



Ecuador – Enero 2017 - ISSN: 1696-8352

PROYECTO DE MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA FLOTA VEHICULAR PROPIEDAD DE SIKA ECUATORIANA S.A.

Luz Astrid Medina García
Katusca Bajaña Villamar

Facultad de Administración: Carrera de Ingeniería Comercial
Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil
astrid.medina21@hotmail.com
katusca-b-v@hotmail.com

Edwin Lara Fiallos, MBA

Facultad de Administración: Carrera de Ingeniería Comercial
Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil
elaraf@ulvr.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Luz Astrid Medina García, Katusca Bajaña Villamar y Edwin Lara Fiallos (2017): "Proyecto de Manual de Políticas y Procedimientos para la flota vehicular propiedad de Sika Ecuatoriana S.A.", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (enero 2017). En línea: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/sika.html>

Resumen

Este trabajo pretende servir de referencia a aquellas personas que desean tener una visión de cómo una flota vehicular necesita realizar procesos de acuerdo a procedimientos y políticas para la correcta ejecución de las actividades de los usuarios de la Flota. Este trabajo dará relevancia al buen uso de los vehículos propiedad de la empresa Sika Ecuatoriana. El objetivo de la presentación de este artículo es el de aportar al desarrollo social y económico de la empresa Sika Ecuatoriana S.A. mediante la presentación de diseños de Políticas y procedimientos por medio de flujo gramas de los procesos a realizarse. El manual debe satisfacer las necesidades tanto de la administración de la flota como de los usuarios de los vehículos. Por otro lado, en el Ecuador, el sector de la construcción es uno de los que más crecimiento presenta, aportando así con la transformación de la matriz productiva del país. Con todo lo mencionado, se evaluará la factibilidad y rentabilidad que el proyecto produciría en un tiempo determinado.

Palabras claves: Políticas, procedimientos, diseño, vehículos, usuarios.

Abstract

This work is intended as a reference to those who want to have a vision of how a vehicle fleet needs to perform processes according to procedures and policies for the proper execution of user activities Fleet. This work will give importance to good use of company-owned vehicles Sika. The purpose of the presentation of this paper is to contribute to social and economic development of the company Sika SA by submitting designs Policies and procedures through flowcharts of processes performed. The manual should meet the needs of both fleet management and users of vehicles. On the other hand, in Ecuador, the construction sector is one of the fastest growth has, thus contributing to the transformation of the productive matrix of the country.

1. Introducción

De acuerdo al análisis realizado por los autores en el presente proyecto de investigación identificaron que SIKA ECUATORIANA S.A., tiene una flota vehicular que ayuda a realizar todas las gestiones de ventas, asesorías e inclusive despachos de mercadería, pero que está siendo mal administrada y está incurriendo en un gasto excesivo debido a que no cuenta con políticas y procedimientos para su flota vehicular, lo cual ocasiona desconocimiento y uso inadecuado por parte de los usuarios de los vehículos, generando un excesivo gasto en el mantenimiento de los mismos.

La disminución de las ventas, ha hecho que los gerentes y sus líderes, consideren tomar decisiones que van hasta la reducción del personal, tratando de disminuir al máximo los gastos que muchas veces pueden ser catalogados como innecesarios, por este motivo, los autores desarrollan el presente proyecto de investigación en el cual diseñan un *manual de políticas y procedimientos para la flota vehicular*, con el cual se podrá lograr una reducción considerable en los gastos administrativos, dando como resultado una mejor administración de la flota y generando un ahorro institucional, y de esta manera permitir conservar al talento humano.

2. Planteamiento del problema

Al ser una empresa grande y líder en el mercado, cuenta con una flota de setenta y un (71) vehículos que usan los gerentes y asesores comerciales, la misma que genera gastos representativos, pero que dando un buen uso debería generar una baja en los mismos (mantenimientos preventivos y correctivos), y no afectar el volumen de ventas por su paralización, sin embargo; la empresa tiene varios problemas que se dan en el proceso, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

- a. Los usuarios de los vehículos, no informan a tiempo a la persona encargada de la administración cuando les corresponde realizar el mantenimiento preventivo, el mismo que deberían reportar cada 5.000 km (kilometraje recomendado por la fábrica – estándar de control universal) y también cuando el vehículo presenta fallas mecánicas (requiere mantenimiento correctivo),
- b. El uso de vehículos no está permitido en horas no laborables, ni feriados, sin embargo, los usuarios muchas veces lo entregan los fines de semana en horas no habituales, lo cual aumenta el deterioro de la unidad, incrementa el consumo de combustible, así como el incumplimiento en las normas internas de la empresa. Adicionalmente, genera horas suplementarias por mantener personal en horas no habituales para su recepción.
- c. Los vehículos se encuentran sobrecargados con peso, en su mayoría son camionetas y su peso máximo a llevar es de 1.045 kg (peso estimado).
- d. La empresa asigna vehículos a gerentes y asesores comerciales como usuarios responsables, pero muchas veces no se cumple con esa disposición y los vehículos son utilizados por personas con cargos distintos a los antes mencionados.
- e. Varias veces en el año, los mismos vehículos deben ser ingresados a talleres mecánicos autorizados, por temas de mantenimientos (preventivos/correctivos), esto sin duda paraliza de forma total o parcial la gestión del ejecutivo de ventas, ya que no cuenta con su herramienta de trabajo, lo que ocasiona una pérdida de dinero para la compañía.

Cuando hay daños mecánicos es desfavorable para la empresa, además de incrementar sus gastos se ve afectada la productividad, ya que el vehículo es una herramienta importante de trabajo para los asesores y contar con ellos, ocasiona pérdidas económicas y en la cobertura del mercado (clientes y posibles clientes).

Tabla 1. Cuadro de incremento de gastos, años 2014 y 2015

Ciudad	Vehículos	Gastos 2013	Gastos 2014	Gastos 2015	Incremento	Peso
Cuenca	8	\$ 9.599,63	\$ 12.479,52	\$ 22.463,13	80%	6%
Guayaquil	44	\$ 55.529,33	\$ 99.952,79	\$ 259.978,64	160%	66%
Quito	19	\$ 63.451,78	\$ 54.677,67	\$ 109.355,34	100%	28%

Total General	71	\$ 128.580,74	\$ 167.109,98	\$ 391.797,11	134%	100%
----------------------	-----------	----------------------	----------------------	----------------------	-------------	-------------

Elaborado por: Srtas. Astrid Medina y Katusca Bajaña

En resumen, el promedio de gastos anuales de mantenimientos por vehículo es de US \$ 5.518,00 dólares (US\$ 391.797,11 / 71).

3. Justificación de la Investigación

El presente proyecto surge como respuesta a la necesidad de tener un conjunto de directrices enmarcadas en un plan (procedimiento) para la administración de los vehículos de la empresa, que deben ser seguidos al momento de manejar flota vehicular de gran escala. Es imprescindible contar con un diseño de manual de políticas y procedimientos para uso y control del mismo, puesto que es necesario mejorar la productividad y rendimiento de los recursos de la empresa.

En cuanto al control es necesario tener una planificación para la adquisición de combustible, mantenimientos preventivos y correctivos, necesarios e impostergables. La elaboración de este proyecto de investigación tiene como finalidad diseñar de forma sencilla y practica un manual con el cual se pueda optimizar las condiciones de uso y control planificados por el personal calificado que conozca el medio donde se realiza el trabajo, así de esta manera brindarles las directrices necesarias a seguir para que se cumplan los requerimientos internos.

Otra de las razones que motivan el desarrollo de este proyecto de investigación es aportar una solución a un problema que se puede presentar no solo en SIKa ECUATORIANA S.A, sino en muchas otras empresas que funcionan en nuestro país, que no cuentan con un plan que defina el correcto funcionamiento de la flota vehicular de su empresa.

Adicionalmente el comportamiento a la baja en algunas categorías dentro del índice de precios de la construcción (IPCO) refleja que el decrecimiento del sector a nivel de inversión hace que la competencia se centre en torno a precios para la captación de ventas, por tal motivo proponemos un plan que ayude a no erosionar la rentabilidad por efectos de posibles disminuciones de precios.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Diseñar un manual de políticas y procedimientos que mejoren la eficiencia administrativa en el uso de la flota vehicular de SIKa ECUATORIANA S.A.

4.2. Objetivos específicos

1. Determinar cómo beneficiaría el diseño del manual de políticas y procedimientos para la administración de la flota vehicular de propiedad de SIKa ECUATORIANA S. A.
2. Identificar los procesos que actualmente ejecuta la empresa SIKa ECUATORIANA S. A., en la administración interna de la compañía.
3. Proyectar el rendimiento positivo que se obtendría con la aplicación del manual propuesto.

5. Metodología

La presente investigación se apoyará en el método de campo-analítico-factible, debido a que la empresa SIKa ECUATORIANA S. A., brindará el apoyo necesario a las investigadoras, quienes tendrán la gran responsabilidad de recoger los datos en el campo a través de las encuestas y/o entrevista a los elementos seleccionados (muestra).

Enfoque: Utilizando un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), se pretende realizar la recolección de datos, teniendo como propósito probar las ideas planteadas en los objetivos descritos en el capítulo uno, con medición numérica y análisis estadístico, buscando tener el mayor control para establecer patrones de comportamiento.

En el caso de esta investigación se tabularon los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios de la flota vehicular de SIKA ECUATORIANA S.A, con el fin de conocer con mayor profundidad las falencias y necesidades que existen, debido a la falta de un manual de políticas y procedimientos.

5.1. Enfoque de la Investigación

Enfoque: Utilizando un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), se pretende realizar la recolección de datos, teniendo como propósito probar las ideas planteadas en los objetivos descritos en el capítulo uno, con medición numérica y análisis estadístico, buscando tener el mayor control para establecer patrones de comportamiento.

Observación directa: Se observó tres procesos que actualmente realiza Sika. La observación aplicada en este proceso investigativo reveló que de acuerdo al criterio de los investigadores, poco compromiso e importancia al responsable de la flota vehicular de la compañía SIKA.

Encuesta: Las encuestas serán dirigidas a la población considera usuarios, que tienen asignado un vehículo por parte de la compañía, para lo cual; se considerará un total de setenta y una (71) elementos, siendo el cien por ciento, que serán encuestados, debido a que es un número limitado y prudente para realizar encuestas.

5.2. Población

La población constituye los usuarios totales de los vehículos

Tabla 2.Población

Nro.	Lugar de los elementos	Cantidad	Porcentaje
1	Guayaquil	44	62%
2	Quito	19	27%
3	Cuenca	8	11%
		71	100%

5.4. Conclusiones de las encuestas

- Con el fin de obtener información que permita validar las ideas planteadas en el capítulo 1 de la presente investigación, aplicadas a los elementos de las encuestas realizadas a los usuarios de los vehículos de SIKA ECUATORIANA S.A., se puede decir que se determinaron los siguientes resultados:
- De las encuestas efectuadas se obtuvo como resultado que el 70,42% de los encuestados desconocen de la existencia de alguna normativa que regule la prestación y uso de los vehículos dentro de la empresa. Es decir; la mayor parte de los usuarios desconocen sobre la existencia de un manual de políticas y procedimientos para la administración de la flota vehicular, con lo cual se comprueba la necesidad de diseñar esta herramienta a fin de que la empresa pueda seguir realizando sus actividades de forma correcta.
- El 82% de los encuestados nunca han recibido alguna inducción relacionada a la administración de la flota vehicular de la empresa, mientras que el 63% de los encuestados consideran necesario que existen sanciones y multas por el mal uso de las unidades vehiculares. Ellos, desconocen la gran responsabilidad al tener asignado un vehículo de la empresa.
- Entre los diversos comentarios de los usuarios sobre el diseño de un manual de políticas y procedimientos para la administración de la flota vehicular se resaltan algunas opiniones, quienes afirman que esta herramienta es beneficiosa para la empresa ya que ayudaría en la organización, coordinación y control a los responsables de la administración de la flota y en el mejoramiento del desempeño de ellos como usuarios responsables.

- Los empleados, desconocen si existen políticas o procedimientos dentro de la empresa, y lo que es más alarmante; no saben diferenciar entre política y procedimientos.
- En conclusión, se considera necesaria la implementación de un diseño para un manual de políticas y procedimientos para el área administrativa de la empresa, en especial para la unidad responsable de la flota vehicular de la compañía, que dé soluciones a los problemas rutinarios relacionados a la administración y uso de los vehículos dentro de la empresa.

6. Análisis social de la propuesta

El sector de la construcción presenta márgenes de rentabilidad medios en relación al resto de industrias dentro de la economía nacional, al año 2015 el sector construcción cerro con un margen promedio de 10.47%.

Tabla 3. Detalles financieros del sector

Descripción	Ventas	Utilidades	Rentabilidad
Sector construcción	\$ 6,666,181,599	\$ 698,196,992	10.47%

Elaborado por: Srtas. Astrid Medina y Katusca Bajaña

Fuente: Ranking Empresarial Revista Ekos

Sika Ecuatoriana S.A. mantiene márgenes de rentabilidad superiores a la media del sector y de igual manera frente a los márgenes de las diez empresas con mayores ingresos por ventas dentro de esta industria (11.96%), esta rentabilidad presenta su mayor pico de crecimiento en al año 2014, al 2015 se reduce en casi un punto por lo cual es importante para la compañía crear planes para ser más eficientes en gastos y en costos con el fin de recuperar la rentabilidad para el año 2016, ya que el panorama de crecimiento en ventas del sector es conservador y en algunos casos negativo.

A continuación se muestra en resumen varios aspectos financieros de la compañía, obtenidos de los registros de SIKA ECUATORIANA S.A.:

Tabla 4. Resultados financieros de SIKA

RESULTADOS FINANCIEROS						Propuesta
SIKA ECUATORIANA S. A.	2012	2013	2014	2015	2016	2016
Ventas	\$ 40,856,471	\$ 48,817,838	\$ 55,759,962	\$ 58,950,583	\$ 67,793,170	\$ 72,583,553
Utilidades	\$ 8,288,272	\$ 10,931,203	\$ 14,740,507	\$ 15,084,542	\$ 17,348,272	\$ 18,574,131
Rentabilidad	20.29%	22.39%	26.44%	25.59%	25.59%	25.59%

Tabla 5. Resultados financieros de SIKA

VARIACIONES					Propuesta
SIKA ECUATORIANA S. A.	2013	2014	2015	2016	2016
Ventas	19.49%	14.22%	5.72%	15.00%	23.1%
Utilidades	31.89%	34.85%	2.33%	15.00%	23.1%
Rentabilidad	2.10%	4.05%	-0.85%	0%	0%

Tabla 6. Resultados financieros de SIKA

Detalle	Gastos 2015	Gasto Presupuestado 2016	Gasto Capacitación	Total Propuesta	%
Mantenimiento y reparaciones	391.780,00	200.000,00	1.504,05	201.504,05	-48,57%
Ventas perdidas	9.580.800,00	4.790.000,00	-	4.790.000,00	-50,00%

Elaborado por: Srtas. Astrid Medina y Katusca Bajaña

Fuente: Dpto. Financiero de SIKA

Es evidente que los gastos presupuestados se ven afectados por la falta de una eficiente ejecución de los planes de mantenimientos, más aún; si se presupuestó gastar en el año 2016 US\$ 200.000,00 en mantenimientos y reparaciones, y sólo en el año 2015 se generó un gasto por este concepto de US\$ 391.780,00 lo que se puede a prestar a una mala interpretación, hasta el hecho de acción de dolo o perjuicio a la empresa.

En el Ecuador, el índice de progreso social (evalúa la eficacia de los países para otorgar bienestar y progreso social a los habitantes) obtuvo un puntaje de 68,25% que lo ubica dentro del ranking de países latinoamericanos en el puesto 51.

7. Contenido del Manual

A continuación se describe el contenido de la propuesta, que no es más; la estructura del manual diseñado:

8. Identificación del documento

Macro-proceso:	Gestión Administrativa-Financiera
Proceso:	Gestión Administrativa
Sub-proceso:	Gestión de vehículos
Responsable:	Dirección Administrativa

9. Responsables

Es responsabilidad de la Gerencia Administrativa Financiera y la Dirección Administrativa, cumplir y hacer cumplir con todo lo descrito en este procedimiento.

La Gerencia Administrativa Financiera y la Dirección Administrativa son las encargadas de realizar el seguimiento y control respectivo al cumplimiento de lo descrito en este procedimiento.

La Dirección Administrativa será la responsable de realizar cambios o mejoras al presente documento, previa coordinación con la Dirección de Calidad y Procesos (si existiese).

10. Consideraciones generales

- ✓ Los vehículos se destinarán al colaborador para uso exclusivo de labores de la empresa.

- ✓ El Gerente General de la empresa SIKA contará con un vehículo de asignación personal exclusiva para fines corporativos.
- ✓ Los grados de nivel jerárquico superior para la asignación exclusiva y/o preferencial de los vehículos serán establecidos por el Gerente General.
- ✓ Los vehículos de asignación preferencial estarán disponibles a las necesidades corporativas cuando el titular del mismo no lo estuviera utilizando.
- ✓ Se prohíbe el uso de los vehículos del parque automotor de la empresa SIKA, excepto para los de asignación exclusiva o preferencial, en los siguientes casos: movilizar equipos, materiales, entre otros, que no sean para uso de la empresa.
- ✓ Se prohíbe el uso de los vehículos los fines de semana y feriados, salvo que éstos cuenten con el salvoconducto y la autorización respectiva.
- ✓ Se prohíbe el uso de los vehículos del parque automotor, incluyendo los de asignación preferencial, para trasladar a personas que no pertenecen a la empresa SIKA, cuando este traslado no sea para actividades de carácter corporativo.
- ✓ Los vehículos deberán ser conducidos por: conductores profesionales; Colaboradores (*por excepción, previa autorización y bajo responsabilidad de la máxima autoridad o su delegado*), para el cumplimiento de sus funciones y que tengan licencia tipo B (no profesional), podrán conducir vehículos con acoplados de hasta 1.75 toneladas de carga útil; a quienes se los considerará también responsables de su cuidado, mantenimiento preventivo básico y del cumplimiento de las leyes y reglamentos vigentes de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.
- ✓ La ubicación de los garajes autorizados será informada por escrito a la Gerencia Administrativa Financiera.
- ✓ Al finalizar la jornada los vehículos deberán ser trasladados a los patios de la empresa o a los garajes autorizados.
- ✓ Los vehículos deben matricularse a nombre de la empresa y portar sus placas, tal como lo previene la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su reglamento.
- ✓ Los vehículos obligatoriamente deberán contar con un sistema de rastreo satelital que garantice el control y monitoreo de vehículos a nivel nacional, así como la seguridad y el manejo de contingencias en situaciones de riesgo o emergencia.
- ✓ Los vehículos deben contar con el logo, nombre y teléfono de la empresa SIKA, adicional deberán tener la leyenda "INFORME COMO CONDUZCO Y/O MAL USO".
- ✓ Las multas y sanciones pecuniarias por uso indebido del vehículo, emitidas por la Agencia Nacional de Tránsito u otra entidad de control, será responsabilidad del conductor del vehículo.
- ✓ Ningún vehículo podrá circular sin justificación expresa de la necesidad de la empresa y la respectiva orden de movilización.
- ✓ Cuando se realicen movilizaciones fuera de la jornada ordinaria de trabajo, en días feriados y/o fines de semana o que implique el pago de viáticos y/o subsistencias, la autorización será otorgada por la máxima autoridad o su delegado.
- ✓ La Dirección Administrativa establecerá rutas principales y secundarias para los vehículos asignados a los proyectos.
- ✓ La Dirección Administrativa establecerá un programa anual de mantenimiento preventivo del parque automotor.

- ✓ El custodio o conductor efectuará el mantenimiento preventivo básico, el mismo que consiste en verificar los niveles de combustible, aceite, lubricante, estado de los neumáticos y demás partes sujetas a desgaste por uso.
- ✓ Para efectos de control, los repuestos sustituidos serán conservados en la bodega ubicada en el lugar donde designe la empresa SIKA.
- ✓ La Dirección Administrativa presentará a la Gerencia Administrativa Financiera un informe mensual en los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes que contenga: detalle del kilometraje mensual recorrido por vehículo, detalle de los mantenimientos preventivos y correctivos efectuados, resumen de los gastos por concepto de: combustibles, lubricantes, repuestos y mantenimiento efectuados.
- ✓ La Directora Administrativa asignará un conductor a cada unidad vehicular a quienes se los rotará cada 6 meses o por necesidades de la empresa.
- ✓ El conductor deberá abastecer de combustible diariamente el vehículo al finalizar la jornada de trabajo.
- ✓ En caso de siniestro, el conductor del vehículo informará inmediatamente al responsable del parque automotor y de necesitar el servicio de remolque se contactará con la compañía aseguradora.
- ✓ En base al artículo 140 del Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, se prohíbe el uso de vidrios con películas anti-solares oscuras o polarizados que impidan la visibilidad desde el exterior.
- ✓ No se utilizarán balizas en ningún vehículo de la empresa SIKA.
- ✓ Se llevarán los siguientes registros: Inventario de vehículos, accesorios y herramientas; Control de mantenimiento; Órdenes de movilización; Control de vigencia de la matrícula vehicular y del Sistema Público para Pago de Accidentes de Tránsito (SSPAT); Informes diarios de movilización, que incluya el kilometraje que marca el odómetro; Partes de novedades y accidentes; Control de lubricantes, combustibles y repuestos; Órdenes de provisión de combustible y lubricante; Libro de Novedades; Actas de entrega recepción de vehículos.
- ✓ Los documentos originales (matrículas, documentos de circulación, y otros) del vehículo serán custodiados por el Asistente Administrativo o Responsable del parque automotor.
- ✓ Se aplicarán las sanciones establecidas por el Departamento de Talento Humano de la empresa, a todos los colaboradores que incurran en el uso indebido de los vehículos de la empresa, tales como: llamados de atención, amonestación escrita, 5% hasta un máximo del 10% del sueldo o remuneración mensual unificada, destitución del cargo, si amerita, previo expediente (sumario administrativo/visto bueno). Es importante señalar, que estas sanciones deberán guardar relación con lo que estipula el Código de Trabajo vigente.

11. Procedimientos

11.1. Solicitud de vehículos

Realizar la solicitud de vehículos al Director Administrativo con copia al Asistente Administrativo, responsable del parque automotor, a través de memorando o correo de la empresa (opcional), con veinticuatro (24) horas de anticipación para movilización dentro de la ciudad y con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación para movilización fuera de la ciudad. La solicitud se realizará utilizando el formato “*FO-DAD-009 Solicitud de Vehículos Corporativos*”. **Responsable:** Unidad solicitante.

Reasignar el requerimiento al Asistente Administrativo, responsable del parque automotor. **Responsable:** Director Administrativo

Asignar el vehículo para la movilización del colaborador, de acuerdo a la disponibilidad de vehículos y conductores. Según aplique llenar la “*FO-DAD-010 Orden de Movilización*” (documento interno) o generar la orden de movilización (documento interno) mediante el aplicativo de la empresa. **Responsable:** Asistente Administrativo (responsable del parque automotor).

Elaborar la guía de remisión si se transporta bienes. **Responsable:** Asistente Administrativo (responsable del parque automotor)

Entregar al conductor la orden de movilización y de aplicar la guía de remisión. Se deberá archivar la copia de la orden de movilización y la copia de la guía de remisión. **Responsable:** Asistente Administrativo (responsable del parque automotor).

Ejecutar lo dispuesto en la orden de movilización. El conductor deberá utilizar durante la ejecución de sus actividades el formato “*FO-DAD-14 Hoja de Ruta-Parte Diario*” y de ocurrir un accidente de tránsito deberá registrarlo en el formato “*SPRCP-OPRI-R01 Formulario de Aviso de Accidente de Trabajo*”. **Responsable:** Conductor.

Comunicar la finalización del servicio de movilización y entregar al Asistente Administrativo, responsable del parque automotor, la “*FO-DAD-14 Hoja de Ruta-Parte Diario*” y de aplicar el “*SPRCP-OPRI-R01 Formulario de Aviso de Accidente de Trabajo*”. **Responsable:** Conductor.

Si en el recorrido existieron novedades, registrarlas en el formato “*FO-DAD-018 Libro de Novedades*”. **Responsable:** Asistente Administrativo (responsable del parque automotor).

11.2. Abastecimiento de combustible

Solicitar al Asistente Administrativo, responsable del parque automotor, la orden de despacho de combustible. **Responsable:** Conductor.

Llenar y entregar el formulario “*FO-DAD-011 Orden de Despacho*”. **Responsable:** Asistente Administrativo (responsable del parque automotor).

Al finalizar el día realizar el abastecimiento del combustible y solicitar la nota de entrega. **Responsable:** Conductor.

Entregar al Asistente Administrativo, responsable del parque automotor, la orden de despacho junto con la nota de entrega emitida por la estación de servicio. **Responsable:** Conductor.

Registrar el consumo de combustible en el formato “*FO-DAD-012 Control de Consumo de Combustible Vehicular*”. **Responsable:** Asistente Administrativo (responsable del parque automotor).

11.3. Matriculación vehicular

Consultar e imprimir desde la página web del SRI el reporte de valores a pagar por concepto de matrícula vehicular. Los reportes son generados por vehículo. **Responsable:** Asistente Administrativo (responsable del parque automotor)

Solicitar mediante memo al Gerente Administrativo Financiero la disponibilidad presupuestaria del valor correspondiente a las matrículas, adjuntando los reportes de valores a pagar, conforme el documento “*PG-DFI-001 Procedimiento General para la Certificación Presupuestaria*”. **Responsable:** Dirección Administrativa.

Solicitar el pago de los valores correspondientes a las matrículas de acuerdo al documento “*PG-DFI-004 Procedimiento para la Gestión de Pagos*”. **Responsable:** Dirección Administrativa.

Realizar el trámite para la revisión técnica de los vehículos y gestionar las especies de matrícula. Los documentos a presentar son: Copia de matrícula (actual), Documento que respalde el pago de financiero. **Responsable:** Asistente Administrativo (responsable del parque automotor).

Registrar en el formato “*FO-DAD-013 Control de Vigencia de Matrícula Vehicular y SPPAT*” la fecha de emisión y vencimiento de las especies de matrícula. **Responsable:** Asistente Administrativo (responsable del parque automotor)

Sacar una copia de la especie de matrícula o de la orden de retiro de documento de circulación y entregarla a cada uno de los conductores, custodios responsables de los vehículos. **Responsable:** Asistente Administrativo (responsable del parque automotor).

Archivar documentos originales. **Responsable:** Asistente Administrativo (responsable del parque automotor).

11.4. Mantenimiento vehicular

Solicitar vía memorando o correo electrónico, al Director Administrativo con copia al Asistente Administrativo, responsable del parque automotor, el mantenimiento preventivo y/o correctivo del vehículo, de acuerdo al kilometraje establecido por el fabricante o por detectar alguna falla mecánica. **Responsable:** Conductor

Autorizar el mantenimiento y asignar el requerimiento al Asistente Administrativo, responsable del parque automotor. **Responsable:** Director Administrativo.

Elaborar la “*FO-DAD-15 Orden de Mantenimiento-Recepción del Servicio de Mantenimiento*” en el que se detallará los trabajos a realizarse. **Responsable:** Asistente Administrativo (responsable del parque automotor).

Acudir con el vehículo y la orden de mantenimiento al taller asignado para el efecto. **Responsable:** Conductor.

Verificar los mantenimientos realizados una vez concluido el trabajo solicitado. Revisar y firmar la proforma de factura y registrar la conformidad con el servicio en el formulario “*FO-DAD-15 Orden de Mantenimiento-Recepción del Servicio de Mantenimiento*”. De aplicar solicitar los repuestos sustituidos. **Responsable:** Conductor.

Entregar los documentos de respaldo del mantenimiento al Asistente Administrativo, responsable del parque automotor, y los repuestos sustituidos al responsable del campamento de trasvase. **Responsable:** Conductor.

Registrar los mantenimientos realizados en la matriz “*FO-DAD-017 Control de Mantenimientos/Repuestos/Lubricantes*”. **Responsable:** Asistente Administrativo (responsable del parque automotor).

Suscribir el “*FO-DAD-16 Acta de Entrega Recepción de Repuestos*” como constancia de la conformidad por la entrega de los repuestos sustituidos, en la cual firmarán el conductor y el responsable de la bodega del campamento de la empresa. **Responsable:** Responsable de la bodega del campamento/talleres de la empresa.

14. Conclusiones

De acuerdo a lo desarrollado en lo largo del presente trabajo investigativo se determinaron las siguientes conclusiones:

- Guardando relación con la idea a defender que es: “Diseño de manual de políticas y procedimientos para la administración de la flota vehicular propiedad de SIKA ECUATORIANA S.A., periodo 2015 - 2016”, y luego del desarrollo integral del presente trabajo investigativo se concluye que se cumple con lo establecido, debido a que si se evidenciará un mejor rendimiento de los recursos de la compañía con la aplicación del manual propuesto.
- Se concluye que la empresa SIKA ECUATORIANA S. A., actualmente no cuenta con procesos definidos en el área administrativa, ni los responsables del parque automotor ni todos sus involucrados, tienen presente la magnitud de sus responsabilidades y de los consecuencias de los mismos.
- La falta de ejecución de los mantenimientos programados a la flota vehicular han ocasionado pérdidas económicas que jamás se podrán recuperar, debido a la irresponsabilidad de los encargados de este procedimiento.
- No existen políticas corporativas definidas en muchas áreas, en especial; en materia administrativa-financiera.
- Los gastos administrativos de un año a otro se ven incrementados por la irresponsabilidad de sus administradores.
- Ausencia del control interno y de medidores o indicadores de gestión.
- Inadecuado uso de la flota vehicular de la compañía SIKA.

15. Recomendaciones

De acuerdo a lo desarrollado en lo largo del presente trabajo investigativo y guardando relación con las ideas a defender, se determinan las siguientes recomendaciones:

- Poner a consideración de las autoridades la revisión y aprobación del presente instrumento (manual), para que se aplique de manera inmediata o progresiva dentro de la empresa SIKA.
- Se deberá realizar una capacitación de todas las áreas involucradas dentro de los nuevos procedimientos propuestos.
- Se deberá realizar el debido acompañamiento y seguimiento de los indicadores de medición durante la ejecución de los nuevos procesos propuestos, para que de esta manera se puedan evidenciar el alcance de los resultados planteados.
- Se deberá incorporar los otros hallazgos que se evidencien durante la ejecución del presente manual para su posterior actualización.
- La flota vehicular deberá tener descentralizada la contratación de los mantenimientos a nivel nacional, para que su tiempo respuesta sea más rápido y eficiente.
- Se recomienda que la empresa SIKA realice un plan de difusión del presente manual de políticas y procedimientos de la flota vehicular en un tiempo menor a un año.
- Realizar capacitaciones permanentes a los choferes y responsables de las unidades vehiculares de la compañía SIKA.

16. Agradecimientos

A Dios por todas sus bendiciones. A mis abuelos, a mis padres y a toda mi familia por ser el motor que inspiró todo el esfuerzo realizado. Y a todas aquellas personas que durante el proceso formativo han compartido su conocimiento y compañerismo, pilar importante para alcanzar esta meta.

18. Referencias

- ARIAS ODÓN, F. G. (2006). *MITOS Y ERRORES EN LA ELABORACION DE TESIS Y PROYECTOS DE INVESTIGACION*. CARACAS: EPISTEME, CA.
- ASEP. (Septiembre de 2009). *Autoridad Nacional de Servicios Públicos*. Obtenido de http://www.asep.gob.pa/procedimiento/flota_vehicular.pdf
- Bernal Torres, C. A. (2011). *Metodología para la administración y economía*. Bogotá: Pearson.
- CABRERA, B. A. (2014). *GRUPO CONSULTORIA ALBE*. Obtenido de <http://www.grupoalbe.com/metodologia-de-consultoria-para-elaborar-manuales-de-politicas-y-procedimientos-segunda-parte/>
- Chiavenato, I. (2012). *Administración: teoría, proceso y práctica*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana S. A.
- Galicia, F. A. (2010). *Introducción a la técnica de la investigación en ciencias de la Administración y del comportamiento*. México DF: Pearson.
- Jurado, Y. (2009). *Técnicas de investigación documental. Manual para la elaboración de tesis, monografías, ensayos e informes académicos*. México: Thompson.
- MOREIRA, A. M. (2015). *REPOSITORIO UTEQ*. Obtenido de REPOSITORIO UTEQ: repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/138/1/T-UTEQ-0002
- MORENO, D. (SEPTIEMBRE de 2009). *ASEP*. Obtenido de ASEP: http://www.asep.gob.pa/procedimiento/flota_vehicular
- Muñoz, C. (2010). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. DF México: Ingramex S. A.
- Rojas, R. (2010). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdés, P Y V Editores.
- ROMERO, G. (2014). *EKOS NEGOCIOS*. Obtenido de EKOS NEGOCIOS: <http://www.primax.com.ec/new/>
- SAIA. (2000). *SAIA*. Obtenido de SAIA: <http://importadoraandina.com/saia/>
- Santana, J. C. (22 de Marzo de 2010). *Gobierno Municipal de San Pedro Garza Garcia N.L*. Obtenido de http://www.sanpedro.gob.mx/transparencia/ManualesDePoliticas_03_06/EventosCulturales.pdf
- SANTIAGO, G. G. (2010). *ORGANIZACION Y GESTIÓN INTEGRAL DE MANTENIMIENTO*. ESPAÑA: DÍAZ DE SANTOS.
- SENER. (2015). *CONUEE*. Obtenido de <http://www.conuee.gob.mx/archivospdf/FlotasVehiculares.pdf>
- SINGER, A. (2005). *¿QUIERE CUIDAR BIEN SUS VEHICULOS? REVISTA ENFASIS LOGISTICA*.
- SStephen Robbins, M. C. (2011). *Administración* (Décima Primera ed.). Naucalpan de Juarez, México: Pearson Educación - Prentice Hall.
- Tamayo y Tamayo, M. (2011). *El proceso de la investigación científica*. Distrito Federal de
- TOCHE, N. (23 de MARZO de 2015). *EL SECTOR PRIVADO DEBE CUIDAR EL AMBIENTE. EL ECONOMISTA*.
- Xavier, B. C. (04 de octubre de 2013). *Escuela Politécnica Nacional*. Obtenido de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/6765>

