

Información complementaria:

Entrevista No. 1 realizada a la coordinadora.

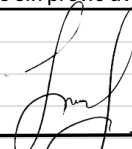

Nombre del entrevistador	Jose Alfredo Lopez Arias
Nombre del entrevistado	Danielly Serna Cardona
Fecha	Por definir
Lugar de la entrevista	Estacion de servicio caso de estudio
Cargo del entrevistado	Coordinadora de servicios
Descripcion de los procesos	
Consolidacion de ventas:	El procedimiento inicia con la apertura del documento caratula de ventas en Drive, allo se cuenta con una plantilla diseñada para realizar el calculo de la venta diaria de combustible con base en las lecturas registradas al iniciar y finalizar el dia en cada uno de los surtidores. Para obtener dichas lecturas se hace uso del sistema de informacion Dominus, el cual, registra las lecturas por corte o de igual manera, los operarios registran la numeracion de manera manual en caso de que la electronica falle. Este error puede ocurrir cuando se presentan problemas de energia o fallas de conexion con el prestador del servicio. Una vez obtenidas las medias, se calcula la diferencia entre estas obteniendo asi el volumen despachado.
Control de variaciones:	El control de variaciones es de suma importancia para la estacion, en torno a este gira la operación del negocio. En el formato control de variaciones de Drive, se debe diligenciar el movimiento diario de los tanques lo que incluye el inventario inicial, las entradas o compras, ventas y el inventario final. Para obtener esta informacion se debe hacer uso de diferentes fuentes. Las compras se obtienen de las facturas de descargues que llegan a la estacion durante el dia a conciliar, las ventas son las que se consolidaron en en formato anterior, el inventario final es aquel medido de manera manual por el operario de turno, el cual, es comparado con el inventario el libros para definir la variacion existente. Esta variacion es un indicador de suma importancia para controlar el estado de los tanques y del inventario. Ya que de acuerdo a su valor, se puede tener riesgo de fugas, contaminaciones, robos, etc..
Boletin de ventas:	El boletin de ventas es un formato informativo, en este se recopilan datos que dan a conocer el cumplimiento de los objetivos planteados por gerencia, para diligenciarlo basta con haber complementado los formatos anteriores y registrar los datos acumulados a la fecha para realizar el comparativo, si es posible, se pueden añadir nuevos indicadores para la toma de decisiones.
Plan de pedidos:	Mediante el plan de pedidos se realiza la proyeccion de ventas con base en promedios de venta pasados y asi tener previstas las fechas para montar pedidos de combustible. Para ello se requiere de informacion confiable y un seguimiento constante, ya que las plantas presentan problemas de suministro ocasionalmente sin previo aviso.
Firma participantes:	<div> _____ Jose Alfredo Lopez Arias C.C 1.013.665.665</div> <div> _____ Danielly Serna Cardona C.C 66.921.110</div>

Tabla de tiempos suplementarios.

SUPLEMENTOS RECOMENDADOS POR LA OIT						Fase 1	Fase 2	Fase 3
1. Suplemento personal						5	5	5
2. Suplemento por fatiga basica						4	4	4
1. Suplemento por estar de pie						2	2	
2. Suplemento por posicion anormal								
a. Un poco incómoda						0		
b. Incomoda (agachado)						2	2	
c. Muy incomoda (tendido, estirado)						7		
3. Uso de la fuerza o energia muscular (Levantar, jalar o empujar):								
Peso levantado en libras:								
5						0		
10						1		
15						2	2	
20						3		
25						4		
30						5		
35						7		
40						9		
45						11		
50						13		
60						17		
70						22		
4. Mala iluminación:								
a. Un poco debajo de la recomendada						0		
b. Bastante menor que la recomendada						2	2	
c. Muy inadecuada						5		
5. Condiciones atmosféricas (calor y humedad) - variable						0 - 100		
6. Atencion requerida:								
a. Trabajo bastante fino						0		
b. Trabajo fino o preciso						2	2	2
c. Trabajo muy fino y muy preciso.....						5		
7. Nivel de ruido:								
a. Continuo						0	0	
b. Intermitente - fuerte						2		
c. Intermitente - muy fuerte						5		
d. De tono alto - fuerte						5		
8. Estrés mental:								
a. Proceso bastante complejo.....						1		
b. Atencion compleja o amplia						4		
c. Muy compleja						8		
9. Monotonía:								
a. Nivel bajo.....						0	0	
b. Nivel medio						1		
c. Nivel alto						4		
10. Tedio:								
a. Algo tedioso.....						0	0	
b. Tedioso						2		
c. Muy tedioso						5		
Totales suplementos						19	11	11

Entrevista No. 2 realizada a los coordinadores.

Entrevista # 2.	
Objetivo:	Identificar los principales puntos de mejora en el proceso de registro de inventarios.
Introducción:	El proceso de registro de inventarios es un proceso que desempeña un papel crucial en la gestión de recursos de la estación caso de estudio donde el control preciso de los inventarios de combustibles es esencial. Al identificar áreas de mejora y optimizar el proceso, buscamos reducir errores y riesgos para minimizar pérdidas, lo que mejora la eficiencia operativa y facilita la toma de decisiones estratégicas.
Metodología:	Esta entrevista se llevó a cabo de manera presencial con los coordinadores en la estación caso de estudio.
Preguntas:	1. ¿Cuáles consideras que son los principales puntos que se deben mejorar en el proceso de registro de inventarios?
	2. ¿Has identificado tendencias en los errores que ocurren con mayor frecuencia?
	3. ¿Cuál es el impacto de estos errores en la eficiencia del proceso de registro de inventarios?
	4. ¿Qué acciones se han tomado anteriormente para abordar estas situaciones?
	5. ¿Tienes alguna recomendación o sugerencia para mejorar la eficiencia y reducir los errores en el proceso de registro de inventarios?
Respuestas:	Coordinador 1
	1. Las principales razones por las que se cometen errores en este proceso es que todo se hace de forma manual en la mayor parte y que no hay un buen control en la edición del drive donde se maneja la información.
	2. Cuando se debe ingresar la información de manera manual
	3. Cada vez que hay un error se debe sacar tiempo para modificar y corregirlo
	4. Aún no se ha implementado ninguna
	5. Tener un sistema de información donde se pueda ver la información y que no la pueda modificar todos los empleados.
	Coordinador 2
	1. El tiempo que dedicamos los coordinadores a diligenciar los formatos de manera manual.
	2. Debido a que tenemos que atender muchos temas al tiempo, en ocasiones se diligencia la información en estos formatos de manera incorrecta y cuando nos damos cuenta es porque la información esta modificada
	3. Normalmente cuando ocurren estos errores se presentan el informe de control de variaciones con errores y después de validarlos nos damos cuenta de que había alguna información diligenciada de forma incorrecta

	4. Personalmente, he intentado verificar la información cada vez que termino un informe, algunas veces no me queda tiempo, entonces no lo hago siempre
	5. Mi recomendación es que puedan automatizar el proceso para que nosotros los coordinadores no tengamos que diligenciar la información de manera manual siempre, eso nos quita mucho tiempo
	Coordinador 3
	1. Cuando llenamos los formatos confiamos 100% en la información que nos pasa el operario de la medida de los tanques y varias veces estas medidas quedan mal
	2. los operarios muchas veces nos envían las medidas de los tanques con la conversión mal hecha
	3. El control de variaciones se ve afectado, nos damos cuenta de variaciones que son significativas y cuando revisamos la medida estaba mal dada desde el principio por el operario, siempre perdemos tiempo validando esta información.
	4. Tengo entendido que un empleado de la estación les dio una aplicación para que realizaran la conversión, pero muchas veces por pereza no anotan los decimales y eso siempre hace la diferencia en el control de variaciones
	5. Si pudieran hacer algo para asegurarnos de que las medidas que toman los operadores se haga la conversión bien, nos ahorrarían esa doble validación cuando tenemos una variación anormal
	Coordinador 4
	1. Todo lo tenemos que hacer manual y sacar tiempo cuando por razones de tiempo nos queda mal la información que metemos en los formularios, el mayor problema que yo tengo con este proceso es el tiempo
	2. A veces me queda mal la información que lleno en los formatos y otras veces los operarios me envían mal la información de las medidas de los tanques y eso me termina afectando el control de variaciones
	3. Que cuando nos queda mal la información ya sea por el operario o por mi tengo que sacar tiempo para organizar esos "chicharrones".
	4. Ninguna
	5. Automatizar todo lo que más puedan.
Observación: Las respuestas presentadas en esta entrevista han sido parafraseadas por uno de los integrantes del grupo de trabajo de grado.	

Tabla recurrencias de errores identificados en el proceso.

Problemas Identificados	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Total
Mal diligenciamiento de las medidas por los operarios	10	8	12	7	15	52
Control de versiones en el Drive	8	6	10	5	12	41
Entrada manual de datos	12	10	14	9	15	60
Falta de validación de información	7	5	9	4	10	35

Lluvia de ideas para la propuesta de automatización.

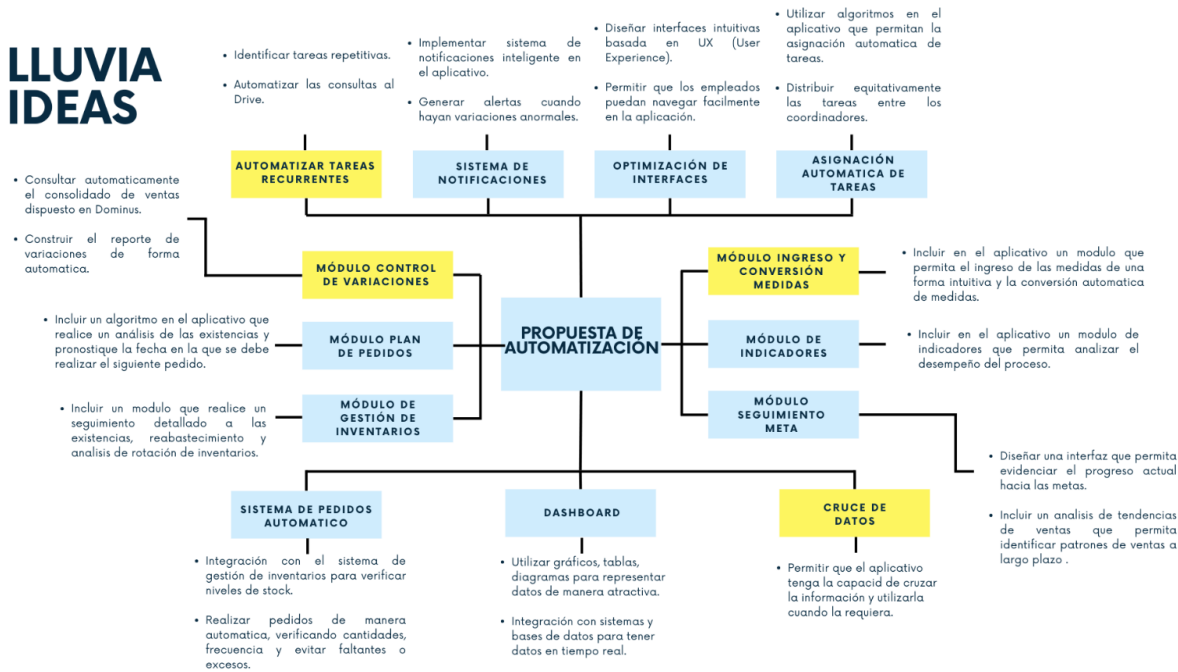


Tabla identificación de porcentaje tareas manuales y duplicidad en la información en la propuesta de automatización.

Fomato	Total actividades	Actividades manuales	Consulta Dominus	Consulta Drive	% Tareas manuales	Consultas externas
Proceso Estandarizado	12	5	0	0	42%	0

Encuesta No. 1 Satisfacción del cliente.

ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIO DEL APLICATIVO					
Con el propósito de determinar la importancia y calidad del aplicativo , deseamos conocer su punto de vista. El éxito de dicho proceso depende de su objetividad y colaboración. Solicitamos tener en cuenta la siguiente escala establecida para su valoración.					
1. Muy en desacuerdo		4. De acuerdo			
2. En desacuerdo		5. Muy de acuerdo			
3. No estoy seguro					
Cargo que ocupa en la empresa: Coordinadora de servicios					
Nombre: Danielly Serna Cardona					
Para responder señale con X la opción o la casilla elegida por usted					
GRACIAS POR SU COLABORACION					
1,	El aplicativo se encuentra siempre disponible para realizar mis labores cotidianas.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>
2,	La información que me brinda el aplicativo es confiable.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>
3,	Las consultas y reportes que me brinda el aplicativo son exactas y no se presentan inconsistencias.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>
4,	La información que se gestiona en el aplicativo es de suma importancia para la operación diaria.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/> 5
5,	Muchas veces el cumplimiento de mis responsabilidades se ven afectados por el tiempo que me toma realizar los procesos.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/> 5
6,	La funcionalidad ofrecida por el aplicativo apoya de manera parcial los procesos propios de la oficina de la estacion y la toma de medidas.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>
7,	El aplicativo contiene funciones que abarcan las necesidades particulares de la estacion que los operarios deben llevar a cabo.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/> 5
8,	La navegación por modulos es fácil.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/> 5
9,	La búsqueda de información y selección de un elemento en el aplicativo es sencilla.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/> 5
10,	La edición o modificación de la información debido a un error de registro, se realiza de manera sencilla.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/> 5
11,	La interfaz grafica (apariencia) del aplicativo es intuitiva y agradable, facilitando el trabajo cotidiano.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/> 5
12,	Para operar el aplicativo se requiere hacer una capacitación extensa y un continuo acompañamiento de los desarrolladores.	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4 5
13,	La manera como se comunica el aplicativo con el usuario (mensajes, advertencias, etc.) es entendible.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/> 5
14,	La documentación de ayuda que tiene el aplicativo es la apropiada.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/> 5
15,	El aplicativo presenta errores continuamente mientras se opera con él.	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4 5
16,	Cuando se solicita información al aplicativo, éste despliega dicha información en el tiempo esperado.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/> 5
17,	Siente una mejoría en la realización de sus labores diarias al delegar este proceso al aplicativo.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/> 5
18,	En general me encuentro satisfecho con el aplicativo.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>
19,	El equipo encargado da una respuesta oportuna y acertada a las sugerencias de cambio al aplicativo.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>