

- Candidatos referidos por el personal interno de la E/S CORNE.

- Anuncio en diarios.

- Internet.

Como ventajas del reclutamiento externo para la Estación de Servicio CORNE son:

- Permite la contratación de gente ajena a la Estación de Servicio
- Anuncios a bajo costos
- Renueva y enriquece la gestión de talento humano

Como desventajas del reclutamiento externo para la Estación de Servicio CORNE son las siguientes:

- Es menos seguro que un reclutamiento interno, ya que se contrata personal desconocido.

- Tarda más en la recopilación de carpetas.

El primer paso es el reclutamiento, una vez concluida sigue la selección de personal, en este paso los candidatos deben ser entrevistados.

Gasolinera CORNE al momento de realizar la selección del personal trabaja con el método de entrevistas, una vez que el candidato cumplió con los objetivos y planificación anterior se procede a la contratación e inducción del personal con la capacitación.

3.3 Modelo de entrevista

La entrevista es un paso de suma importancia para la contratación del empleado, esta entrevista es realizada por los propietarios de la Estación de Servicio CORNE, obteniendo información valiosa al momento de seleccionar al candidato adecuado para su cargo. Ver Tabla 15.

Tabla 15: Modelo de entrevista, Gasolinera CORNE

PREGUNTAS	RESPUESTA
Nombre	
Apellido	
Edad	
Estado civil	
Cargas familiares	
Dónde vive	
En dónde trabajo anteriormente	
Tiempo de permanencia en su último trabajo	
Por qué renunció / despidieron	
Experiencia como despachador	
En caso responder sí, qué tiempo, dónde	
Qué aspira	
Sus fortalezas y debilidades	
Aspiraciones	
Por qué quiere trabajar en la e/s	
Si desea vivienda en la E/S	
Referencias personales	

Otorgado por: Jorge Cajiao

3.4 Evaluación de desempeño

La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual es una herramienta muy

útil para obtener información para la toma de decisiones, si el desempeño es inferior a lo estipulado se debe emprender acciones correctivas y si el desempeño es satisfactorio se debe alentar o premiar.

Para una evaluación de desempeño correcta es necesario definir y tener claro los siguientes puntos:

- Definir los objetivos.
- Generar un ambiente de confianza entre el evaluador y el entrevistador.
- No centrarse en las cosas negativas si no centrarse en las fortalezas y puntos fuertes del empleado.
- El entrevistador no puede preparar una entrevista improvisada o presentar posibles soluciones o alternativas en determinado momento, ya que generara un fracaso en la evaluación.
- No plantear soluciones, el objetivo es mejorar el rendimiento sea dando alternativas o alguna propuesta de mejora para llegar a cabo una excelente evaluación.

Una evaluación de desempeño bien realizada genera ciertos beneficios como:

- Mejorar la productividad al momento de conocer cuáles son los trabajadores con alto rendimiento.
- Optimiza los tiempos y recursos que se van a emplear.
- Fomenta un alto rendimiento, claridad y compromiso con el o los objetivos de la empresa.
- Miden el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas de las empresas.
- Contribuye a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos.

- Impactan de manera directa en las estrategias y áreas de enfoque de las organizaciones.

A continuación el siguiente formulario consta de tres (3) partes, la primera y segunda evalúan la actividad y desempeño del trabajador, mientras que la tercera parte hace referencia a las habilidades administrativas que posee la persona para lograr un óptimo desempeño en su puesto de trabajo. En total serían diez (10) factores a evaluar. En cuanto al puntaje, el máximo será para personas que hayan demostrado una sobresaliente actitud y comportamiento dentro de su trabajo, en el período que se evalúa y así sucesivamente, se puntuaran los casos satisfactorios, aceptables, no satisfactorios e insuficientes.

NOTA:

Sea justo, objetivo e imparcial. Califique al empleado y no a la importancia del cargo, no tenga en cuenta las capacidades ni las posibilidades del empleado, solo debe basarse enteramente en los resultados o desempeño en el cargo. Verifique la forma como realmente el examinado está cumpliendo con los deberes de su cargo. Tenga en cuenta las funciones que cumple el empleado.

PUNTUACIONES

1. **insuficiente:** su desempeño está bastante por debajo del nivel requerido.

2. **no satisfactorio:** no alcanza su rendimiento, por lo tanto, su desempeño es limitado.

3. **Aceptable:** escasamente alcanza el rendimiento necesario para lograr un trabajo adecuado.

4. **Satisfactorio:** está de acuerdo con el nivel requerido, por lo tanto, su desempeño es bueno.

5. **Sobresaliente:** se destaca y es considerado excepcional en este campo, por lo cuanto alcanza un rendimiento óptimo.

Tabla 16: Evaluación de desempeño

PRIMERA PARTE: EVALUACIÓN DE ACTIVIDAD DEL EMPLEADO						
FACTOR	**DESCRIPCIÓN**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
CONOCIMIENTO DEL PUESTO	Dominio de las técnicas y métodos necesarios para la ejecución del trabajo	Tiene conocimiento insuficiente de las técnicas y motivos aplicables en su trabajo. Motiva la constante orientación.	Tiene conocimientos limitados de las técnicas y métodos aplicables en su trabajo. Necesita constante orientación.	Conoce bien las técnicas y métodos aplicables en su trabajo. Necesita eventualmente de orientación.	Conoce bien todas las particularidades de las técnicas y métodos utilizables en su trabajo. Ejerce acción independiente.	Cambia ampliamente las técnicas y métodos de su trabajo. Sus conocimientos exceden los requerimientos de su trabajo.
	MARQUE CON UNA "X"					
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS, TOMA DE DECISIONES	Habilidades para identificar problemas, establecer prioridades y encontrar la mejor alternativa de solución.	Tiene escasa capacidad para identificar problemas y establecer prioridades. No logra soluciones prácticas a los problemas.	Tiene capacidad limitada para identificar problemas y establecer prioridades. Logra soluciones regulares a los problemas.	Identifica bien los problemas estableciendo prioridades. Elije soluciones prácticas para los mismos.	Identifica muy bien los problemas y logra muy buenas soluciones prácticas.	Tiene óptima capacidad para identificar problemas y conseguir excelentes soluciones prácticas.
	MARQUE CON UNA "X"					
CALIDAD DE TRABAJO	Precisión y exactitud con que se realiza su trabajo.	No cumple estándares de calidad requeridos en su trabajo.	Cumple ocasionalmente con los estándares de calidad de trabajo.	Cumple con los estándares de calidad de trabajo.	Cumple muy bien con los estándares de calidad de trabajo. Es preciso y exacto en sus trabajos.	Mantiene en forma permanente altos estándares de calidad en sus trabajos. Es muy preciso y exacto.
	MARQUE CON UNA "X"					
EFICACIA EN EL TRABAJO	Cumplimiento del volumen de trabajo asignado.	No cumple con el volumen de trabajo asignado.	Cumple en escasa oportunidad con el volumen de trabajo asignado.	Cumple con el volumen de trabajo asignado.	Presenta un alto volumen de trabajo. Es productivo.	Excede los volúmenes de trabajo asignado en forma permanente. Es altamente productivo.
	MARQUE CON UNA "X"					

SEGUNDA PARTE: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA PERSONA						
FACTOR	**DESCRIPCIÓN**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES / TRABAJO EN EQUIPO	Efectividad para mantener relaciones armónicas y trato cordial con los clientes, supervisores y compañeros. Habilidad de integrarse y cooperar con el grupo.	No mantiene relaciones armónicas y cordiales con los clientes, supervisores y/o compañeros. No se integra ni coopera con el equipo de trabajo.	Tiene problemas frecuentes de trato y relaciones interpersonales con sus clientes, supervisores y/o compañeros. Tiene problemas de integración al grupo, eventualmente coopera.	Tiene relaciones cordiales con sus clientes, supervisores, y/o compañeros. Demuestra muy buena habilidad para integrarse al grupo de trabajo. Es cooperador dentro del grupo.	Tiene muy buenas relaciones con sus clientes, supervisores y/o compañeros. Demuestra muy buena habilidad para integrarse a grupos de trabajo, cooperando espontáneamente.	Mantiene excelentes relaciones con sus clientes, supervisores y/o compañeros. Excelente nivel de integración y cooperación con el trabajo en grupos.
	MARQUE CON UNA "X"					
COMUNICACIÓN	Habilidad para expresar y receptar ideas en forma clara y objetiva.	No tiene habilidad para comunicarse clara y objetivamente.	Tiene poca habilidad para trasmitir y receptar ideas en forma clara y objetiva.	Tiene habilidad para comunicarse en forma clara y objetivamente.	Tiene muy buena habilidad para mantener una comunicación clara y objetiva.	Destaca habilidad para receptar y exponer ideas de aporte importante para su gestión.
	MARQUE CON UNA "X"					
HÁBITOS DE TRABAJO	Mide puntualidad, disciplina, confidencialidad, pulcritud, orden, respeto, cumplimiento de normas, etc.	No presenta buenos hábitos de trabajo.	No siempre presenta buenos hábitos de trabajo.	Presenta buenos hábitos de trabajo.	Presenta muy buenos hábitos de trabajo.	Presenta excelentes hábitos de trabajo.
	MARQUE CON UNA "X"					

TERCERA PARTE: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: HABILIDADES ADMINISTRATIVAS						
FACTOR	**DESCRIPCIÓN**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Establecer metas para el área a su cargo, prever los recursos y programas. Acciones para la consecución de las metas establecidas.	No tiene habilidades para establecer metas, no prevé recursos ni programa acciones.	Tiene dificultades para establecer metas, pocas veces prevé los recursos y eventualmente programa las acciones para la consecución de las mismas.	Establece metas y prevé los recursos. Programa las acciones para la consecución de las mismas.	Tiene muy buena habilidad para establecer metas. Siempre prevé los recursos y programa muy bien las acciones a seguir.	Se destaca por su gran habilidad para establecer metas de importante impacto en su gestión previendo recursos y programando acciones efectivas.
	MARQUE CON UNA "X"					
DIRECCIÓN Y LIDERAZGO	Habilidad para dirigir su área. Efectividad para supervisar personal empleando habilidades administrativas, liderazgo, motivación, delegación y entrenamiento.	No tiene habilidad suficiente para dirigir su área. No aplica habilidades de visión administrativa al personal a su cargo.	Dirige muy bien su área con habilidad de supervisión administrativa al personal a su cargo.	Dirige muy bien su área con habilidad. Aplica bien las habilidades de supervisión administrativa al personal a su cargo.	Dirige muy bien su área. Aplica muy bien las habilidades de supervisión administrativa al personal a su cargo.	Excelente dirección de su área. Óptima y permanente aplicación de las habilidades de supervisión administrativa al personal a su cargo.
	MARQUE CON UNA "X"					
CONTROL	Grado de efectividad para hacer seguimientos al cumplimiento de metas (presupuestos, gastos, planes de acción) y/o políticas, etc.	No realiza seguimiento para el cumplimiento de metas, políticas, etc.	Ocasionalmente realiza seguimiento para el cumplimiento de metas, políticas, etc.	Realiza un seguimiento bueno al cumplimiento de metas, políticas, etc.	Realiza muy bien seguimientos para el cumplimiento de metas, políticas, etc.	Mantiene un seguimiento permanente y altamente efectivo para el cumplimiento de metas, políticas, etc.
	MARQUE CON UNA "X"					

Tabla 17: Modelo de evaluación

¿Cuáles son los aspectos positivos del evaluado?

_____

_____

_____

¿Cuáles son los aspectos que el evaluado debe mejorar?

_____

_____

_____

De acuerdo a las debilidades y fortalezas presentadas, identifique las necesidades de capacitación del evaluado.

_____

_____

_____

¿Qué soporte adicional requiere el evaluado para mejorar su desempeño?

_____

_____

_____

Observaciones

_____

_____

_____

¿Está de acuerdo con que se realice esta evaluación?

SÍ____ NO____

¿Por qué?

_____

_____

_____

_____ _____

Firma del evaluado Firma del evaluador

3.5 Plan de capacitación

El plan de capacitación es llevado a cabo para desarrollar conocimientos y habilidades especificas relativas al trabajo, es de una manera organizada y sistemática con un carácter estratégico para maximizar la capacitad del personal que trabaja en la Estación de Servicio Corne.

En días anteriores el asistente de recursos humanos programó una capacitación para el día martes 17 de octubre del 2017 con la empresa encargada de los permisos ambientales para realizar simulacros de incendio para que los empleados de la Estación aprendan a utilizarlos correctamente, de igual manera realizaron una capacitación sobre la señalética existente en las islas, puntos de encuentro (zona segura), como limpiar el área de despacho y descarga de combustible en caso de un derrame o goteo del producto extra, súper o diésel; donde deben poner los residuos que salieron de la limpieza y con qué materiales limpiar y finalmente después de la charla que dicto el capacitador evaluó al personal.

La capacitación que fue dictada por CAMSLOG, proporciono la siguiente información dictada al momento de la capacitación a los 3 despachadores, chofer y propietaria de la Estación de Servicio.

Tipos de fuego:

- **Clase A**: fuegos que implican madera, tejidos, goma, papel y algunos tipos de plástico o sintéticos.

- .**Clase B**: fuegos que implican gasolina, aceites, pintura, gases y líquidos inflamables y lubricantes.

- **Clase C**: son aquellos fuegos que comprometen la parte eléctrica.

La limpieza del área de despacho o descarga de combustible se debe limpiar con arena o aserrín, los materiales utilizados deben poner en un recipiente rojo que diga desecho peligroso y mandar a fin de año a una empresa especializada en la recepción de dicho material para no contaminar el ambiente.

Las señaléticas de la estación informan al cliente sobre las precauciones y requisitos para poder ser atendidos, tales como pagar el motor del vehículo.

A continuación, se puede visualizar en la figura 13 las imágenes del simulacro, indicaciones y explicación de los rótulos, y área de desechos contaminados y limpios, y finalmente en la figura 14 se puede observar la evaluación que fue tomada por la compañía CAMSLOG a al personal capacitado.



Figura 13: Imágenes de la capacitacion en la Estacion de Servicio Corne

CAMSLOG

EVALUACION MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD, SIMULACRO Y PLAN DE CONTINGENCI

TEMA: MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD INDUSTRIAL Y PLAN DE CONTINGENCIAS

NOMBRE Y APELLIDOS: _____ **FECHA:** _____

ESTACION DE SERVICIO: _____

Conteste las siguientes preguntas:

PLAN DE CONTINGENCIA Y SIMULACRO EN MANEJO DE EXTINTORES:

1. ¿Cuál es el Principal Objetivo del Plan de Emergencia?

   _____

2. ¿Cuál es el número de emergencia?

   _____

3. ¿Mencione 5 recursos debe contar la estación en caso de una emergencia?

   a)_____ b)_____ c)_____ d)_____ e)_____

4. ¿Qué significa las siglas HAPA?

   H_____ A_____ P_____ A_____

5.- Complete:

El Plan de contingencias tiene una mapa de riesgos, recursos y ----------

MEDIO AMBIENTE

6.- ¿Los desechos se clasifican en comunes, orgánicos y contaminados? (marque con una x)

SI _____ NO _____

7.- ¿Cuáles son los colores para clasificar los recipientes de desechos?

a) Papel/cartón_____ b) Orgánicos _____ c) Contaminados (natas/grasas)_____

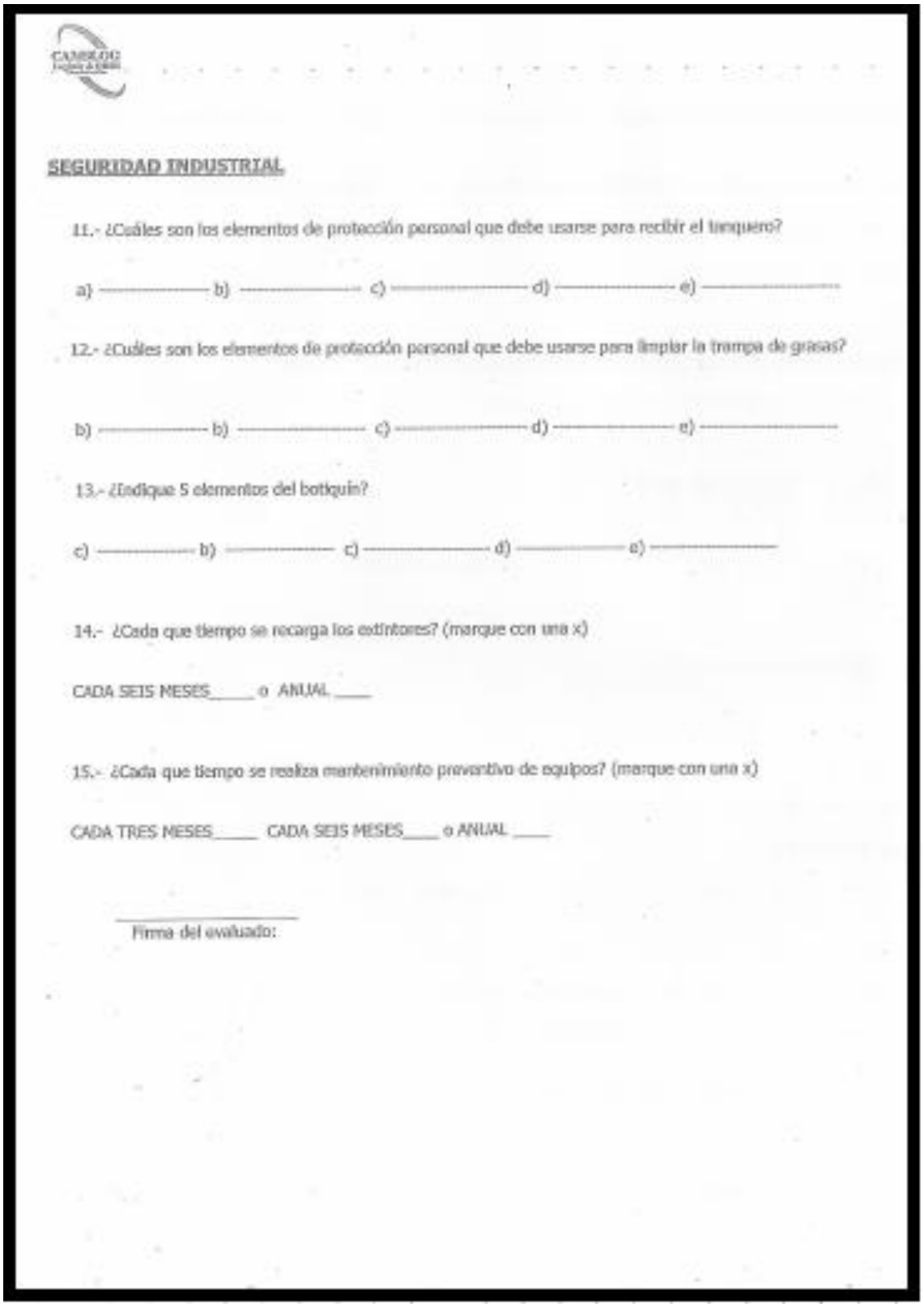
8.- ¿El lugar donde se encuentran los recipientes que contienen los residuos deben estar bajo techo?

SI _____ NO_____

9.- ¿Cada qué tiempo se limpia la trampa de grasas? (marque con una x) SEMANAL_____ o MENSUAL _____

10.- ¿La limpieza de pistas, canaletas y trampa de grasas se realiza con agua y detergente(marque con una x)

SI _____ NO_____



SEGURIDAD INDUSTRIAL

11.- ¿Cuáles son los elementos de protección personal que debe usarse para recibir el tanquero?

a) ——— b) ——— c) ——— d) ——— e) ———

12.- ¿Cuáles son los elementos de protección personal que debe usarse para limpiar la trampa de grasas?

b) ——— b) ——— c) ——— d) ——— e) ———

13.- ¿Indique 5 elementos del botiquín?

c) ——— b) ——— c) ——— d) ——— e) ———

14.- ¿Cada que tiempo se recarga los extintores? (marque con una x)

CADA SEIS MESES____ o ANUAL ____

15.- ¿Cada que tiempo se realiza mantenimiento preventivo de equipos? (marque con una x)

CADA TRES MESES____ CADA SEIS MESES____ o ANUAL ____

_____

Firma del evaluado:

Figura 14: Evaluación tomada al personal capacitado

4 ELABORACIÓN DEL MODELO DE REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

El reglamento interno es una base legal donde la Estación de Servicio CORNE podrá regirse para mantener un ambiente laboral más armónico y con mayor responsabilidad de los empleados hacia la empresa y viceversa, no es un requisito legal por el momento por el número de empleados que mantiene, pero se requiere un modelo de reglamento interno para poder realizar la aprobación del mismo.

La siguiente propuesta esta basada en el modelo de reglamento interno de trabajo que mantiene Ministerio de Trabajo en la base de datos del el mismo que ha sido modificado de acuerdo a las necesidades de la Estación de Servicio Corne.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE "LA ESTACIÓN DE SERVICIOS CORNE"

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1.- PROPÓSITO:

El presente Reglamento Interno de Trabajo tiene el objeto de establecer un adecuado sistema de administración del Recurso Humano de la ESTACIÓN DE SERVICIOS "CORNE". Con el fin de alcanzar el grado más alto de eficiencia en el trabajo, optimizar la utilización de su personal y establecer normas que regulen las relaciones entre empleadora y trabajadores.

En cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 64 del Código de Trabajo y para los fines previstos en el numeral 12 del Art. 42, literal a) del Art. 44 y literal e) del Art. 45; y, numeral 2 del Art. 172 del mismo Código y, en general para el mejor cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, la ESTACIÓN DE SERVICIOS

"CORNE". Con domicilio principal en Quito, emite el presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art. 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN:

En este Reglamento se utilizará el término "empleadora" para referirse a la "ESTACIÓN DE SERVICIOS "CORNE", y la palabra "trabajador" o "trabajadores" para referirse a empleados(as) y trabajadores(as) en general.

El término "Reglamento" se usará para referirse al Reglamento Interno de Trabajo de la ESTACION DE SERVICIOS "CORNE", contenido en este instrumento.

El uso de tiempo singular incluirá plural y viceversa.

El presente reglamento interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la ESTACION DE SERVICIOS CORNE

Art. 3.- OBLIGATORIEDAD DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO:

Los trabajadores quedan obligados al estricto cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento y a las normas del Código de Trabajo, las cuales se entenderán incorporadas a todos los contratos individuales de trabajo celebrados o que se celebren entre la empleadora y los trabajadores.

Se presume su conocimiento, y por tanto, su desconocimiento no podrá ser alegado y no será excusa para ningún trabajador. Para el efecto se exhibirá permanentemente un ejemplar de este Reglamento, una vez aprobado.

Art. 4.- ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO:

La administración del Recurso Humano de la empleadora es función del Representante Legal, quien haga sus veces, o la persona por éste delegada, quienes ejercerán esta

administración con sujeción a las leyes laborales y a las normas contenidas en el presente Reglamento.

CAPITULO II

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Se considera empleados o trabajadores de la "ESTACIÓN DE SERVICIOS CORNE" a las personas que por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la estación, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

Art. 5.- PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN:

Cuando se produzca vacantes o nuevas necesidades de personal, la empleadora buscará la persona más idónea para llenar la vacante, siguiendo el procedimiento de admisión contenido en las siguientes estipulaciones:

A. Cada aspirante deberá presentar los siguientes documentos:

- Hoja de vida actualizada
- Cédula de ciudadanía a color;
- Papeleta de votación del último sufragio;
- Cédula Militar (para hombres en los casos necesarios según la función que desempeña);
- Certificado actualizado del último trabajo;
- Dos certificados actualizados de honorabilidad y honradez;
- Partidas de nacimiento de los hijos (de existir);
- Partida de matrimonio, en caso de que el aspirante esté casado o casada o, información sumaria o declaración juramentada que pruebe la unión de hecho, si este fuere el caso.
- 1 fotografía tamaño carne;

- Certificado de tipo de sangre;
- Certificado médico de estar en perfectas condiciones, de acuerdo al trabajo que vaya a realizar;
- Documento con el que se compruebe el lugar de domicilio;
- Carta de agua y luz del domicilio, en caso de arrendamiento contrato de arriendo;
- Record Policial actualizado y original.

B. Para que la solicitud de trabajo de un aspirante sea recibida, el interesado además deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser mayor de edad;
- Tener los conocimientos necesarios para el cabal cumplimiento de las obligaciones del puesto de trabajo al que aspire;
- Demostrar antecedentes personales satisfactorios y de buena conducta, a través de cartas de recomendación y record policial, señalados en el numeral 5.1 anterior.

C. La admisión de cualquier trabajador se realizará previa entrevista con la empleadora o la persona por ella designada.

D. La empleadora se reserva el derecho de realizar las investigaciones necesarias para establecer la veracidad de los antecedentes e historial del aspirante a ocupar una vacante; razón por la cual podrá solicitar a los aspirantes las referencias y documentos adicionales que estime necesarios.

E. Después de verificar los datos obtenidos, la empleadora se reserva la potestad de contratar o no al aspirante.

F. Cada trabajador contratado es responsable de la veracidad y validez de la información y los documentos entregados a la empleadora o la persona por ella designada, durante el procedimiento de admisión; razón por la cual se obliga a no omitir u ocultar ninguna información que pueda ser relevante para la decisión de su contratación por parte de la empleadora.

La inexactitud de los datos o información consignados por el trabajador al solicitar empleo, la presentación de documentos falsos o alterados, el ocultamiento de información importante tales como antecedentes penales, etc.; constituyen faltas graves a este reglamento y serán causa suficiente para la terminación del contrato de trabajo de acuerdo al Art. 310 numeral 2 del Código de Trabajo.

Art. 6.- CONTRATACIÓN DE TRABAJADORES:

Para la contratación de trabajadores se seguirán las siguientes normas:

A. Una vez seleccionado el trabajador de acuerdo al procedimiento de admisión señalado en el Art. 5 de este Reglamento, la empleadora podrá celebrar con él, válidamente, cualquier modalidad de contrato de trabajo permitido por la ley.

B. Todos los trabajadores de la empleadora serán contratados por escrito.

C. Todos los contratos serán sujetos a condiciones establecidas en el Código de Trabajo; en las demás normas laborales y sociales de la legislación ecuatoriana; y, en los convenios aprobados por el Ministerio de Relaciones Laborales, a los cuales se lleguen con los trabajadores, de ser el caso.

D. Los contratos individuales que la empleadora celebre por primera vez, tendrán obligatoriamente un período de prueba de noventa días de conformidad con el Art. 15 del Código del Trabajo. En este período o al término del mismo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato, mediante simple notificación.

Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba el trabajador continuara al servicio de la empleadora, con consentimiento expreso o tácito, por ese sólo hecho los servicios prestados por aquél a ésta se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba. Los trabajadores en período de prueba gozan de todas las prestaciones.

CAPITULO III

JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art. 7.- JORNADAS DE TRABAJO:

Los horarios serán establecidos por la empleadora de acuerdo a las disposiciones del Art. 47 Código del Trabajo, es decir de ocho horas diarias y cuarenta semanales, quien para el efecto tomará en cuenta los requerimientos y necesidades de la Estación, previa aprobación de la Dirección Regional del Trabajo.

Por las características del negocio, los horarios podrán ser rotativos, de acuerdo a las necesidades de la empleadora, dentro de las jornadas máximas permitidas por la Ley y con los recargos que fueren del caso. Los trabajadores están obligados a cumplir con estos horarios.

Por cuanto es prioridad de la empleadora brindar un servicio de excelente calidad a sus clientes, es obligación de los trabajadores estar siempre presentes, listos y a tiempo en su lugar de trabajo. Esto incluye la obligación que tienen los trabajadores de retornar inmediatamente a sus labores después de los tiempos establecidos por la empleadora para que tomen su almuerzo.

Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato y dar a conocer al Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no

presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Art. 8.- JORNADAS EXTRAORDINARIAS Y SUPLEMENTARIAS:

Previa autorización o requerimiento del Representante Legal, quien haga sus veces o la persona por él designada, o por acuerdo con los trabajadores, siempre que las necesidades de trabajo así lo exigieran; éstos deberán laborar por turnos o en un horario extraordinario o suplementario de trabajo y serán remunerados conforme a lo establecido en el Código de Trabajo.

No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

Art. 9.- HORAS DE COMPENSACIÓN:

No se consideran horas suplementarias o extraordinarias los trabajos desempeñados luego de la jornada ordinaria o en días de descanso, con el objetivo de compensar el tiempo perdido ya sea por los días feriados cuya compensación sea decretada por el gobierno nacional, por permisos o licencias otorgados a los trabajadores, o por errores cometidos en el desempeño de las funciones por cualquier causa imputable al trabajador.

Tampoco se considerará trabajo suplementario o extraordinario el que deban realizar los trabajadores para reponer el tiempo perdido, imputable a su negligencia por fallas en las labores realizadas.

Art. 10.- CONTROL DE ASISTENCIA:

La empleadora podrá establecer los métodos que mejor estime conveniente para el control de asistencia y puntualidad de sus trabajadores. Se seguirán las siguientes estipulaciones:

A. En los casos en que la empleadora disponga de cualquier tipo de mecanismo de control de asistencia, los trabajadores deberán cumplir obligatoriamente con las instrucciones de uso de este mecanismo, que les serán dadas a conocer oportunamente.

B. Los reportes de entrada o salida defectuosos, confusos, engañosos, extraños, etc.; que no se deban a desperfectos de los mecanismos de control, se tendrán por no hechos y se tomarán como faltas graves.

C. La omisión de uso de los mecanismos de control de entrada/salida por parte de los trabajadores hará presumir ausencia a la correspondiente jornada.

D. El reporte de asistencia en los mecanismos de control de entrada y salida es personal e indelegable.

E. El incumplimiento de estas disposiciones reglamentarias será sancionado como falta grave de indisciplina, tanto por quien omita los controles cuanto por quien sea cómplice de su mal uso y dará derecho a terminar las relaciones laborales de acuerdo con el Art. 172 de Código de Trabajo, previo visto bueno.

F. En el caso de trabajadores se ausenten de sus lugares de trabajo por comisión de servicios, enfermedad, calamidad doméstica o cualquier otra circunstancia autorizada por la empleadora o determinada por Ley; estos deberán justificar su ausencia de acuerdo a lo señalado en el Capítulo IV de este Reglamento.

CAPITULO IV

DE LAS LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES

Art. 11.- FALTAS, AUSENCIAS Y RETRASOS AL LUGAR DE TRABAJO:

En caso de que los trabajadores se vean obligados a ausentarse temporalmente de su puesto de trabajo o a no asistir, deberán solicitar el respectivo permiso de conformidad con lo establecido en el Art. 12 de este Reglamento.

En todo caso de ausencia, ésta deberá ser debidamente justificada por el trabajador, documentadamente, de acuerdo a la ley y este Reglamento, dentro de las 72 horas siguientes al día de la falta o ausencia.

En caso de faltas no justificadas, la empleadora tendrá derecho a multar al trabajador en el mismo mes en que se han dado, hasta con el 10% de su remuneración, sin perjuicio del derecho del empleador estipulado en el Art. 59 del Código del Trabajo.

De la misma manera, las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, es decir, hasta con el 10% de su remuneración sin perjuicio del derecho del empleador estipulado en el Art. 59 del Código del Trabajo.

Art. 12.- PERMISO PARA SALIR DEL TRABAJO:

Ningún trabajador podrá abandonar su sitio de trabajo durante las horas de labor sin cumplir con las siguientes disposiciones:

A. Solicitar permiso para ausentarse del lugar del trabajo al Representante Legal, quien haga sus veces o la persona por él designada; entendiéndose como "permisos", las autorizaciones concedidas a los trabajadores para que puedan ausentarse temporalmente del lugar de trabajo.

B. Los trabajadores están obligados a pedir personalmente permiso por lo menos con 24 horas de anticipación y no podrán ausentarse del lugar de trabajo sin haber recibido la correspondiente autorización por escrito del Representante Legal, quien haga sus veces o la persona por él designada; quien a su vez tomará las medidas necesarias para cubrir el cargo del trabajador ausente.

C. En casos de emergencia, el trabajador por cualquier medio, en forma inmediata de acontecida esta situación hasta 24 horas, deberá informar de la misma a su jefe inmediato superior, al Representante Legal, quien haga sus veces o la persona por él designada; quienes, como en el caso anterior, deberán tomar las medidas necesarias para cubrir el cargo del trabajador ausente.

D. Ningún permiso podrá exceder de una jornada de trabajo, a excepción de faltas por enfermedad, debidamente justificadas con el respectivo certificado del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS); y, calamidad doméstica debidamente justificada, caso en el cual la ausencia no podrá durar más de 72 horas.

E. En el caso de ausencia de un trabajador que ocupe funciones que requieran un contacto urgente e inmediato, el mismo deberá disponer de cualquier medio para ser contactado, como: celular, radio, beeper, teléfono, razón, etc.

F. Los permisos remunerados serán concedidos únicamente por calamidad doméstica, requerimiento por escrito de autoridad competente, ejercicio del derecho a voto, enfermedad, orden médica, de acuerdo a la Ley, y en los demás casos previstos en la Ley; caso contrario, las horas tomadas como permiso por parte del trabajador les serán descontadas de su rol de pagos mensual, en el mismo mes en el que se ha producido la falta o ausencia, a no ser que estas horas se repongan de acuerdo a la conveniencia de la empleadora.

G. En todo caso de ausencia o falta al lugar de trabajo, ésta deberá ser documentada y debidamente justificada en el término de 72 horas siguientes a producida tal ausencia o falta. La ausencia por enfermedad deberá ser justificada mediante certificado médico del IESS. En caso de faltas no justificadas, el tiempo de las mismas será descontado del rol de pagos del trabajador, en el mismo mes en que se haya producido tal o tales faltas o ausencias.

H. Si después de vencido el plazo de permiso el empleado no se reintegra sin causa justificada, este hecho será considerado como falta grave y como tal será causal de terminación del contrato de trabajo, previo visto bueno.

Art. 13.- CASOS DE CALAMIDAD, ENFERMEDAD Y OTROS:

Se entenderá por calamidad doméstica la ocurrencia de los siguientes hechos:

A. La muerte de los parientes comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

B. Accidentes o enfermedades graves que requieran de la hospitalización del trabajador, los parientes comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

   En caso de enfermedad, los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el médico del IESS que los haya examinado, así como a los exámenes preventivos que ordene la empleadora, a su discreción, para proteger la salud y seguridad del resto de personal que labora en la Estación de la empleadora.

   El trabajador que se encuentre afectado de enfermedad que no tenga carácter de profesional y sea contagiosa o crónica, para la sanidad del personal será aislado provisionalmente por el tiempo que indique el médico correspondiente del IESS.

   En caso de accidente no mortal, aun el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente a su superior o quien hiciere sus veces, para que estos provean los primeros auxilios y coordinen la asistencia médica y tratamiento oportuno.

C. Todo hecho que requiera la presencia urgente y necesaria del trabajador en su domicilio a fin de evitar un desastre, enfermedades graves del cónyuge, conviviente o hijos que requieran de la compañía del trabajador.

En caso de entierro de compañeros de trabajo, se concederá permiso hasta el 10% de los trabajadores para asistir al funeral.

Art. 14.- LICENCIA SIN SUELDO:

La empleadora podrá, a su discreción, a requerimiento de cualquier trabajador, permitirle ausentarse temporalmente del desempeño de su cargo, sin remuneración ni beneficio de ninguna clase. En este caso, el trabajador deberá entregar a la empleadora el valor correspondiente al pago de sus aportaciones personales al IESS, a fin de depositar estos valores en dicho instituto.

En caso de que los referidos valores para el IESS no sean entregados por el trabajador con licencia sin sueldo, la empleadora podrá descontar el monto respectivo de la remuneración del trabajador, cuando el mismo se reincorpore a sus labores, o, si éste no se reincorpora, de su liquidación.

Art. 15.- LICENCIA CON SUELDO:

La empleadora podrá autorizar licencia con sueldo en los siguientes casos:

A. En aquellos contemplados por la legislación de Seguridad Social en caso de enfermedad del trabajador.

B. Por motivos de maternidad y paternidad

C. Por calamidad doméstica debidamente justificada, hasta por 72 horas.

D. Por asistir a eventos de capacitación y /o entrenamiento debidamente autorizados por la Empresa.

E. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

CAPITULO V

REMUNERACIONES Y REEMBOLSOS

Art. 16.- PAGO DE REMUNERACIONES:

La empleadora, al final de cada mes, pagará los valores correspondientes a remuneración de los trabajadores, por mes vencido, incluyendo todos los beneficios que determina la Ley, sin que por ningún motivo este salario sea menor al salario mínimo vital. Así mismo, se realizarán las deducciones de Ley.

La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

A. Aportes personales del IESS;

B. Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;

C. Ordenados por autoridades judiciales.

D. Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.

E. Multas establecidas en este Reglamento.

F. Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

En ningún caso el salario será inferior al determinado por la Ley o inferior a lo que corresponda proporcionalmente a éste, en caso de contratos a tiempo parcial.

Contra el recibo del respectivo pago, cada trabajador tiene la obligación de firmar el respectivo rol de pagos, con la misma firma que conste en su cédula de ciudadanía o identidad.

Las horas suplementarias y/o extraordinarias, se pagarán una vez que se encuentren registradas y debidamente autorizadas por el Representante Legal, quien haga sus veces o la persona por él designada. En pago se realizará al final del mismo mes en que estas horas suplementarias y/o extraordinarias se trabajen.

Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.

Art. 17.- VIÁTICOS:

El trabajador que por orden de la empleadora tuviere que movilizarse fuera del lugar habitual de su trabajo, tendrá derecho a recibir viáticos para cubrir los gastos de viaje consistentes en hospedaje, alimentación y movilización, en caso de que la empleadora no los proveyere directamente.

En caso que el trabajador deba recibir viáticos por su traslado fuera de su lugar habitual de trabajo, éste está obligado a elaborar una cuenta de gastos, adjuntando los respectivos comprobantes de venta y facturación permitidos por la Ley, liquidando los viáticos, solicitando el reembolso por la diferencia, dentro de los límites de gasto establecidos por la empleadora.

Si el trabajador que deba trasladarse fuera de su lugar habitual de trabajo suspendiese el viaje por calamidad doméstica, fuerza mayor o imposibilidad física, está obligado a comunicar del hecho inmediatamente a la empleadora.

CAPITULO VI

VACACIONES ANUALES

Art. 18.- DERECHO A VACACIONES:

A partir del primer año cumplido de trabajo, el trabajador tiene derecho a quince días ininterrumpidos de vacaciones anuales pagadas, así como a los días adicionales que a partir del quinto año corresponde al trabajador según Art. 69 del Código del Trabajo.

Art. 19.- ÉPOCA DE VACACIONES:

El Representante Legal, quien haga sus veces o la persona por él designada; determinará la época en que cada trabajador gozará de sus vacaciones, estableciendo un cronograma anual del mismo que será publicado con tres meses de anticipación.

En caso de que los trabajadores quieran solicitar un tiempo específico de vacaciones, deberán comunicar el hecho con un mes de anticipación al Representante Legal, quien haga sus veces o la persona por él designada. En este caso, la empleadora se reserva el derecho de conceder o no el período de vacaciones en el tiempo sugerido por el trabajador.

En caso de funciones de confianza puede negarse al trabajador las vacaciones de un año, para que las goce necesariamente el año próximo.

El trabajador tiene el derecho de acumular sus vacaciones hasta por tres años a fin de gozarlas en el cuarto año.

Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que este devengando. En consecuencia, solo se excluirán para la liquidación de las vacaciones.

La empleadora llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas.

CAPITULO VII

DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES

Art. 20.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES:

Son obligaciones de los trabajadores, a más de las constantes en el Art. 45 del Código del Trabajo, las determinadas por la Ley, el contrato de trabajo, y el presente Reglamento Interno, las que a continuación se enumeran y cuyo incumplimiento será considerado como falta leve y cuando haya reincidencia, será considerado como falta grave y darán derecho a la empleadora para imponer las sanciones establecidas en el Capítulo VIII de este Reglamento Interno, así como a iniciar el respectivo trámite de visto bueno, y, en su caso, realizar los respectivos descuentos por los perjuicios materiales ocasionados, del rol de pagos o liquidación del trabajador que incumpla. Las obligaciones de los trabajadores son las siguientes:

A. Cumplir con eficacia, honradez, buena voluntad y espíritu de colaboración las labores encomendadas, siguiendo obediente, cumplidamente y de la mejor manera posible y con verdadera intención, las órdenes emanadas por el Representante Legal, quien haga sus veces o la persona por él designada, y sus superiores, ya sea en forma directa o través de circulares, memorandos o instructivos.

B. Respetar a los clientes, administradores, proveedores y compañeros de trabajo, fomentando la más sana armonía con cada uno de ellos, tanto durante las horas de labor o como fuera de ellas, respetando la dignidad ajena y evitando hablar mal de ellos, así como disgustos, discordias e intrigas.

C. Observar buena conducta en el trabajo guardando las normas de buena educación y ética entre sí, con sus superiores y con los clientes de la empleadora, a quienes además brindará un trato delicado y amable en todo momento, utilizando un lenguaje apropiado y fomentando el progreso de la Estación de la empleadora y de todos sus trabajadores.

D. Sujetarse y cumplir fielmente las leyes laborales, el contrato, el reglamento, y las instrucciones verbales o escritas que reciban directamente del Representante Legal, quien haga sus veces o la persona por él designada y de sus superiores.

E. Es obligación de los trabajadores respetar el horario, ingresar puntualmente al trabajo, así como reingresar a sus labores, también puntualmente, luego de los tiempos asignados para que tomen su almuerzo. En ningún caso no autorizado, los trabajadores saldrán antes de la hora fijada, sin autorización por escrito del Representante Legal, quien haga sus veces o la persona por él designada.

F. Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa; así como presentar propuestas oportunas con el fin de evitar daños y perjuicios futuros.

G. Ser verídico en todo caso.

H. Es obligación de los trabajadores utilizar el sistema de control de asistencia impuesto por la empleadora para registrar sus entradas y salidas.

I. Presentarse al trabajo cuidando de su arreglo personal (corte de pelo, afeitado, aseo personal, etc.), y usar ropa de trabajo adecuada y si la empleadora le suministra uniformes, deberá utilizarlos en forma permanente mientras preste sus servicios. El uniforme debe estar limpio, debidamente planchado y usarse de acuerdo a las instrucciones de la empleadora.

J. No fumar en el sitio de trabajo.

K. Dar aviso a la empleadora o sus superiores de cualquier hecho, irregularidad, fallo, daño o desperfecto en las instalaciones de trabajo, que llegue a su conocimiento, más aún si compromete la seguridad de los clientes, personal o terceros que se encuentren en las instalaciones de la empleadora.

L. Dar aviso al Representante Legal, quien haga sus veces, la persona por él designada, o sus superiores, si se produce cualquier tipo de comportamiento inapropiado, abusivo, enfermedad, embriaguez o estado similar tanto del personal, cliente o terceros que se encuentren en las instalaciones de la empleadora.

M. Manejar sus finanzas personales de tal manera que estas no afecten a los intereses de la empleadora, evitando sobre todo la llamada de cobradores a las instalaciones de la empleadora. El no hacerlo perjudica su desempeño en el trabajo.

N. Defender los intereses morales y materiales de la empleadora, los clientes, proveedores y público en general, evitando toda clase de daños, pérdidas y perjuicios, colocando siempre adelante el prestigio de la empleadora.

O. Mantener limpio y ordenado el sitio de trabajo o sala en donde se realiza su labor, observando las medidas de higiene y cuidado, precautelando la salud, siguiendo las recomendaciones señaladas por la empleadora, las que naturalmente influirán en la conservación de la salud.

P. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por la empleadora o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.

Q. Cuidar todas las máquinas y enseres de la empleadora que estén a su cargo, y responder por ellos en caso de pérdida, destrucción o daño, que provenga de negligencia comprobada y no como casos fortuitos o de fuerza mayor o desgaste natural de las cosas. En casos de pérdida por negligencia, los valores de los objetos podrán ser descontados del rol de pagos o liquidación de los trabajadores hasta el límite legal permisible.

R. Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las maquinas o instrumentos de trabajo, así como acatar fielmente las instrucciones sobre el manejo de herramientas y equipos.

S. En caso de que los trabajadores encuentren cualquier objeto y/o dinero perteneciente a la empleadora, personal, clientes o terceros, deberá entregarlo de inmediato al Representante Legal, quien haga sus veces o la persona por él designada. En casos de pérdidas, la empleadora se reserva el derecho de registrar a los trabajadores.

T. Ejecutar las labores que le correspondan, no debiendo encargar a otra persona la realización del trabajo que le ha sido encomendado ni cambiar de puesto de trabajo, ni alterar las horas de labor o reducirlas o suspender el servicio sin sujetarse a la reglamentación respectiva de permisos y horarios asignados.

U. Permanecer en el lugar de trabajo durante las horas laborables.

V. Proporcionar a la empleadora los datos requeridos sobre su cambio de domicilio, estado civil, nacimientos de hijos, etc.; con la correspondiente justificación cuando fuere el caso.

W. Utilizar el teléfono de la empleadora para asuntos de trabajo y no abusar de su empleo con fines particulares. El uso de teléfono para labores que no son de oficina se permitirá con un máximo de 5 minutos, caso contrario la empleadora se reserva el

derecho de cobrar o descontar los costos de telefonía del rol de pagos de los trabajadores, en el mismo mes o al mes siguiente de producido el hecho igualmente si se han realizado llamadas a celulares y llamadas a provincia y/o internacionales no autorizadas por el Representante Legal, quien haga sus veces o la persona por él designada.

X. Asistir a los eventos de capacitación y actividades sociales programados por la empleadora de manera obligatoria, dentro de los horarios establecidos para los mismos.

Y. No intervenir ni dirigir actividades políticas, religiosas o de proselitismo dentro de las dependencias de la empleadora.

Z. No emplear, sin autorización del Representante Legal, quien haga sus veces o la persona por él designada, útiles, herramientas, equipos y otros bienes de propiedad de la misma, o destinarlos a usos distintos de los que les son naturales; ni disponer de estos implementos o de materiales o de bienes de la empleadora, en cualquier forma, sin perjuicio de que pudiere ser catalogada como una falta grave dependiendo del perjuicio que causare a la empleadora.

AA. Firmar la recepción de los memorandos enviados por el Representante Legal, quien haga sus veces o la persona delegada por éste. En caso de no firmarlos, el superior pondrá una razón de este hecho y enviará copia al Ministerio de Relaciones Laborales y a la carpeta del trabajador.

BB. Los trabajadores solo pueden hacer uso de Internet para tareas oficiales de la empleadora. Esta estrictamente prohibido el uso de Internet para conversar, leer, navegar, bajar música y otro en horas de oficina ya que esto interfiere en el desempeño de labores. De igual manera los compañeros de trabajo que no denuncien anomalías del mal uso del Internet serán sancionados por encubrir estos hechos, caso contrario la empleadora se reserva el derecho de cobrar o descontar los costos de conexión a Internet del rol de pagos de los trabajadores, en el mismo mes o al mes siguiente de producido el hecho.

CC. Todo trabajador está en la obligación de notificar a la empleadora o sus superiores, el uso de medicación que pueda afectar su desempeño y comportamiento.

DD. Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgos inminentes que afecten o amenacen a las personas o a los bienes de la empleadora.

EE. No desperdiciar materiales y en caso de que hubieren saldos, ocuparlos, evitando el gasto innecesario.

FF. Cuidar con suma diligencia los materiales entregados, evitando su daño o deterioro. En estos casos, la empleadora tendrá derecho a descontar del rol de pagos los valores por las pérdidas ocasionadas.

GG. Terminar las obras o trabajos encomendados dentro del tiempo establecido para ello, de acuerdo con las prácticas de la empresa.

HH. Respetar los turnos de trabajo impuestos por la empleadora, sin objeción.

II. Trabajar horas suplementarias y extraordinarias cuando la EMPLEADORA lo requiera, debiendo ser oportuna y debidamente remunerados por este trabajo adicional.

JJ. No utilizar celulares ni otros aparatos electrónicos que perturben o interrumpan las labores de los trabajadores, durante la jornada de trabajo.

KK. Recuperar el tiempo perdido en el trabajo en caso de obras realizadas con fallas, producto de su negligencia.

LL. Cada trabajador será responsable por las obras que realice. En caso de que las obras aparezcan con fallas imputables a su negligencia y que no fueren oportunamente corregidas de acuerdo a lo señalado en el numeral 2.37 anterior, el trabajador responsable, será multado hasta con el 10 por ciento del valor de la remuneración, asumirá los gastos extras ocasionados a los clientes.

Art. 21.- PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES:

A más de las prohibiciones establecidas para los trabajadores en el Art. 46 del Código de Trabajo, se suman aquellas contravenciones al presente Reglamento Interno de Trabajo cuyas violaciones constituirán indisciplina, desobediencia o falta grave al mismo y darán derecho a la empleadora para imponer las sanciones establecidas en el Capítulo VIII de este Reglamento Interno, así como a solicitar el visto bueno del trabajador de conformidad con lo que establece el Numeral 2 del Art. 172 del Código del Trabajo; y, en su caso, a realizar los respectivos descuentos por los perjuicios materiales ocasionados, del rol de pagos o liquidación del trabajador que incumpla.

A. Proporcionar datos o documentos falsos para su admisión como trabajador.

B. Introducir, ingerir o asistir al trabajo bajo la influencia de bebidas alcohólicas, estupefacientes o drogas, tanto durante la jornada de trabajo, como en los vehículos o en las instalaciones de la empleadora, así fuere que la jornada de trabajo hubiere terminado.

C. Ingerir bebidas alcohólicas en público mientras se lleve el uniforme, o las insignias los emblemas de la empleadora.

D. Promover algazaras, reyertas o escándalos en los lugares de trabajo.

E. Portar armas de cualquier clase en el centro de trabajo, salvo el caso del personal de guardianía o vigilancia, que tenga los respectivos permisos oficiales y que esté autorizado por escrito.

F. El daño intencional de los equipos, maquinarias y herramientas con las cuales labora el personal o clientes de la empleadora, serán considerados como falta grave, sin perjuicio del derecho que tiene la empleadora de deducir el valor de las pérdidas del rol de pagos o liquidación del trabajador negligente.

G. Sustraer de las instalaciones de la empleadora los equipos, útiles y suministros de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la Empresa o utilizarlos en objetivos distintos del trabajo contratado.

H. Agredir, calumniar o injuriar de manera verbal o escrita a los clientes, proveedores, compañeros de trabajo o superiores jerárquicos.

I. Poner en grave riesgo la seguridad de la empleadora, su personal, sus clientes o terceros que se encuentren en las instalaciones de la empleadora.

J. Faltar al respeto o responder de manera grosera sus superiores y/o compañeros de trabajo.

K. Hacer afirmaciones o propagar rumores falsos que vayan en detrimento de la empleadora, sus administradores, clientes, socios, de alguno de sus compañeros o que creen inquietud y malestar en el personal o entre la empleadora y sus clientes.

L. Boicotear o limitar maliciosamente su trabajo o el de los demás con el objeto de afectar a la empleadora.

M. Exigir a los clientes de la empleadora la entrega de dinero, propinas o beneficios por los servicios prestados.

N. Usar en provecho propio los bienes y servicios destinados exclusivamente al uso de los clientes de la empleadora.

O. Disponer del dinero pagado por los clientes de la empleadora por los servicios prestados y/o bienes comercializados.

P. Firmar a nombre de la empleadora sin autorización escrita correspondiente, o utilizar para asuntos personales a nombre de la empleadora, sus papeles, sellos o logotipos.

Q. Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude y otros que impliquen comisión de delito o contravención, reservándose la empleadora el derecho de tomar

las acciones laborales, civiles y penales de ley que considere pertinentes en los casos debidamente comprobados.

R. Informarse del contenido de comunicaciones o de cualquier otra información confidencial de la empleadora, salvo que haya sido autorizado, y en todo caso, bajo obligación de reserva.

S. Realizar durante las horas de trabajo, dentro o fuera de las instalaciones de la empleadora, según el cargo que desempeñe, trabajos para otras personas naturales o jurídicas con actividades similares a las de la empleadora, sin autorización escrita concedida por la empleadora.

T. Acosar a clientes, proveedores o compañeros de trabajo tanto dentro como fuera de las instalaciones de la empleadora.

U. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.

V. Falsificar o alterar los hechos, datos, registros o archivos de la empleadora.

W. Faltar injustificadamente al sitio de trabajo, o no cumplir con las horas y turnos dispuestos.

X. Usar las herramientas y materiales asignados a los compañeros de trabajo.

Y. Hurtar herramientas y/o materiales de trabajo.

Z. Utilizar las herramientas y materiales proporcionados por la empleadora para el lucro personal o de terceros no autorizados.

AA. Las demás contempladas en el Código de Trabajo.

CAPITULO VIII

OBLIGACIONES DE LA EMPLEADORA

Art. 22.- OBLIGACIONES DE LA EMPLEADORA:

Son obligaciones de la empleadora, parte de las establecidas en la Ley, las siguientes:

A. Mantener sus instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.

B. En caso de accidente de trabajo o enfermedad de los trabajadores, el superior en cargo de la respectiva dependencia, o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, el traslado a urgencias del IESS o si esto no fuere posible, la llamada a un médico o establecimiento de salud particular si fuere necesario; tomará las demás medidas que se impongan y que se consideren necesarias para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente, denunciando el mismo al IESS. La empleadora no responderá por ningún accidente de trabajo que haya sido provocado deliberadamente o por culpa grave de la víctima, en los casos debidamente comprobados, en tal caso solo estará obligada a prestar los primeros auxilios. Tampoco responderá de la agravación que se presente en las lesiones o perturbaciones causadas por cualquier accidente laboral en la que se le haya atribuido responsabilidad, por razón de no haber dado el trabajador el aviso oportuno correspondiente o haberlo demorado sin justa causa. De todo accidente se llevará registro en libro especial, con indicación de la fecha, hora, sector y circunstancias en que ocurrió, nombre de los testigos especiales, que puedan declarar si los hubiese.

C. Llevar un registro actualizado en el que consten nombre, edades, datos personales, estado civil, cargas familiares, antigüedad en el servicio, y, en general todo hecho que se relacione con la prestación y actividades de los trabajadores.

D. Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones, así como ropa de trabajo apropiada, uniformes e implementos de seguridad industrial.

E. Tratar a los empleados o trabajadores con el natural respeto y la consideración que se merecen con absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias.

F. Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sea del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código de Trabajo y del presente Reglamento.

G. Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

H. Escuchar y atender a los trabajadores en sus reclamos o consultas provenientes de las reclamaciones de trabajo. Las reclamaciones y consultas se solucionarán en cada caso, de acuerdo a la ley y ciñéndose estrictamente a las disposiciones del presente Reglamente Interno.

I. Propiciar un buen ambiente laboral, evitando que exista discriminación, acoso sexual, proliferación de drogas, alcohol, tabaco o similares.

Art. 23.- PROHIBICIONES A LA EMPLEADORA:

Está prohibido a la empleadora:

A. Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que sea admitido en el trabajo.

B. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.

C. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores en el ejercicio de sus derechos de asociación.

D. Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.

E. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere la dignidad o integridad de los trabajadores.

CAPITULO IX

SANCIONES Y TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL

Art. 24.- SANCIONES:

Tienen facultad para imponer sanciones únicamente el Representante Legal de la Empleadora, o quien haga sus veces.

En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, es decir, hasta el 10% de la remuneración por concepto de multas conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

De acuerdo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, se aplicará una de las sanciones aquí detalladas:

A. Amonestación verbal;

B. Amonestación escrita y multa de hasta el 10% de la remuneración mensual que percibe el trabajador; y,

C. Terminación de la relación laboral previo Visto Bueno tramitado en la Inspección del Trabajo.

Art. 25.- AMONESTACIÓN ESCRITA E IMPOSICIÓN DE MULTA:

Se sancionará con amonestación escrita con copia a la carpeta del trabajador así como a la Inspectoría del Trabajo y multa de un 10% de la remuneración mensual del trabajador, en caso de que el trabajador trasgrediera cualquiera de las disposiciones establecidas en los artículos 20 y 21 de este Reglamento.

Art. 26.- IMPOSICIÓN DE MULTA Y TRAMITACIÓN DE VISTO BUENO:

Se sancionará con multa equivalente hasta el 10% de la remuneración mensual y la empleadora podrá dar por terminado el contrato de trabajo, previo el trámite de Visto Bueno concedido por el Inspector de Trabajo, cuando el trabajador reincida por segunda ocasión en cualquiera de las disposiciones establecidas en los artículos 20 y 21 de este Reglamento, y/o cuando incurra en cualquiera de las causales determinadas en el Artículo 172 del Código del Trabajo.

La imposición de multas no impide que la empleadora prescinda del pago del salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar.

Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

A. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de la empresa, sean directivos, funcionarios o trabajadores;

B. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;

C. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;

D. Realizar en las instalaciones de la empresa propaganda con fines comerciales o políticos;

E. Ejercer actividades ajenas a la empresa durante la jornada laboral;

F. Realizar reclamos infundados o mal intencionados;

G. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la Empresa;

H. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que la empresa preparare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.

I. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;

Los trabajadores de la empresa cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

A. Por las causas legalmente previstas en el contrato.

B. Por acuerdo de las partes.

C. Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.

D. Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.

E. Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.

F. Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.

G. Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art.- 1. El trabajador que termine su relación contractual con.la empresa por cualquiera de las causas determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

Art. 27.- PROCEDIMIENTO:

La aplicación de las sanciones enumeradas en el artículo anterior siempre que se verifique transgresiones de cualquiera de las disposiciones del presente reglamento obedecerá al más alto criterio de justicia, tolerancia y equidad, salvaguardando el respeto jerárquico y la disciplina interna de la empleadora.

Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, la empleadora o quien haga sus veces deberá oír al trabajador inculpado directamente. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empleadora de imponer o no la sanción definitiva.

El Representante Legal de la empleadora o quien haga sus veces, en caso de su ausencia, es la única persona en capacidad para dar por terminada la relación laboral con cualquier trabajador y será quien podrá imponer cualquiera de las sanciones establecidas en este reglamento, con notificación escrita al trabajador.

Serán responsables directa y personalmente todos aquellos que en abuso de su autoridad, causen daño a la empleadora por la aplicación de las sanciones anotadas sin su autorización.

Art. 28.- CASO DE DESAHUCIO POR PARTE DEL TRABAJADOR:

En caso de desahucio interpuesto por el trabajador, el mismo no podrá abandonar su puesto de trabajo hasta que complete el tiempo que debe quedarse de acuerdo a la Ley; caso contrario la empleadora podrá aplicar la indemnización señalada en el Art. 190 del Código del Trabajo, la cual podrá ser descontada de su liquidación.

ART. 29.- SUJECIÓN AL REGLAMENTO INTERNO:

Al ingresar cualquier persona a prestar sus servicios a la Empresa deberá informarse del contenido del presente Reglamento y sujetarse al fiel cumplimiento de todas sus disposiciones.

ART. 30. VIGENCIA DEL REGLAMENTO INTERNO:

El presente Reglamento de Trabajo, entrará en vigencia desde la fecha de aprobación por parte de la Dirección Regional del Trabajo y será exhibido por la Empresa conforme manda la Ley.

DISPOSICIÓN FINAL

En caso de que alguna de las cláusulas y/o estipulaciones de este reglamento fuere declarada no válida o inejecutable, esto no afectará al resto del reglamento.

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Este proyecto es desarrollado con el fin de elaborar la metodología para el proceso de reclutamiento, selección, contratación, evaluación del personal y capacitación son las más adecuadas y efectivas para su administración dentro de la Estación de Servicio Corne, con ello se concluye:

- El levantamiento de información permitió a la Estación de Servicio conocer las debilidades y fortalezas dentro de su personal así como en el servicio al cliente, aplicaron un total de 96 encuestas, se dividen en 44 clientes abastecidos de extra, 22 clientes abastecidos con súper y 30 clientes abastecidos con diésel, en las cuales se obtuvo quejas y sugerencias de los clientes las cuales son de suma importancia para la Estación de servicio ya que con ello podrán mejorar el servicio al cliente, captar mayor afluencia de clientes, falta de personal en temporada alta, los empleados no mantienen en stock lubricantes.

- La estación de Servicio Corne no contaba con manuales de procesos en el área de reclutamiento, selección, contratación, evaluación de personal y capacitación, por ende causaba una dificultad dentro de su reclutamiento, selección y contratación de personal ya que no todos los procesos se encontraban claros y concretos para llevarlo a cabo.

- El modelo de reclutamiento que la Estación de Servicio Corne es externo, sin embargo, esta herramienta no está siendo utilizada eficientemente, mantiene falencias y no llegan a obtener los resultados requeridos a pesar de que los costos son bajos.

- El método de selección del personal dentro de la estación de Servicio Corne está basada en una entrevista, la cual es realizada por el gerente de talento humano o sus propietarios, en donde llegan a un acuerdo para pasar al siguiente filtro que son las

practicas dentro de las islas para conocer su desenvolvimiento, destrezas y dificultad a momento de interactuar con el cliente final.

- El proceso de contratación es basado solo en un contrato escrito donde las dos partes llegan a un acuerdo salarial, fechas de pago las cuales será realizadas por medio de transferencia bancaria, y al finalizar el acuerdo y fírmalo, pasa a ser parte de la documentación correspondiente del empleado, mas no la legalizan directamente en el ministerio de relaciones laborales.

- La Estación de Servicio cuenta con una capacitación adecuada en el ámbito de su funcionamiento, tales como uso de extintores, información sobre la señalética y avisos existentes en las áreas de descarga y despacho del combustible, sin embargo, en servicio al cliente se encontró falencias, ya que sus empleados no siempre promocionan los productos adicionales que generarían una mayor satisfacción al cliente.

- La Estación de Servicio no cuenta con reglamento interno, por ello los empleados no siempre acatan todas las obligaciones, derechos y responsabilidades que tiene que asumirlas.

5.2 Recomendaciones

- En las encuestas se obtuvo quejas y sugerencias de los clientes son muy importantes, las cuales son consideradas que la Estación de Servicio debería tomarlas en cuenta para una mejor satisfacción al cliente y a si vez aumentar la afluencia de clientes no solo nuevos si no clientes fieles a la estación; los clientes hicieron las siguientes recomendaciones:

    1. En temporada alta tener un mejor control del área de los baños, ya que a veces llegan buses y uno encuentra un poco sucios.

    2. Capacitar a los empleados para que ofrezcan y promocionen más los productos extras al servicio solicitado por el cliente

3. Los clientes que cargaban diésel solicitaron unos tacos para poner en las llantas de los buses ya que con el viaje es difícil activar el freno de aire al momento de cargar, con eso las cooperativas podrán cargar más en la estación.

4. En temporada alta si existe mucha afluencia de vehículos que sean tres empelados los que despachen, uno en cada isla y el otro que direccione a los carros para que puedan ser atendidos en un tiempo más corto y sea más eficiente el servicio prestado en la estación.

5. Se recomienda a la estación de servicio en temporada alta contratar o mantener un mejor control de los baños ya que llegan buses y no los dejan en buen estado.

- Se diseñaron manuales de procesos con sus diagramas para que la Estación puede mantener un mejor control y proceso para reducir las dificultades existentes, se recomienda acogerlos y ponerlos en práctica.

- Realizar un reclutamiento externo con parámetros estandarizados, tanto en habilidades como en aptitudes que reflejan cierta información que será muy útil para la realizar la selección, tomar en cuenta cuales son los métodos utilizados, con ellos dependerá la respuesta que se obtenga.

- Para realizar la selección del personal los filtros realizados son los correctos, sin embargo, se recomienda re estructurar la entrevista, y poner un poco más de atención en las practicas que se realizan para la contratación del personal y así obtener los resultados deseados.

- Al momento de realizar un contrato no debe ser solo escrito y archivarlo, si no también legalizado en el ministerio de relaciones laborales para un mejor control y a su vez mantenerse en la ley completamente.

- La Estación debería capacitar más a sus empleados en el área de servicio al cliente y promoción.

- Se recomienda a la Estación de Servicio revisar el reglamento interno propuesto para que sea legalizado en el Ministerio de Relaciones Laborales para un mejor control y compromiso hacia los empleados.

BIBLIOGRAFÍA

1. Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración.* (4ta. ed.). México: Mc Graw-Hill.

2. Gobierno de Pichincha. (10 de septiembre de 2015). *San Miguel de los Bancos*. Obtenido de http://www.pichincha.gob.ec/pichincha/cantones/item/16-san-miguel-de-los-bancos.html

3. Google Maps. (2017). *Ubicación Gasolinera Corne*. Obtenido de https://www.google.com.ec/maps/place/ESTACI%C3%93N+DE+SERVICIO+CORNE/@0.0207554,-78.8506017,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e2a9d37740dcc63:0x49b4cca2a69b87b9!8m2!3d0.02075!4d-78.848413

4. Ministerio del Trabajo. (26 de septiembre de 2012). *Código de trabajo*. Obtenido de Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005: http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf

5. Ministerio del Trabajo. (s.f.). Reglamento-Interno-MRL.

6. Solintence. (s.f.). *Facturación Electrónica*. Obtenido de http://www.solintece.com/WebSite/preguntas-informacion-8.html

7. Wikipedia. (2017). *Mapa geográfico de San Miguel de los Bancos*. Obtenido de https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/5/52/Pichincha.png

ANEXOS

Anexo 1: RUC de la propietaria de la Estación de Servicios



Página 2 de 2

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES

NUMERO RUC: 1707731038001

APELLIDOS Y NOMBRES: RAMOS SUASTI MONICA NARCISA REBECA

NOMBRE COMERCIAL: GASOLINERA CORNE

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI

CALIFICACIÓN ARTESANAL: **NUMERO:**

FEC. NACIMIENTO:	04/05/1984	**FEC. ACTUALIZACION:**	07/04/2015
FEC. INICIO ACTIVIDADES:	24/04/1986	**FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:**	
FEC. INSCRIPCION:	24/04/1986	**FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**	

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA AUTOMOTORES.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: PICHINCHA Cantón: SAN MIGUEL DE LOS BANCOS Parroquia: SAN MIGUEL DE LOS BANCOS Calle: VIA CALACALI - LOS BANCOS Número: S/N Intersección: SECUNDARIA Referencia: A UN KILOMETRO DEL RECINTO DE SALOYA Teléfono: 022770340 Email: raho_ramos_84@hotmail.com Celular: 0995014098

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 001	**ABIERTOS:**	1
JURISDICCIÓN:	\ ZONA 9 \ PICHINCHA	**CERRADOS:**	0

SRI DIRECCION ZONAL 9
COD: SC3489 07 ABR. 2015
USUARIO AGENTE
Firma de Servidor Responsable
ATENCIÓN TRANSACCIONAL

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se derive (Art. 27 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 8 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: SPVU011113 **Lugar de emisión:** QUITO/PAEZ N22-57 Y **Fecha y hora:** 07/04/2015 11:04:08

Página 1 de 2

www.SRI.gob.ec

Anexo 2: Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1489:2012

INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA **NTE INEN 1489:2012**
Sexta revisión

PRODUCTOS DERIVADOS DEL PETRÓLEO. DIESEL. REQUISITOS.

Primera Edición

PETROLEUM PRODUCTS. DIESEL. REQUIREMENTS.

First Edition

DESCRIPTORES: Productos del petróleo y tecnologías afines, combustibles, diesel, requisitos.
PE 02.02.404
CDU: 662.75:662.94
CIIU: 3530
ICS: 75.160.20

CDU: 662.75 :662.94
ICS: 75.160.20

CIIU: 3530
PE 02.02-404

Norma Técnica Ecuatoriana Obligatoria	PRODUCTOS DERIVADOS DEL PETRÓLEO. DIESEL. REQUISITOS.	NTE INEN 1489:2012 Sexta revisión 2012-04

Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN – Casilla 17-01-3999 – Baquerizo Moreno E8-29 y Almagro – Quito-Ecuador – Prohibida la reproducción

1. OBJETO

1.1 Esta norma establece los requisitos que debe cumplir el diesel que se comercializa en el país.

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a los diesel que se comercializan en el país, sean de producción nacional o importada.

3. DEFINICIONES

3.1 Para los efectos de esta norma, se adoptan las definiciones contempladas en la NTE INEN 2341.

4. CLASIFICACIÓN

4.1 El combustible diesel que se comercializa en el país se clasifica en:

4.1.1 *Diesel No. 1.* Es el combustible utilizado en aparatos de combustión externa industriales o domésticos.

4.1.2 *Diesel No. 2.* Es el combustible que se utiliza en los siguientes sectores: industrial, pesquero, eléctrico, naviero, etc, excepto para uso automotriz.

4.1.3 *Diesel Premium.* Es el combustible utilizado en motores de autoignición para la propulsión de vehículos del sector automotriz a nivel nacional.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 El producto observado a simple vista debe ser límpido, exento de agua y de materiales en suspensión.

6. REQUISITOS

6.1 Requisitos específicos

6.1.1 En la tabla 1, se indica los requisitos que debe cumplir el diesel No. 1.

TABLA 1. Requisitos del diesel No. 1

REQUISITOS	UNIDAD	MÍNIMO	MÁXIMO	MÉTODO DE ENSAYO
Punto de inflamación	℃	40	-	NTE INEN 1493 Procedimiento A
φ Contenido de agua y sedimento	%	-	0,05	NTE INEN 1494
W Contenido de residuo carbonoso sobre el 10% del residuo de la destilación	%	-	0,15	NTE INEN 1491
W contenido de cenizas	%	-	0,01	NTE INEN 1492
Temperatura de destilación del 90%	℃	-	288	NTE INE N 926
Viscosidad cinemática a 37,8℃	cSt	1,3	3,0	NTE INEN 810
W contenido de azufre	%	-	0,3	ASTM 4294
Corrosión a la lámina de cobre	Clasificación	-	No. 2	NTE INEN 927
Índice de cetano calculado	-	40	--	NTE INEN 1495

(Continúa)

DESCRIPTORES: Productos del petróleo y tecnologías afines, combustibles, diesel, requisitos.

6.1.2 En la tabla 2, se indica los requisitos que debe cumplir el diesel No. 2.

TABLA 2. Requisitos del diesel No. 2.

REQUISITOS	UNIDAD	Mínimo	Máximo	Método de ensayo
Punto de inflamación	°C	51	-	NTE INEN 1493 Procedimiento A
φ Contenido de agua y sedimento	%	-	0,05	NTE INEN 1494
W Contenido de residuo carbonoso sobre el 10% del residuo de la destilación	%	-	0,15	NTE INEN 1491
W contenido de cenizas	%	-	0,01	NTE INEN 1492
Temperatura de destilación del 90%	°C	-	360	NTE INEN 926
Viscosidad cinemática a 37,8°C	cSt	2,5	6,0	NTE INEN 810
W contenido de azufre	%	-	0,7	ASTM D4294 NTE INEN 1490
Corrosión a la lámina de cobre	Clasificación	-	No.3	NTE INEN 927
Índice de cetano calculado	-	45	-	NTE INEN 1495
Contendido de biodiesel, $\varphi_{Biodiesel}$	%	--- Nota	5	EN 14078
NOTA: De no contener biodiesel no es necesario la realización de este ensayo.				

6.1.3 En la tabla 3, se indican los requisitos que deben cumplir el diesel premium

TABLA 3. Requisitos del diesel premium

REQUISITOS	UNIDAD	Mínimo	Máximo	Método de ensayo
Punto de inflamación	°C	51	-	NTE INEN 1493 Procedimiento A
φ Contenido de agua y sedimento	%	-	0,05	NTE INEN 1494
W Contenido de residuo carbonoso sobre el 10% del residuo de la destilación	%	-	0,15	NTE INEN 1491
W contenido de cenizas	%	-	0,01	NTE INEN 1492
Temperatura de destilación del 90%	°C	-	360	NTE INEN 926
Viscosidad cinemática a 37,8°C	cSt	2,5	6,0	NTE INEN 810
W contenido de azufre	%	-	0,05	ASTM 4294 NTE INEN 1490
Corrosión a la lámina de cobre	Clasificación	-	No.3	NTE INEN 927
Índice de cetano calculado	-	45	-	NTE INEN 1495
Contendido de biodiesel, $\varphi_{Biodiesel}$	%	--- Nota	5	EN 14078
NOTA: De no contener biodiesel no es necesario la realización de este ensayo.				

6.2 Requisitos complementarios

6.2.1 El transporte, almacenamiento y manejo de los derivados de hidrocarburos debe realizarse de conformidad con lo establecido en la NTE INEN 2266, el reglamento de seguridad y operación para el transporte de combustibles en el Ecuador, el reglamento para autorización de actividades de comercialización de combustibles líquidos derivados de petróleo y el reglamento para ejecutar las actividades de almacenamiento, transporte, comercialización y venta al público de los derivados del petróleo.

6.2.2 La comercialización debe realizarse en m^3, sus múltiplos y submúltiplos (litros), de acuerdo a lo dispuesto en la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.

6.2.3 Tanto el productor como el comercializador debe cumplir con lo establecido en el Reglamento Sustitutivo al Reglamento Ambiental para Operaciones Hidrocarburíferas en el Ecuador (RAOHE, Decreto Ejecutivo 1215), lo establecido en el Texto Unificado de Legislación Ambiental Secundaria (TULAS) , la Ley de Hidrocarburos y la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.

7. INSPECCIÓN

7.1 Muestreo. El muestreo, inspección y recepción debe realizarse de acuerdo a la NTE INEN 930.

7.2 Aceptación o rechazo

7.2.1 En la muestra extraída debe efectuarse los ensayos indicados en el numeral 6 de esta norma.

7.2.2 Si la muestra ensayada no cumple con uno o más de los requisitos establecidos en el numeral 7.1 de esta norma, debe rechazarse el lote correspondiente.

(Continúa)

APÉNDICE Z

Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 810	*Productos de petróleo. Determinación de la viscosidad cinemática en líquidos.*
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 926	*Productos de petróleo. Ensayos de destilación.*
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 927	*Productos de petróleo. Determinación de la Corrosión sobre la lámina de cobre.*
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 930	*Petróleo crudo y sus derivados. Muestreo*
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1490	*Productos derivados del petróleo. Determinación del contenido de azufre. Método de la bomba*
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1491	*Productos de petróleo. Determinación del residuo de carbón Conradson.*
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1492	*Productos de petróleo. Determinación de cenizas.*
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1493	*Productos de petróleo. Determinación del punto de inflamación en vaso cerrado (Pensky-Martens)*
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1494	*Productos de petróleo. Determinación de agua y sedimento por centrifugación.*
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1495	*Productos de petróleo. Determinación del índice de cetano calculado.*
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2266	*Transporte, almacenamiento y manejo de productos químicos peligrosos. Requisitos*
Norma Americana ASTM 4294	*Method for Sulfur in Petroleum and petroleum Products by Energy-Dispensive X-Ray Fluorescence.*
Norma Europea UNE EN 14078	*Productos petrolíferos líquidos. Determinación del contenido en ésteres metílicos de ácidos grasos (FAME) de destilados medios. Método por espectroscopía infrarroja*
Ley 2007-76	*Sistema Ecuatoriano de la Calidad. Registro oficial No. 26 del 22 febrero del 2007.*
Acuerdo Ministerial No. 184	*Reglamento de Seguridad y Operación para el transporte de combustibles en el Ecuador. Registro Oficial No. 135 del 24 de febrero de 1999.*
Decreto Ejecutivo 2024	*Reglamento para autorización de actividades de comercialización de combustibles líquidos derivados de petróleo. Registro Oficial Suplemento No. 445 del 1 de noviembre del 2001*
Decreto Ejecutivo 407	*Comercialización y distribución de combustibles líquidos derivados de hidrocarburos y gas licuado de petróleo. Registro Oficial No. 90 del 26 de Agosto del 2005.*
Acuerdo Ministerial 389	*Reglamento Sustitutivo al Reglamento Ambiental para Operaciones Hidrocarburíferas en el Ecuador (RAOHE, Decreto Ejecutivo 1215) y sus modificatorias posteriores. Registro Oficial No. 671 del 26 de septiembre del 2002.*
Decreto Ejecutivo 3516	*Texto Unificado de Legislación Ambiental Secundaria (TULAS) del Ministerio del Ambiente. Registro Oficial E 2 del 30 de marzo de 2003.*
Decreto Supremo 2967	*Ley de Hidrocarburos y su Reformatoria. Registro Oficial 711 de 15 de Noviembre de 1978.* *Registro Oficial 170 de 14 de septiembre de 2007.* *Registro Oficial No. 244 - Martes 27 de Julio de 2010 SUPLEMENTO*

Z.2 BASES DE ESTUDIO

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1489 (Quinta Revisión). *Diesel. Requisitos*. Instituto Ecuatoriano de Normalización, Quito, 2011.

Proyecto de mejoramiento de combustibles iniciado por EP PETROECUADOR 2011.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: **NTE INEN 1489**	**TÍTULO: PRODUCTOS DERIVADOS DEL PETRÓLEO. DIESEL. REQUISITOS DE ENSAYO.**	**Código:** **PE 02.02-404**

ORIGINAL:	REVISIÓN:
Fecha de iniciación del estudio:	La Subsecretaría de Industrias, Productividad e Innovación Tecnológica del Ministerio de Industrias y Productividad aprobó este proyecto de norma. Oficialización con el Carácter de Obligatoria por Resolución No. 11 206 de 2011-07-12 publicado en el Registro Oficial No. 512 de 2011-08-15 Fecha de iniciación del estudio: 2011-10-20

Fechas de consulta pública: de a

Subcomité Técnico: **PRODUCTOS DERIVADOS DEL PETRÓLEO.**
Fecha de iniciación: 2011-11-23 Fecha de aprobación: 2011-11-23
Integrantes del Subcomité Técnico:

NOMBRES:	**INSTITUCIÓN REPRESENTADA:**
Carlos Salazar (Presidente)	CÁMARA NACIONAL DE DISTRIBUIDORES DE DERIVADOS DE PETRÓLEOS DEL ECUADOR, CAMDDEPE
Mauro González	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL HIDROCARBURÍFERA, ARCH
Fausto Soria	ESTACIÓN DE SERVICIO, PRIMAX
Lucio Villarreal	EMPRESA PÚBLICA EP PETROECUADOR
Edgar Padilla	EMPRESA PÚBLICA EP PETROECUADOR
David Álvarez	MINISTERIO DE AMBIENTE DEL ECUADOR, MAE
Andrés Villacís	MINISTERIO DE INDUSTRIAS Y PRODUCTIVIDAD, MIPRO
Víctor Paredes	EMPRESA PÚBLICA EP PETROECUADOR
Alex Loza	MARESA
Sandra Armijos (Secretaria Técnica)	INEN

Otros trámites: Esta NTE INEN 1489:2012 (Sexta Revisión), reemplaza a la NTE INEN 1489:2011 (Quinta Revisión)

La Subsecretaría de la Calidad del Ministerio de Industrias y Productividad aprobó este proyecto de norma

Oficializada como: Obligatoria Por Resolución No. 12 019 de 2012-01-25
Registro Oficial No. 684 de 2012-04-17

Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre
Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2)2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815
Dirección General: E-Mail:direccion@inen.gob.ec
Área Técnica de Normalización: E-Mail:normalizacion@inen.gob.ec
Área Técnica de Certificación: E-Mail:certificacion@inen.gob.ec
Área Técnica de Verificación: E-Mail:verificacion@inen.gob.ec
Área Técnica de Servicios Tecnológicos: E-Mail:inenlaboratorios@inen.gob.ec
Regional Guayas: E-Mail:inenguayas@inen.gob.ec
Regional Azuay: E-Mail:inencuenca@inen.gob.ec
Regional Chimborazo: E-Mail:inenriobamba@inen.gob.ec
URL:www.inen.gob.ec

Anexo 3: Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 935:2012

INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA **NTE INEN 935:2012**
Octava Revisión

GASOLINA. REQUISITOS.

Primera Edición

GASOLINE. REQUIREMENTS.

First Edition

DESCRIPTORES: Productos del petróleo, combustibles líquidos, gasolina, requisitos.
PE 02.02-402
CDU: 662.753.12:621.443:629.113
CIIU: 3530
ICS: 75.160.20

CDU: 662.753.12 :621.443 :629.113
ICS: 75.160.20

CIIU: 3530
PE 02.02-402

Norma Técnica Ecuatoriana Obligatoria	GASOLINA. REQUISITOS.	NTE INEN 935:2012 Octava revisión

1. OBJETO

1.1 Esta norma establece los requisitos que debe cumplir la gasolina destinada al uso en motores de ciclo de Otto.

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a las gasolinas que se comercializan en el país sean de producción nacional o importada, exceptuando la gasolina de aviación.

3. DEFINICIONES

3.1 Para los efectos de esta norma se adoptan las definiciones contempladas en la NTE INEN 2 341 y las que a continuación se detallan:

3.1.1 *Gasolina.* Mezcla de hidrocarburos relativamente volátiles, libres de agua, sedimento y de material sólido en suspensión.

3.1.2 *Gasolina oxigenada*. Mezcla de carburantes constituida por una fracción de derivado de petróleo de carácter volátil con un compuesto líquido que en su molécula contiene oxigeno y en proporciones especificas; destinada a utilizarse como combustible para motores de ciclo de Otto.

3.1.4 *RON.* Siglas del idioma inglés (Research Octane Number) que identifica al método para cuantificar el número de octano de una gasolina, mediante el procedimiento normalizado, conocido como "Research".

3.1.5 *MON.* Siglas del idioma inglés (Motor Octane Number) que identifica al método para cuantificar el número de octano de una gasolina, mediante el procedimiento normalizado, conocido como "Motor".

3.1.6 *Índice antidetonante (IAD).* Conocido también como índice de octano. Es la semisuma del número de octano obtenido por el método Research (RON) y el número de octano obtenido por el método Motor (MON).

$$\text{IAD} = \frac{\text{MON} + \text{RON}}{2}$$

4. CLASIFICACIÓN

4.1 Las gasolinas de acuerdo con su octanaje se clasifican en dos tipos:

4.1.1 *Gasolina de 87 Octanos (RON).*

4.1.2 *Gasolina de 92 Octanos (RON).*

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 El producto observado a simple vista debe ser límpido, exento de agua y de materiales en suspensión.

5.2 A las gasolinas no se deben agregar aditivos mejoradores de octanaje, órgano-metálicos que contengan hierro, manganeso y plomo.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Productos del petróleo, combustibles líquidos, gasolina, requisitos.

Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN – Casilla 17-01-3999 – Baquerizo Moreno E8-29 y Almagro – Quito-Ecuador – Prohibida la reproducción

6. REQUISITOS

6.1 Requisitos específicos

6.1.1 La gasolina de 87 Octanos (RON) debe cumplir con los requisitos establecidos en la tabla 1.

TABLA 1. Requisitos de la gasolina de 87 Octanos (RON)

REQUISITOS	UNIDAD	Mínimo	Máximo	Método de ensayo
Número de octano Research	RON [J]	87,0	-	NTE INEN 2 102
Destilación : 10%	°C	--	70	NTE INEN 926
50%	°C	77	121	
90%	°C	--	189	
Punto final	°C	--	220	
Residuo de destilación φ_r	%	--	2	
Relación vapor – líquido, a 60°C , V/L	--	--	20	NTE INEN 932 ASTM D5188 [D]
Presión de vapor	kPa [A]	--	60 [B]	NTE INEN 928 [C] ASTM D4953 ASTM D5191 [D]
Corrosión a la lámina de cobre (3 h a 50°C)	--	--	1	NTE INEN 927
Contenido de gomas	mg/100 cm^3	--	3,0	NTE INEN 933
Contenido de azufre	ppm	--	650	NTE INEN 929 ASTM D4294 [D]
Contenido de aromáticos, φ_a	%	--	30,0	NTE INEN 2 252 [D] ASTM D6730
Contenido de benceno, φ_b	%	--	1,0	ASTM D3606 [C] ASTM D5580 [D] ASTM D6277 ASTM D6730
Contenido de olefinas, φ_o	%	--	18,0	NTE INEN 2 252 [D] ASTM D6730
Estabilidad a la oxidación	min.	240	--	NTE INEN 934 [D] ASTM D7525
Contenido de oxígeno, w_{o2}	%	--	2,7 [E]	ASTM D4815 [D] ASTM D5845 ASTM D6730
Contenido de plomo	mg/l	--	No detectado [F,G]	ASTM D3237 ASTM D5185
Contenido de manganeso	mg/l	--	No detectado [F,H]	ASTM D3831 ASTM D5185
Contenido de hierro	mg/l	--	No detectado [F,I]	ASTM D5185

[A] 1 kPa ≈ 0,01 kgf/cm^2 ≈ 0,10 N/cm^2 ≈ 0,145 kgf/pul^2.
[B] En el caso que las gasolinas contengan etanol anhidro la presión de vapor puede llegar hasta 62 kPa.
[C] Método de ensayo utilizado para combustible gasolina sin etanol.
[D] Este método es considerado el método dirimente para los casos de arbitraje o peritación.
[E] El equivalente en masa de etanol anhidro agregado a la mezcla.
[F] Sin adición intencional.
[G] No detectable de acuerdo al método de ensayo ASTM D 3237.
[H] No detectable de acuerdo al método de ensayo ASTM D 3831.
[I] No detectable de acuerdo al método de ensayo ASTM D 5185.
[J] No existe unidad del Sistema Internacional.
φ Porcentaje en volumen
W Porcentaje en masa

(Continúa)

6.1.2 La gasolina 92 Octanos (RON) debe cumplir con los requisitos establecidos en la tabla 2.

TABLA 2. Requisitos de la gasolina 92 Octanos (RON)

REQUISITOS	UNIDAD	MÍNIMO	MÁXIMO	MÉTODO DE ENSAYO
Número de octano Research	RON[J]	92,0	--	NTE INEN 2 102
Destilación : 10%	°C	--	70	NTE INEN 926
50%	°C	77	121	
90%	°C	--	190	
Punto final	°C	--	220	
Residuo de destilación φ_r	%	--	2	
Relación vapor – líquido, a 60°C, V/L	--	--	20	NTE INEN 932 ASTM D5188[D]
Presión de vapor	kPa[A]	--	60[B]	NTE INEN 928[C] ASTM D4953 ASTM D5191[D]
Corrosión a la lámina de cobre (3 h a 50°C)	--	--	1	NTE INEN 927
Contenido de gomas	mg/100 cm^3	--	4,0	NTE INEN 933
Contenido de azufre	ppm	--	650	NTE INEN 929 ASTM D4294[D]
Contenido de aromáticos, φ_a	%	--	35,0	NTE INEN 2 252[D] ASTM D6730
Contenido de benceno, φ_b	%	--	2,0	ASTM D3606[C] ASTM D5580[D] ASTM D6277 ASTM D6730
Contenido de olefinas, φ_o	%	--	25,0	NTE INEN 2 252[D] ASTM D6730
Estabilidad a la oxidación	min.	240	--	NTE INEN 934 ASTM D7525
Contenido de oxígeno, W_{o2}	%		2,7[E]	ASTM D4815[D] ASTM D5845
Contenido de plomo	mg/l	--	No detectado[F,G]	ASTM D3237 ASTM D5185
Contenido de manganeso	mg/l	--	No detectado[F,H]	ASTM D3831 ASTM D5185
Contenido de hierro	mg/l	--	No detectado[F,I]	ASTM D5185

A 1 kPa ≈ 0,01 kgf/cm^2 ≈ 0,10 N/cm^2 ≈ 0,145 kgf/pul^2.
B En el caso que las gasolinas contengan etanol anhidro la presión de vapor puede llegar hasta 62 kPa.
C Método de ensayo utilizado para combustible gasolina sin etanol.
D Este método es considerado el método dirimente para los casos de arbitraje o peritación.
E El equivalente en masa de etanol anhidro agregado a la mezcla.
F Sin adición intencional.
G No detectable de acuerdo al método de ensayo ASTM D 3237.
H No detectable de acuerdo al método de ensayo ASTM D 3831.
I No detectable de acuerdo al método de ensayo ASTM D 5185.
J No existe unidad del Sistema Internacional.
φ Porcentaje en volumen
W Porcentaje en masa

(Continúa)

6.2 Requisitos complementarios

6.2.1 El transporte, almacenamiento y manejo de la gasolina debe realizarse de conformidad con lo establecido en la norma NTE INEN 2 266, el Reglamento de Seguridad y operación para el transporte de combustibles en el Ecuador, el Reglamento para autorización de actividades de comercialización de combustibles líquidos derivados de petróleo, el Reglamento para ejecutar las actividades de almacenamiento, transporte, comercialización y venta al público de los derivados del petróleo y con el Decreto, y el Decreto Ejecutivo sobre la comercialización y distribución de combustibles líquidos derivados de hidrocarburos y gas licuado de petróleo.

6.2.2 La comercialización debe realizarse en m^3, sus múltiplos y submúltiplos (litros), de acuerdo a lo dispuesto en la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.

6.2.3 Tanto el productor como el comercializador debe cumplir con lo establecido en el Reglamento Sustitutivo al Reglamento Ambiental para Operaciones Hidrocarburíferas en el Ecuador (RAOHE, Decreto Ejecutivo 1215) y lo establecido en el Texto Unificado de Legislación de Manejo Ambiental Secundario (TULMAS).

7. INSPECCIÓN

7.1 La toma, almacenamiento y transporte de muestras, para la inspección de calidad debe realizarse de acuerdo a lo dispuesto en la NTE INEN 2 336.

7.2 Muestreo. El muestreo, inspección y recepción debe realizarse de acuerdo a la NTE INEN 930.

7.3 Aceptación o rechazo

7.3.1 A la muestra extraída debe efectuarse los ensayos indicados en el numeral 6.1 de esta norma.

7.3.2 Si la muestra ensayada no cumple con uno o más de los requisitos establecidos en el numeral 6.1 de esta norma, debe rechazarse el lote correspondiente.

(Continúa)

APÉNDICE Z

Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 926	Productos de petróleo. Ensayo de destilación.
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 927	Productos de petróleo. Determinación de la corrosión sobre la lámina de cobre.
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 928	Productos de petróleo. Determinación de la presión de vapor Reid.
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 929	Productos de petróleo. Determinación del contenido de azufre. Método de la lámpara.
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 930	Petróleo crudo y sus derivados. Muestreo.
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 932	Gasolina. Determinación de la relación vapor - líquido.
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 933	Gasolinas. Determinación del contenido de gomas.
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 934	Gasolinas. Determinación de la estabilidad a la oxidación de la gasolina. Método del período de inducción.
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 102	Derivados del petróleo. Gasolina. Determinación de las características antidetonantes. Método Research (RON).
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 252	Productos derivados del petróleo. Determinación del tipo de hidrocarburos de concentraciones especificadas en productos líquidos de petróleo mediante el indicador de adsorción fluorescente.
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 266	Transporte, almacenamiento y manejo de productos químicos peligrosos. Requisitos.
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 336	Productos derivados del petróleo. Procedimiento para la inspección de calidad de los derivados del petróleo.
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2341	Derivados del petróleo. Productos relacionados con el petróleo y afines. Definiciones
Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 478	Etanol anhidro grado carburante. Requisitos.
Norma ASTM D 3237	Standard Test Method for Lead in Gasoline by Atomic Absorption Spectroscopy
Norma ASTM D 3606	Standard Test Method for Determination of Benzene and Toluene in Finished Motor and Aviation Gasoline by Gas Chromatography
Norma ASTM D 3831	Standard Test Method for Manganese in Gasoline By Atomic Absorption Spectroscopy
Norma ASTM D 4294	Test Method for Sulfur in Petroleum Products by Wavelength Dispersive X-ray Fluorescence Spectrometry
Norma ASTM D 4815	Standard Test Method for Determination of MTBE, ETBE, TAME, DIPE, tertiary-Amyl Alcohol and C_1 to C_4 Alcohols in Gasoline by Gas Chromatography
Norma ASTM D 4953	Standard Test Method for Vapor Pressure of Gasoline and Gasoline-Oxygenate Blends (Dry Method)
Norma ASTM D 5185	Standard Test Method for Determination of Additive Elements, Wear Metals, and Contaminants in Used Lubricating Oils and Determination of Selected Elements in Base Oils by Inductively Coupled Plasma Atomic Emission Spectrometry (ICP-AES)

Continúa)

Norma ASTM D 5188	*Standard Test Method for Vapor-Liquid Ratio Temperature Determination of Fuels (Evacuated Chamber Method)*
Norma ASTM D 5191	*Standard Test Method for Vapor Pressure of Petroleum Products (Mini Method)*
Norma ASTM D 5580	*Standard Test Method for Determination of Benzene, Toluene, Ethylbenzene, p/m-Xylene, o-Xylene, C9 and Heavier Aromatics, and Total Aromatics in Finished Gasoline by Gas Chromatography*
Norma ASTM D 5845	*Standard Test Method for Determination of MTBE, ETBE, TAME, DIPE, Methanol, Ethanol and tert-Butanol in Gasoline by Infrared Spectroscopy*
Norma ASTM D 6277	*Standard Test Method for Determination of Benzene in Spark-Ignition Engine Fuels Using Mid Infrared Spectroscopy*
Norma ASTM D 6730	*Standard Test Method for Determination of Individual Components in Spark Ignition Engine Fuels by 100–Metre Capillary (with Precolumn) High-Resolution Gas Chromatography*
Norma ASTM D 7525	*Standard Test Method for Oxidation Stability of Spark Ignition Fuel—Rapid Small Scale Oxidation Test (RSSOT)*
Registro Oficial No. 26 del 22 de febrero del 2007 y Registro Oficial N° 351 SUPLEMENTOS del 29 de diciembre del 2010.	*Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad*
Acuerdo Ministerial No. 184, Registro Oficial No. 135 del 24 de febrero de 1999.	Reglamento de Seguridad y Operación para el transporte de combustibles en el Ecuador
Decreto Ejecutivo 2024, Registro Oficial Suplemento No. 445 del 1 de noviembre del 2001	*Reglamento para autorización de actividades de comercialización de combustibles líquidos derivados de petróleo*
Acuerdo Ministerial No. 347. Registro Oficial N° 998 Suplemento de 29 de Julio de 1996	Reglamento para ejecutar las actividades de almacenamiento, transporte, comercialización y venta al público de los derivados del petróleo
Decreto Ejecutivo 407, Registro Oficial No. 90 del 26 de Agosto del 2005	*Comercialización y distribución de combustibles líquidos derivados de hidrocarburos y gas licuado de petróleo*
Acuerdo Ministerial 389, Registro Oficial No. 671 del 26 de septiembre del 2002,	*Reglamento Sustitutivo al Reglamento Ambiental para Operaciones Hidrocarburíferas en el Ecuador (RAOHE, Decreto Ejecutivo 1215) y sus modificatorias posteriores.*
Decreto Ejecutivo 3516 del Registro Oficial E 2 del 30 de marzo de 2003.	*Texto Unificado de Legislación de Manejo Ambiental Secundaria (TULMAS) del Ministerio del Ambiente.*

Z.2 BASES DE ESTUDIO

Informe de comisión de trabajo interinstitucional, *Requisitos de Gasolina*, Quito 2012

Comisión de trabajo interinstitucional, *Métodos de ensayo*, Quito 2009.

Worldwide Fuel Charter. Fourth Edition, September 2006.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: NTE INEN 935 Octava revisión	**TÍTULO: GASOLINA. REQUISITOS**	**Código: PE 02.02-402**

ORIGINAL:	REVISIÓN:
Fecha de iniciación del estudio:	Fecha de aprobación anterior del Consejo Directivo 1999-05-20 Oficialización con el Carácter de OBLIGATORIA por Acuerdo Ministerial No. 990209 de 1999-06-09 publicado en el Registro Oficial No. 215 de 1999-06-18 Fecha de iniciación del estudio: 2011-10-03

Fechas de consulta pública: de a

Subcomité Técnico: Productos derivados del petróleo "**Gasolina**"
Fecha de iniciación: 2011-10-14 Fecha de aprobación: 2012-03-16
Integrantes del Subcomité Técnico:

NOMBRES:	**INSTITUCIÓN REPRESENTADA:**
JORGE MEDINA	PRESIDENTE-UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR-FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA
ALEX LOZA	MARESA
ANDRÉS VILLACÍS	MINISTERIO DE INDUSTRIAS Y PRODUCTIVIDAD - SECRETARIA DE LA CALIDAD
ANDRÉS ZUMARRAGA	GENERAL MOTORS OMNNIBUS BB
CARLOS SALAZAR	CÂMARA NACIONAL DE DISTRIBUIDORES DE DERIVADOS DEL ECUADOR
CLEMENTE PONCE	ASOCIACIÓN DE EMPRESAS AUTOMOTRICES DEL ECUADOR
DAVID CAICEDO	GENERAL MOTORS OMNNIBUS BB
EDGAR PADILLA	EP PETROECUADOR
FAUSTO SORIA	PRIMAX
LUCIO VILLARREAL	EP PETROECUADOR
MAURO GONZALEZ	AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL HIDROCARBURÍFERO
RAMIRO GUTIERREZ	AYMESA
RUTH MOLINA	MINISTERIO DEL AMBIENTE DEL ECUADOR
VÍCTOR PAREDES	EP PETROECUADOR
XAVIER GRANDA	ASOCIACIÓN DE IMPORTADORES DE HIDROCARBUROS DEL ECUADOR
SANDRA ARMIJOS	INEN- SECRETARÍA TÉCNICA

Otros trámites: Esta NTE INEN 935:2011 (Octava Revisión), reemplaza a la NTE INEN 935:1999 (Séptima Revisión)
El Directorio del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de

Oficializada como: Obligatoria Por Resolución No. 001-2010 de 2010-01-12
Registro Oficial No. 118 de 2010-01-28

Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre
Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2)2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815
Dirección General: E-Mail:direccion@inen.gov.ec
Área Técnica de Normalización: E-Mail:normalizacion@inen.gov.ec
Área Técnica de Certificación: E-Mail:certificacion@inen.gov.ec
Área Técnica de Verificación: E-Mail:verificacion@inen.gov.ec
Área Técnica de Servicios Tecnológicos: E-Mail:inencati@inen.gov.ec
Regional Guayas: E-Mail:inenguayas@inen.gov.ec
Regional Azuay: E-Mail:inencuenca@inen.gov.ec
Regional Chimborazo: E-Mail:inenriobamba@inen.gov.ec
URL:www.inen.gov.ec