





**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE  
CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA COMERCIAL.**

**TÍTULO**

**DESARROLLO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA  
INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA GASOLINERA SAN  
CRISTOBAL UBICADA EN MILAGRO AÑO 2015.**

**Autora: Colcha Chalán Silvia Lorena**

**Tutor: Huber Echeverría Vásquez**

**Milagro, enero del 2017**

## ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es Desarrollo de la estructura organizacional para incrementar la productividad de la gasolinera San Cristobal, presentado por la estudiante Ordoñez Sellan Irene Aurora, para optar al título de Ingeniería Comercial.

Milagro, a los 13 días del mes de enero del 2017

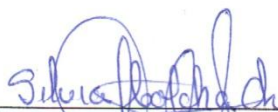


HUBER ECHEVERRIA VASQUEZ  
C.I. 0916577810

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 13 días del mes de enero del 2017.



**Colcha Chalán Silvia Lorena**

**CI: 091885895**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico a Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles.

A mis padres y hermanas por ser las personas que me han acompañado durante mi trayecto estudiantil y de vida.

También se la dedico a mis hijos y esposo quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios

**Colcha Chalán Silvia Lorena**

## **AGRADECIMIENTO**

Este trabajo está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

A mis padres José Colcha, Zoila Chalán, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mis hermanos y a mis sobrinos, por sus palabras y compañía.

A mis esposo e hijos por sus paciencia y confianza, por su amor y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

A todos los a Docentes que durante mi carrera impartieron sus conocimientos académicos y experiencias

**Colcha Chalán Silvia Lorena**

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.  
Fabricio Guevara Viejó, MAE.  
Rector de la Universidad Estatal de Milagro  
Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue Desarrollo de la estructura organizacional para incrementar la productividad de la gasolinera San Cristobal y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 13 de enero del 2017

  
\_\_\_\_\_  
Colcha Chalán Silvia Lorena  
CI: 0918858952

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	2
<b>EL PROBLEMA</b> .....	2
<b>1.1 Planteamiento del problema</b> .....	2
<b>1.1.1 Delimitación del problema</b> .....	2
<b>1.2. Objetivos</b> .....	3
<b>1.2.1 Objetivo general</b> .....	3
<b>1.2.2 Objetivos específicos</b> .....	3
<b>CAPITULO II</b> .....	4
<b>MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO</b> .....	4
<b>2.1 Marco Teórico y Referencial</b> .....	4
<b>2.2 Marco Metodológico</b> .....	7
<b>2.3 Población y Muestra</b> .....	7
<b>2.5 Resultados</b> .....	8
<b>CAPÍTULO III</b> .....	14
<b>LA PROPUESTA</b> .....	14
<b>3.1 Descripción de la empresa</b> .....	14
<b>3.1.1. Desarrollo de la propuesta</b> .....	14
<b>Recursos Incurridos en la propuesta</b> .....	29
<b>Impacto de la Propuesta</b> .....	29
<b>3.2 CONCLUSIONES</b> .....	30
<b>3.3 RECOMENDACIONES</b> .....	30
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	31



## ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
<b>CUADRO 1</b>	
Manual de funciones del gerente general -----	13
<b>CUADRO 2</b>	
Manual de funciones del asistente administrativo-----	15
<b>CUADRO 3</b>	
Manual de funciones del Contador-----	17
<b>CUADRO 4</b>	
Manual de funciones del Guardia de Seguridad-----	19
<b>CUADRO 5</b>	
Manual de funciones Chofer -----	21
<b>CUADRO 6</b>	
Manual de funciones de despachadores -----	23
<b>CUADRO 7</b>	
Gastos -----	25

## ÍNDICE DE FIGURA

	<b>Pág.</b>
<b>FIGURA 1</b>	
Logotipo de la empresa -----	11
<b>FIGURA 2</b>	
Organigrama estructura de la Gasolinera San Cristobal propuesto-----	12

**Título:** Desarrollo de la estructura organizacional para incrementar la productividad de la gasolinera San Cristobal.

## **Resumen**

El trabajo propuesto está enfocado en brindar herramientas administrativas a la gasolinera San Cristobal ubicado en el Km 4, a través de una estructura organizacional, que potencie las acciones del talento humano teniendo como elemento un manual de funciones, para cada cargo, de esta manera cumplir con sus tareas asignadas. La administración de la gasolinera desde que se inició las actividades comerciales, el personal ha desconocido los niveles jerárquicos de esta organización así como sus tareas y funciones específicas, todas estas falencias han disminuido la operatividad de esta entidad. Motivo por el cual se ha desarrollado tres capítulos, describiendo los problemas, causas y efectos de esta problemática, fundamento el marco referencial con fuentes primarias y secundarias en base al tema planteado. Se estableció como universo objeto de estudio al personal administrativo de la gasolinera, aplicando como técnica de recolección de datos la entrevista, de donde se obtuvo información verás para establecer como propuesta el desarrollo de la estructura organizacional para incrementar la productividad de la gasolinera San Cristobal, que contribuya a la sostenibilidad empresarial.

Palabras claves: Estructura Administración Productividad Organización Manual

## **ABSTRACT**

The proposed work is focused on providing administrative tools to the San Cristobal gas station located in Km 4, through an organizational structure, which enhances the actions of human talent having as a element a manual of functions, for each position, in this way meet With their assigned tasks. The administration of the gas station since the beginning of commercial activities, the personnel has not known the hierarchical levels of this organization as well as their specific tasks and functions, all these shortcomings have diminished the operability of this entity. The reason for which three chapters have been developed, describing the problems, causes and effects of this problem, is based on the referential framework with primary and secondary sources based on the theme proposed. Established as an object of study to the administrative staff of the gas station, applying as data collection technique the interview, from which information was obtained to establish as a proposal the development of the organizational structure to increase the productivity of the San Cristobal gas station, Which contributes to corporate sustainability.

Keywords: Structure Management Productivity Organization Manual

## INTRODUCCIÓN

La estructura organizacional es el marco en el que se desarrolla toda empresa, donde se definen, dividen, agrupan, coordinan y controlan, todas las tareas y funciones específicas para el logro de objetivos. Desde un punto de vista más amplio, comprende tanto la estructura formal (que incluye todo lo planeado en la organización) como la estructura informal (derivada de la interacción entre los miembros de la organización y el entorno externo a ella). Es el patrón establecido de relaciones entre componentes o partes de la organización.

El presente estudio se direcciona a proponer el desarrollo de la estructura organizacional para incrementar la productividad de la gasolinera San Cristobal, organización que mantiene poco tiempo en el mercado, despreocupándose la alta dirección de elaborar herramientas administrativas para potencial las gestiones internas y externas de esta entidad.

Para una mejor comprensión de esta propuesta se desarrollaron tres capítulos, en el primero se establecieron los problemas, causas y efectos, que dieron la pauta para establecer los respectivos objetivos investigativos. En el capítulo dos se fundamentó el marco referencial a través de citas bibliográficas que permitió conocer más sobre el tema planteado, por último se elaboró la propuesta en donde se elaboró el organigrama estructural de la empresa, donde se puede visualizar los mandos jerárquicos conjuntamente con el manual de funciones de cada cargo, esto permitirá incrementar la productividad empresarial de esta organización.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

El desarrollo del trabajo investigativo está enfocado La Gasolinera SAN CRISTOBAL, ubicada en el km. 4 vía al km 26, cantón Milagro, actualmente se encuentra en proceso de reestructuración, cuenta con tres personas en área administrativa (Un gerente, un asistente administrativo y un contador); seis despachadores y un guardia de seguridad.

Debido a la importancia que tiene en la sostenibilidad financiera y posicionamiento dentro de este mercado, es importante contar con una estructura organizacional bien definida para cumplir con los objetivos organizacionales, motivo por el cual se efectuó un estudio para determinar las causas que generan un bajo rendimiento económico en la empresa “Gasolinera San Cristobal”, donde se evidencio varios problemas.

La gasolinera no cuenta con un organigrama estructural, donde se identifique la jerarquía del personal que labora en la misma, además de los manuales de funciones, donde se especifica las tareas y funciones básicas de cada trabajador, estas falencias no permiten cumplir eficientemente las gestiones administrativas.

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

#### 1.1.1 Delimitación del problema

##### **Delimitación del problema**

**Área:** Administrativa.

**Aspecto:** Estructura organizacional

**Tiempo:** 1 mes

**Espacio:** País, Ecuador

**Provincias:** Guayas

**Cantón:** Milagro

**Sector:** Km 4 vía Km 26

La investigación se basará en información o datos referencial con no más de 5 años de antigüedad para la recolecten los datos e información requerida.

**Universo:**

La investigación estará desarrollada en base a los 20 empleados que en la gasolinera San Cristobal.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Optimizar las gestiones internas y externas de la Gasolinera San Cristobal través del diseño de la estructura organizacional.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Elaborar el organigrama estructural de la Gasolinera San Cristobal.
- Realizar los respectivos manuales de funciones acorde al cargo de cada trabajador.
- Socializar al talento humano y directivos de la gasolinera con la propuesta.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

#### 2.1 Marco Teórico y Referencial

La empresa y la administración

Se conoce que la empresa es la persona física o sociedad que se dedica a la producción y comercialización de un producto o servicio. Mientras que el empresario es la persona que emprende acciones para iniciar una actividad comercial, ampliar un negocio para mantenerse en el mercado, orientado a satisfacer la demanda de un sector (antecedentes.net, 2012).

#### El Proceso Básico de la Administración de Empresas

Las organizaciones para una buena actividad fructífera necesitan establecer un proceso administrativo que busque optimizar el uso de los recursos productivos y vencer el tiempo y la competencia. Hoy en día, debido a la globalización, las empresas deben responder a los consumidores que son tan volátiles, con productos y servicios que van más allá de sus demandas (Ballou, 2012).

#### Planificación empresarial

Se examina la situación actual de la empresa, la identificación de fortalezas, deficiencias, así como los resultados deseados al final de un período. Esto implica realizar los objetivos, metas, estrategias necesarias, políticas y otros puntos necesarios; Que se explican brevemente a continuación: (Narasimhan Sim, W., & Billington, 2012)

**Políticas de la empresa:** Las políticas comprenden los criterios o principios generales que rigen las actividades y la toma de decisiones de toda la organización.

- **Visión:** es la expresión concisa de lo que la empresa quiere convertirse en un tiempo dado, para contribuir a la satisfacción, el bienestar y el progreso de sus clientes.
- **Misión:** es la expresión breve pero concreta del trabajo de la organización y el compromiso del equipo humano, en su búsqueda de ofrecer productos excelentes.



- Los objetivos de la empresa: Los objetivos deben estar relacionados con su visión y misión, y pueden definirse como los resultados deseados en un período determinado, según la opinión de sus propietarios y administradores, y teniendo en cuenta factores como las expectativas De los Clientes, la disponibilidad de recursos productivos y las tendencias del mercado.

Es necesario dejar claro que la planificación cuando se hace participativamente produce un sentido de pertenencia, lo cual es definitivo para que el trabajador se comprometa con su trabajo y con su empleador.

### **La Organización Empresarial**

En cuanto a la organización en términos de estructura, debe considerarse que así como es muy difícil para dos seres humanos ser completamente iguales, lo mismo ocurre en las empresas (Porter, 2012).

Una empresa no necesariamente se asemejan a otra, aunque están enmarcadas en el mismo sector y emplean tecnología de producción igual e incluso una estructura productiva similar. Siempre habrá factores cualitativos diferenciadores, no sólo en el orden técnico y productivo, sino también en el orden social en términos de composición de la fuerza de trabajo, nivel de propiedad y motivación, nivel de cualificación, relación con los gerentes y otras cuestiones relevantes.

Asimismo, puede haber diferencias de carácter cuantitativo, con respecto al número de trabajadores, nivel de ventas, utilidad, estructura de activos, entre otros.

Estas y otras diferencias determinan que si bien existen principios básicos para definir la estructura organizativa de las empresas, así como las estructuras típicas, la gestión, las posiciones, las funciones y la estructura por áreas, departamentos, divisiones, administraciones, etc.; Dependerá de las características, complejidad y condiciones de cada empresa.

### **Estructura organizacional**

Cada negocio consiste necesariamente en una estructura organizativa o una forma de organización de acuerdo a sus necesidades mediante las cuales se

pueden ordenar las actividades, los procesos y el funcionamiento de la empresa.

Es importante saber qué tipo de estructuras organizativas utilizan las diferentes empresas, saber por qué y cómo funcionan, qué ventajas e inconvenientes tienen, qué interés persiguen y si se adaptan a las necesidades de las organizaciones (antecedentes.net, 2012).

### **Estructura Organizativa Formal**

Una organización formal está constituida por una sanción oficial para alcanzar ciertos objetivos, a veces se cita como una jerarquía de posiciones; Hay cuatro componentes básicos en la organización formal:

- El trabajo, que está dividido.
- Las personas que están asignadas y ejecutan esta división trabajan.
- El entorno en el que se realiza el trabajo
- Las relaciones entre personas o unidades

Cada organización tiene como objetivo alcanzar objetivos, donde un objetivo organizacional es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es decir, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Hay diferentes tipos de estructura para organizar una empresa. Los más relevantes se enumeran a continuación: (Porter, 2012)

### **Estructura lineal**

Es aquella en la que predomina la autoridad directa o lineal. Esto significa que en una empresa que trabaja bajo los principios de unidad de mando o jerarquía, es decir, cada persona tiene un solo superior que depende de todos los aspectos, suele ser una organización muy centralizada, muy estandarizada y con mucha supervisión directa.

### **Control y Mejoramiento Continuo**

Esta etapa que es la última, puede constituirse en la primera, ya que de su exitoso avance van surgiendo información y nuevos conocimientos empresariales que se encausan hacia nuevos planes y objetivos.

En primer lugar, el control que abarca desde el cálculo de presupuestos, cronogramas de actividades, diseño de controles internos, establecimiento de indicadores, pasando por registro de datos y estadísticas, evaluación de desempeños, hasta llegar a resultados parciales o finales que permiten los análisis de aciertos y desaciertos, de causas y efectos, para tomar las decisiones pertinentes.

## **2.2 Marco Metodológico**

El estudio investigativo para el proyecto propuesta requiere una **investigación no experimental**, puesto que se aplicará un diseño longitudinal porque se lo utilizará una sola vez en un tiempo determinado. La investigación aplicada permite busca teorías tanto teóricas como prácticas de expertos con conocimiento en administración. **Investigación Explicativa** requiere la conjugación de los métodos inductivo y deductivo, a través de los cuales se podrá constatar las causas que inciden en la problemática, es decir la falta de una estructura organizacional en la Gasolinera San Cristobal. **Investigación correlacional**, a través de esta investigación se estudió las variables y se las fundamento teóricamente para una mejor comprensión del trabajo propuesto. **Investigación de campo**, por medio de esta investigación se recolectó información proveniente de instrumentos investigativos como encuestas, entrevistas entre otros directamente del universo objeto de estudio, en este caso se visitó la gasolinera donde se observó los hechos que permitieron conocer los problemas que actualmente presenta la empresa Gasolinera San Cristobal (Jimenez & Hernandez, 2014).

## **2.3 Población y Muestra**

La población objeto de estudio es el personal de la Gasolinera San Cristobal, ubicada en el Km, donde se encuentran laborando 10 personas; 3 personas en el área administrando, 6 la gestión operativa y un guardia

## **2.4 Métodos y Técnicas**

**Método deductivo.-** Por medio de este método se podrá interpretar de forma razonable la información obtenida del proceso de recolección de datos y de esta manera establecer soluciones viables que contribuya al desarrollo empresarial de la gasolinera.

**Método inductivo.-** A través de este método se identificó las causas del problema planteado, los cuales serán verificados mediante la técnica utilizada.

**Método inductivo.-** A través de este método se determinaron las causas del problema planteado a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización del problema central, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de los citados problemas planteados o conjunto de conclusiones, para de esta manera establecer una solución acertada que beneficie a la Gasolinera San Cristobal.

**Técnica.-** El instrumento que se utilizará para la recolección de información será la entrevista.

## **2.5 Resultados**

### **Análisis de la situación actual**

#### **Objetivo.**

Establecer la situación actual de la gasolinera San Cristobal a través de la identificación de las falencias que no les permite mantener un desarrollo sostenido

#### **Situación problemática**

La gasolinera San Cristobal es una empresa que lleva exactamente 10 años operando bajo la administración de una gerente general, quien tiene el deber de mantener a flote la empresa, sin embargo ha sido una tarea dura de conseguir debido a falencias administrativas como la ausencia de una estructura organizacional, es decir, no cuentan con un organigrama estructural donde el personal pueda identificar las jerarquía dentro de la organización.

No cuentan con un manual de funciones, es decir, el personal desconoce con exactitud de las tareas y responsabilidades de acuerdo al cargo que desempeñan, lo cual los ha hecho incurrir en recargas de trabajo que a generado un ambiente hostil del trabajo, alejando así el pronto cumplimiento de los objetivos organizacionales.

## **Gerente general**

El gerente se dedica a ejecutar todas las acciones referentes al control administrativo, autorizando pagos, realizándolas gestiones de compra, además realiza la supervisión de los tanqueros que llegan, en son muchas las responsabilidades que tiene esta persona, puesto que sería factible contar con un asistente para alivianar la carga laboral y así poder centrarse en el cumplimiento de los objetivos.

## **Contador**

Es la persona que se encarga de la parte contable tributaria, dentro de esta área no se presentan problemas significativos puesto que el contador se encarga directamente de informar al gerente cualquier situación referente a las gestiones de este departamento muy a pesar de las tantas ocupaciones del gerente general.

## **Despachadores**

Actualmente la gasolinera cuenta con cuatro despachadores, lo cual ha hecho que los despachadores trabajen de ocho horas, situación que genera el constante cambio de este personal por las continuas renunciaciones, esto dificulta la atención constante a los clientes.

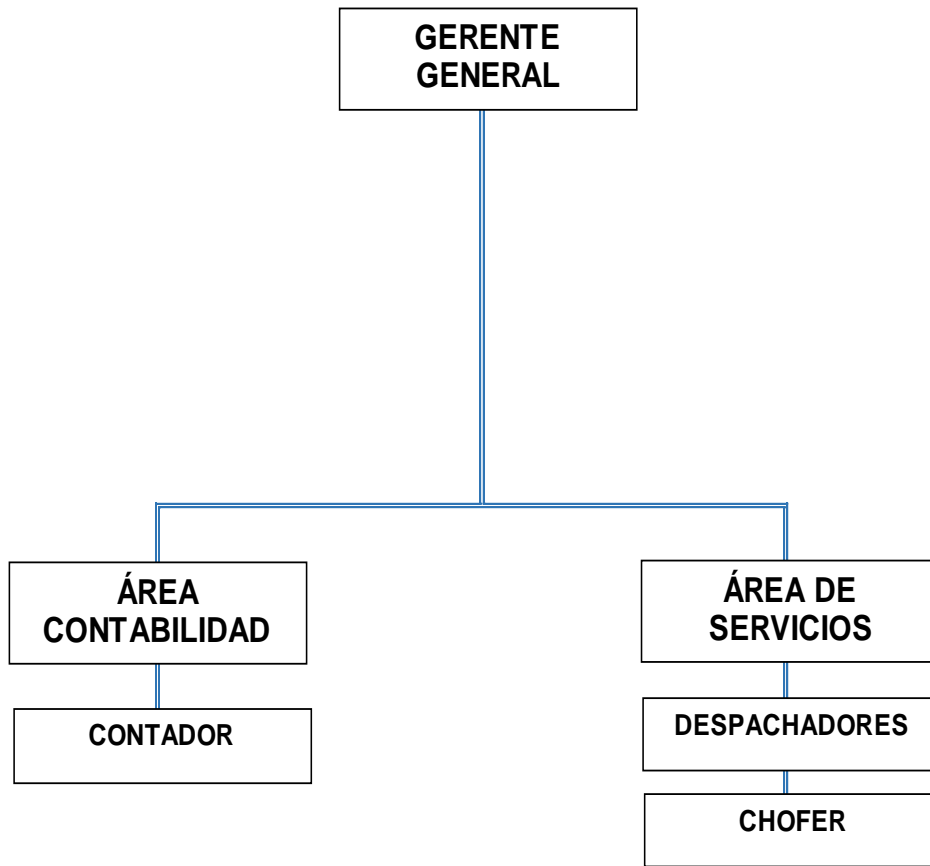
## **Seguridad**

La gasolinera San Cristobal no cuenta con personal de seguridad, por lo cual las instalaciones y el personal que labora no se encuentran reguardados, esta situación no genera un ambiente seguro de trabajo.

## **Chofer**

El chofer es la persona que se encarga de retirar el producto de las empresas proveedoras y depositarlo en los tanques de la gasolinera San Cristobal, su labor no le genera ningún problema a la empresa en la actualidad.

## ORGANIGRAMA ACTUAL



La actual estructura que mantiene la empresa hace que el personal realice múltiples funciones donde muchas de ellas no corresponden al cargo que desempeñan, por lo tanto, no permite el buen funcionamiento administrativo y operativo, lo cual repercute negativamente en el desarrollo organizacional de la gasolinera San Cristobal.

## **Entrevista: Gerente general**

**Empresa:** Gasolinera San Cristobal

<b>1.- ¿La atención que se brinda a los clientes es la más óptima?</b>
Se ha tratado de brindar el mejor servicio para satisfacer las necesidades, expectativas de los clientes, donde el personal de despacho es parte esencial en el servicio porque es quien trata personalmente con el usuario, por ello se les da indicaciones verbales como deben dirigirse a las personas que compran el producto.
<b>2.- ¿Los empleados están lo suficientemente capacitados para desempeñarse en el área que se los requiere?</b>
Para la contratación del personal primero entra en un proceso de selección tomando en consideración su hoja de vida, donde se observa su experiencia y cursos realizados, por tal se considera que están aptos para desempeñe en el área que se requiera.
<b>3.- ¿El personal de la empresa se siente satisfecho con el cargo que desempeñan?</b>
No he recibido queja alguna sobre una inconformidad de algún trabajador sobre el puesto que desempeñan, por tanto asumo que no existe insatisfacción con el cargo que desempeñan.
<b>4.- ¿Existe algún tipo de estructura u organigrama de la Empresa?</b>
No, la empresa es nueva y aun no se ha establecido bien la estructura de la misma, por lo tanto, buscare los medios para definirla bien con alguien que me asesore, puesto que desconozco sobre ese tema.
<b>5.- ¿La empresa cuenta con un manual de funciones?</b>
La empresa no cuenta con manual de funciones, desconozco sobre esos documentos.

**Entrevista:** Contador

**Empresa:** Gasolinera San Cristobal

<b>1.- ¿La atención que se brinda a los clientes es la más óptima?</b>
La atención es importante para brindar un servicio de calidad, por lo tanto, siempre se les ha comunicado a los despachadores que den un buen trato al usuario.
<b>2.- ¿Los empleados están lo suficientemente capacitados para desempeñarse en el área que se los requiere?</b>
El personal que se encuentra laborando en la gasolinera ha sido contratada porque han cumplido con el perfil requerido, también se ha considerado los cursos que hayan realizado y experiencias.
<b>3.- ¿El personal de la empresa se siente satisfecho con el cargo que desempeñan?</b>
Sí, porque no recibido ninguna comunicación verbal o escrita donde un empleado haya manifestado que se siente insatisfecho con el cargo que desempeñan y a pesar que ha habido inconvenientes con ciertas acciones del personal se ha tratado de solucionarlas.
<b>4.- ¿Existe algún tipo de estructura u organigrama de la Empresa?</b>
No, la empresa no cuenta con una estructura organizacional, a pesar que es un elemento importante para las buenas acciones de las gestiones internas y externas de la gasolinera.
<b>5.- ¿La empresa cuenta con un manual de funciones?</b>
La empresa no cuenta con estos documentos.



**Entrevista:** Despachadores

**Empresa:** Gasolinera San Cristobal

<b>1.- ¿La atención que se brinda a los clientes es la más óptima?</b>
Tratamos de brindar una excelente atención a los usuarios, atendiendo eficazmente sus necesidades
<b>2.- ¿Los empleados están lo suficientemente capacitados para desempeñarse en el área que se los requiere?</b>
Bueno, cuando ingrese a trabajar me capacitaron sobre las funciones que tenia que cumplir.
<b>3.- ¿Se siente satisfecho con el cargo que desempeña?</b>
Más o menos, por sobre carga de trabajo.
<b>4.- ¿Existe algún tipo de estructura u organigrama de la Empresa?</b>
Desconozco.
<b>5.- ¿La empresa cuenta con un manual de funciones?</b>
Desconozco.

## CAPÍTULO III

### LA PROPUESTA

#### 3.1 Descripción de la empresa

La propuesta se justifica en base al trabajo de campo y a la información obtenida del proceso de entrevista, donde constato que la gasolinera San Cristobal no cuenta con una estructura organizacional definida, por lo tanto el personal desconoce las jerarquías dentro de la organización, además de ello no poseen un manual de funciones donde se indica las tareas y funciones específicas de cada trabajador, motivo por el cual se diseñó el organigrama estructural y con esto el Manual de funciones, de esta manera darle las herramientas necesaria para incrementar la productividad de la Gasolinera.

##### 3.1.1. Desarrollo de la propuesta

###### Filosofía Corporativa.

###### Misión

Somos una organización enfocada a satisfacer las necesidades de la demanda, sirviendo con excelencia, personal comprometido para brindar una asistencia personalizada que asegure un posicionamiento respetable en el mercado.

###### Visión

Ser una empresa líder en la prestación de servicios que en conjunto con nuestros colaboradores cumpliendo con las normativas y leyes que rigen esta entidad y sobre todo satisfacer la demanda de los clientes

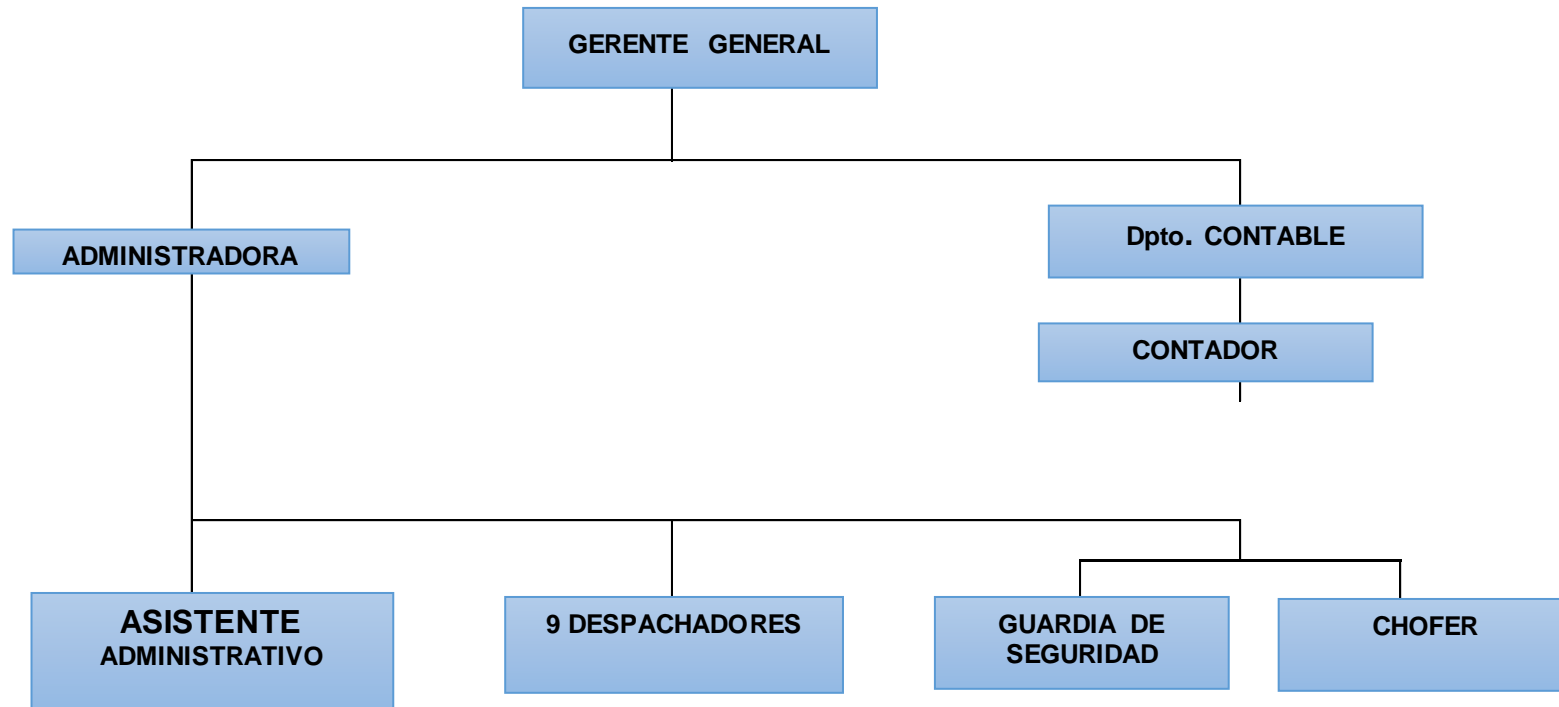


Figura 1. Logotipo de la empresa

## **Valores corporativos.**

- Responsabilidad
- Respeto
- Justicia
- Puntualidad
- Agilidad

**Figura 2.** Organigrama estructura de la Gasolinera San Cristobal propuesto




ECO. SANDRA COLCHA CH.  
ELABORADO

OSWALDO PALACIOS S.  
APROBADO


ING. JENNY ANGUISACA  
FIRMADO

**Cuadro 1.** Manual de funciones del gerente general

	<b>ESTACIÓN DE SERVICIOS PETROIROS</b>
	<b>Manual de Funciones</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>Area:</b> Unidad Administrativa	
<b>Cargo:</b> Gerente	
<b>Reportar a:</b> Propietarios	
<b>Supervisa:</b> Área Financiera y Administrativa	
<b>Misión del puesto:</b> Dirigir, administrar y coordinar el funcionamiento de la gasolinera y decide hacia donde quiere ir a través de un buen desempeño en sus actividades controlando de la mejor manera los recursos disponibles con los que cuenta.	
<b>FUNCIONES</b>	
Representar legalmente y judicialmente a la Estación de Servicios.	
Contratar empleados y dar por terminado los contratos de trabajo.	
Supervisar directamente a todo el personal en la Estación.	
Planificar, organizar y controlar por medio de sus trabajadores las actividades de la organización.	
Supervisar y autorizar giros de cheques y firmar comprobantes en coordinación con el contador.	
Liderar trabajos en conjunto.	
Reporta al propietario sobre las actividades de la gasolinera.	
Velar por el cumplimiento de las metas fijadas en la Estación.	
Supervisa el Estado de las cuentas Caja y Bancos.	
Informar por escrito al propietario de los movimientos económicos que ha tenido la gasolinera.	
Tomar decisiones en base a resultados diarios, mensuales y anuales.	
Hacer cumplir las disposiciones de la Ley, de los reglamentos que regulan las actividades de la gasolinera.	
<b>REQUISITOS</b>	
1. Estudios profesionales relacionados en Administración de Empresas, Economía o afines.	
2. Edad comprendida entre 30 y 50 años.	

3. Conocimiento Especiales: Cursos de administración y afines, ventas, seguridad y protección ambiental, recursos humanos, liderazgo y de servicio atención al cliente.
4. Sexo masculino y femenino.
5. Experiencia mínima de cinco años en cargos similares.
6. Conocimiento en el área de combustibles.
<b>PERFIL</b>
Espíritu de observación
Técnicas de negociación
Manejo y control de personal
Iniciativa. Don de mando y liderazgo
Capacidad para formular e implementar decisiones estratégicas.
Tener buenas relaciones interpersonales
<b>RELACIÓN FUNCIONAL</b>
Depende de Propietario
Coordina con Administrador, Contador y Personal Operativo
Supervisa a Administrador, Contador y Personal Operativo
Responsabilidad Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la Estación de Servicios.


**Cuadro 2.** Manual de funciones del asistente administrativo

	<p><b>ESTACIÓN DE SERVICIOS PETRORIOS</b></p>
	<p><b>Manual de Funciones</b></p>
<p><b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b></p>	
<p><b>Area:</b> Unidad Administrativa</p>	
<p><b>Cargo:</b> Asistente administrtivo</p>	
<p><b>Reportar a:</b> Gerente Propietario</p>	
<p><b>Supervisa:</b> Contador y personal Operativo</p>	
<p><b>Misión del puesto:</b> Asistir al Gerente en actividades como planificar, organizar, dirigir, controlar y administrar todas las actividades dentro de la gasolinera, para cumplir con las metas y objetivos establecidos.</p>	
<p><b>FUNCIONES</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar e implementar políticas y procedimientos administrativos.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar y controlar los gastos que se efectúen. Supervisa el adecuado manejo del dinero y documentos administrativos contables.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar análisis sobre la competencia en cuanto al servicio brindado y posponer así nuevas estrategias.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precautelar el buen uso de los equipos en la gasolinera al igual que solicitar su respectivo mantenimiento.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer y coordinar la capacitación de nuevos y antiguos trabajadores para controlar de mejor manera sus actividades.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar los cierres de caja fuerte correspondientes a la venta de combustibles.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar diariamente el stock de combustibles para efectuar el pedido diario de acuerdo a las necesidades que tenga la Estación de Servicios.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramitar en la Comercialización Petrocomercial, la Dirección Ncional de Hidrocarburos y en el Ministerio del Ambiente, para obtener los permisos necesarios para su funcionamiento.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descargue y toma de medidas de tanquero.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el horario de trabajo, distribuyendo al personal en los turnos establecidos, para el funcionamiento de la gasolinera.</li> </ul>	
<p><b>REQUISITOS</b></p>	
<p>1. Estudios universitarios en administración de Empresas, Economía.</p>	
<p>2. Edad comprendida entre 30 y 45 años.</p>	

3. Conocimientos Especiales: Cursos de administración y afines, ventas, seguridad y protección ambiental, recursos humanos y liderazgo.
4. Sexo masculino y femenino.
5. Experiencia mínima de tres años en cargos similares.
6. Experiencia y capacitación en actividades comerciales, atención al cliente.
<b>PERFIL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atributos para el Liderazgo y tener buenas relaciones interpersonales</li> <li>• Don de mando, carisma</li> <li>• Capacidad para intercomunicación entre las diferentes áreas.</li> <li>• Capacidad analítica facilidad para trabajo en equipo en oficina y campo.</li> </ul>
<b>RELACIÓN FUNCIONAL</b>
Depende de: Gerente Propietario
Coordina con: Gerente, Contador
Supervisa a: Contador y Personal Operativo
Responsabilidad: Administrar y servir de apoyo al gerente en cada una de las decisiones que se tomen en la empresa.




**Cuadro 3.** Manual de funciones del Contador

	<b>ESTACIÓN DE SERVICIOS PETRORIOS</b>
	<b>Manual de Funciones</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>Area:</b> Unidad Financiera	
<b>Cargo:</b> Contador	
<b>Reportar a:</b> Propietario, Gerente, Administrador	
<b>Supervisa:</b> No aplica	
<b>Misión del puesto:</b> Analizar, aplicar e interpretar la información contable financiera con la finalidad de diseñar e implementar instrumentos y mecanismos que reflejen la realidad económica de la empresa.	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar libros, registros y demás instrumentos necesarios para reflejar la realidad financiera de la organización.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar saldos y realizar conciliaciones mensuales de la cuenta bancos.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y verificar el registro de las transacciones y sus respectivos documentos de respaldo.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la legalidad de los documentos previo a los registros contables.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar políticas contables y preparar análisis financieros.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con las obligaciones tributarias con el SRI, realizando las declaraciones de impuestos, anexos transacciones, etc.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesor a la Gerencia y Administración en materia de control interno.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregan información sobre la situación de la empresa para quienes la soliciten.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar la colaboración necesaria a las demás funcionarios para lograr el funcionamiento armonizado de la compañía.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar los roles de pago mensual del personal.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar los avisos de entrada y salida del personal del IESS.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Y todas las tareas que le han sido asignado por su jefe inmediato.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estudios Universitarios en Contabilidad. Título de Contador Público Autorizado.</li> </ol>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Sexo masculino y femenino.</li> </ol>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Experiencia mínima de tres años en cargos similares.</li> </ol>	


4. Amplios conocimientos de Tributación y Finanzas.
5. Experiencias en gasolineras.
6. Conocimiento de leyes y reglamentos actualizados.
7. Manejo de sistemas contables.
<b>PERFIL</b>
• Tener juicio crítico y compromiso
• Integridad moral y ética
• Capacidad de trabajo y valor agregado
• Adaptabilidad al cambio
• Predisposición de trabajo bajo presión
<b>RELACIÓN FUNCIONAL</b>
Depende de: Propietario, Gerente y Administrador
Coordina con: Gerente y Administrador
Supervisa a: no aplica
Responsabilidad: Elaborar los Estados Financieros de forma correcta y real en base a las NIIFS, NIC y PCGA.

**Cuadro 4.** Manual de funciones del Guardia de Seguridad

	<b>ESTACIÓN DE SERVICIOS PETRORIOS</b>
	<b>Manual de Funciones</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>Area:</b> Unidad Administrador	
<b>Cargo:</b> Guardia de seguridad	
<b>Reportar a:</b> Administrador	
<b>Supervisa:</b> No aplica	
<b>Misión del puesto:</b> Proteger a las personas, información, equipos e infraestructura, con criterios de calidad, seguridad salud y cumplimientos de la normativa vigente.	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar el desarrollo correcto de las actividades en cada puesto de trabajo.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apreciar riesgos que pueden afectar a personas, información y propiedades, bajo su responsabilidad.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportar anomalías a su jefe inmediato.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observar y dirigir a los clientes y vehículos que ingresen a la gasolinera.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistir a chofer del tanquero en la descarga de combustible.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener limpia y ordenada su área de trabajo.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar frente a hechos delictivos en el entorno, bajo su responsabilidad y en conformidad a la ley.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable del buen uso y cuidado del equipo de seguridad proporcionado.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar con el personal de seguridad del transporte de valores al momento del retiro en la gasolinera.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bachillerato culminado</li> </ol>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Sexo masculino</li> </ol>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Cursos de vigilancia y seguridad</li> </ol>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Experiencia tres años</li> </ol>	


<b>PERFIL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honrado y prudente.</li> <li>• Manejar buenas relaciones interpersonales.</li> <li>• Usar lógica y el sentido común.</li> <li>• Autoevaluar el desempeño de su trabajo.</li> <li>• Actuar con ética profesional.</li> </ul>
<b>RELACIÓN FUNCIONAL</b>
Depende de: Administrador
Coordinar con: Administrador, Contador
Supervisa a: no aplica
Responsabilidad: Garantizar la seguridad e integridad del personal, resguardar las instalaciones y equipo en general.

**Cuadro 5. Manual de funciones Chofer**

	<b>ESTACIÓN DE SERVICIOS PETRORIOS</b>
	<b>Manual de Funciones</b>
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>Area:</b> Unidad Administrador	
<b>Cargo:</b> Chofer	
<b>Reportar a:</b> Administrador	
<b>Supervisa:</b> No aplica	
<b>Misión del puesto:</b> Manejar vehículos automotores propiedad de la empresa o los que esta designe, dentro y fuera del área.	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el estado técnico mecánico del tanquero y sus equipos</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una inspección visual del tanquero</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión física del tanquero</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar y preparar la documentación necesaria para el traslado del combustible</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trasladar en el tanquero el combustible desde el beaterio a la gasolinera</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar los vehículos, tanqueros, cuando la empresa lo requiera</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Y todas las demás tareas que le asigne su jefe inmediato</li> </ul>	
<b>REQUISITOS</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bachillerato</li> </ol>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Licencia tipo E</li> </ol>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>3. De preferencia hombre</li> </ol>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Experiencia tres años mínimo</li> </ol>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Conocimientos básicos de facturación, mecánica y electricidad automotriz</li> </ol>	
<b>PERFIL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tolerante</li> </ul>	

• Ágil y amable
• Manejo de conflictos
• Capacidad de escuchar y expresarse
<b>RELACIÓN FUNCIONAL</b>
Depende de: Administrador
Coordina con: Administrador, Contador
Supervisa a: no aplica
Responsabilidad: Conducir el tanquero de manera segura, responsable y eficiente, observando el cumplimiento de las leyes de tránsito vigentes.

**Cuadro 6.** Manual de funciones de despachadores

	<h2><b>ESTACIÓN DE SERVICIOS PETRORIOS</b></h2>
	<h3><b>Manual de Funciones</b></h3>
<p><b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b></p>	
<p><b>Area:</b> Unidad Administrador</p>	
<p><b>Cargo:</b> Despachador de combustible</p>	
<p><b>Reportar a:</b> Administrador</p>	
<p><b>Supervisa:</b> No aplica</p>	
<p><b>Misión del puesto:</b> Efectuar sus actividades las cuales se relacionan con la venta de combustible en la gasolinera y así dar una buena imagen a los clientes con su servicio.</p>	
<p><b>FUNCIONES</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho de combustible</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Venta de lubricantes.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturación de la venta de combustible</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar y linear correctamente la identificación de los clientes que efectúen sus compras a crédito.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza del área de trabajo y su alrededor.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportar las ventas del día, con su debido cuadro diario.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar y hacer respetar las normas de seguridad.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Y todas las tareas que le hayan sido asignadas por su jefe inmediato.</li> </ul>	
<p><b>REQUISITOS</b></p>	
<p>1. Bachillerato culminado.</p>	
<p>2. Ser mayor de edad</p>	
<p>3. Conocimientos de servicio al cliente</p>	
<p>4. Experiencia de un año en ventas</p>	
<p>5. Disponibilidad de tiempo completo</p>	
<p>6. Manejar situaciones problemáticas con clientes</p>	
<p><b>PERFIL</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente relaciones intrapersonales</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amable</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetuoso</li> </ul>	

• Tener buena presencia
• Conservador del medio ambiente
• Cortes
• Prudente
• Confiable
• Dispuesto a trabajar a presión
<b>RELACIÓN FUNCIONAL</b>
Depende de: Administrador
Coordina con: Administrador, Contador
Supervisa a: no aplica
Responsabilidad: Suministrar combustible, aceite y agua a los vehículos, utilizando los equipos y materiales requeridos para brindar con eficiencia los servicios solicitados por sus clientes.



## Recursos Incurridos en la propuesta

**Cuadro 7. Gastos**

Descripción	Valor
Costos de investigación	50,00
Organigrama Estructural	150,00
Manual de funciones	220,00
Sueldo primer mes administradora	750,00
Sueldo primer mes asistente	367,00
Sueldo primer mes chofer	650,00
<b>Costo total de implementación</b>	<b>2187,00</b>

### Impacto de la Propuesta

A través de este proyecto podemos obtener el siguiente impacto en los resultados de la organización:

- Mayor control por el área de Gestión.
- Mayor compromiso de los empleados.
- Crecimiento económico de la microempresa.
- Mayor recuperación
- carteras de clientes morosos.
- Mejor posicionamiento en el mercado.
- Crecimiento económico de los empleados.

## **3.2 CONCLUSIONES**

- La falta de un manual organizacional en la Estación de Servicio San Cristobal no permite una comunicación adecuada entre los diferentes niveles jerárquicos.
- La gasolinera no ha visto la necesidad de desarrollar un organigrama estructural de acuerdo a sus actividades, ya que nadie lo ha sugerido, lo que delimita las responsabilidades de cada empleado.
- La estación de servicio tiene pocas normas de control interno, lo que afecta la eficiencia y productividad en cada área.

## **3.3 RECOMENDACIONES**

- Utilizar el manual funcional; Lo que permitirá a la organización ser guiada en un camino hacia la excelencia, actualizada según los requerimientos que la gasolinera necesita y que permite que la comunicación en cada área fluya normalmente.
- Aplicar el modelo de organigrama propuesto, en línea con las actividades realizadas por la estación, delineando cada una de las posiciones y situándolas según su categoría y según su función.
- La empresa debe divulgar su misión y visión por escrito a todos sus empleados, así como situarlos en lugares estratégicos para dar más énfasis y prestigio a sus clientes.
- La empresa debe destinar recursos económicos de su presupuesto para capacitar a su talento humano en todos los aspectos relacionados con su posición, lo que minimizará los riesgos y una efectividad en cada actividad realizada.

## Bibliografía

- antecedentes.net. (13 de Diciembre de 2012). *Antecedentes hitóricos de la administración*. Recuperado el 12 de Febrero de 2013, de <http://www.antecedentes.net/antecedentes-administracion.html>
- Ballou, R. (2012). *“Logística: Administración de la Cadena de Suministro”*. México: Editorial Pearson Prentice Hall - Quinta Edición. México.
- Bernal. (2012). *Metodología de la investigación*. Madrid: Madrid.
- Blasquez Santan, F. (2012). *Factore del crecmiento empresarial*. Bogota: JULY/DEC.
- Cubillo Santana, G. L. (05 de Mayo de 2013). *“Proyecto para la reestructuracion comercial administrativa y financiera de una pyme de productos textiles del sector deportivo cso Lizfashion*. Recuperado el 12 de Junio de 2013, de [http://www.cib.espol.edu.ec/Digipath/D\\_Tesis\\_PDF/D-38376.pdf](http://www.cib.espol.edu.ec/Digipath/D_Tesis_PDF/D-38376.pdf)
- Díaz Cruz, O. (2012 p. 16). : *Creación de la cultura de Calidad en el servicio en una unidad de Soporte y Mantenimiento de software, utilizando la metodología de “La ruta del cliente y Herramientas utilizadas en la Gestión del servicio*. Madrid: Madrid.
- García Cebrian, L. I. (03 de Mayo de 2012). *Economía: ¿Quienes son los verdaderos competidores de una empresa?* Recuperado el 21 de Enero de 2015, de <http://www.revistalaocaloca.com/2009/05/economia-competidores-empresa/>
- Gonzales. (2012). *Métodos investigativos*. La Paz: sENDAU.
- Heizer, J., & Render, B. (2013). *“Principios de Administración de Operaciones”*. México: Editorial Pearson Prentice Hall - Séptima Edición.
- Help Sap. (2012). *Planificación*. Recuperado el 14 de Junio de 2013, de [http://help.sap.com/saphelp\\_46c/helpdata/es/2d/351e16448c11d18942000e829fbbd/content.htm](http://help.sap.com/saphelp_46c/helpdata/es/2d/351e16448c11d18942000e829fbbd/content.htm)

- Itescan. (14 de Febrero de 2013). *Administración de recursos humanos*. Recuperado el 18 de Marzo de 2013, de <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>
- Jimenez, J., & Hernandez, S. (24 de Enero de 2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 25 de Octubre de 2012
- Kloter, P. (2012). *El concepto de las ventas*. Madrid: Madrid.
- Mindmeiser. (2013). *Costos de administración*. Recuperado el 16 de Junio de 2013, de <http://www.mindmeister.com/es/224082234/contabilidad-de-costos>
- Narasimhan Sim, M. L., W., D., & Billington, P. (2012). *Planeación de la Producción y Control de Inventarios*. México: Editorial Pearson Prentice Hall - Segunda Edición. México.
- Porter, M. (2012). Ventaja Competitiva, Creación y sostenimiento de un desempeño superior. En M. Porter. Madrid.
- Reid, A. L. (2012). *Las Técnicas Modernas de Venta y sus Aplicaciones*. Medellín.
- Tesis de investigadores. (Mayo de 2014). *Tipos de investigación*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/05/tipos-de-investigacion.html>
- Tobar, Lissete & Hurtado, Carlos. (2012). *Propuesta para mejorarla rentabilidad*. Recuperado el 30 de Diciembre de 2013, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1109/1/T-UCE-0005-144.pdf>

**ANEXO 1.**  
**MODELO DE ENTREVISTA**



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**1.- ¿La atención que se brinda a los clientes es la más óptima?**

---

---

**2.- ¿Los empleados están lo suficientemente capacitados para desempeñarse en el área que se los requiere?**

---

---

**3.- ¿El personal de la empresa se siente satisfecho con el cargo que desempeñan?**

---

---

**4.- ¿Existe algún tipo de estructura u organigrama de la Empresa?**

---

---

**5.- ¿La empresa cuenta con un manual de funciones?**

---

---



**UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**1.- ¿La atención que se brinda a los clientes es la más óptima?**

---

---

**2.- ¿Los empleados están lo suficientemente capacitados para desempeñarse en el área que se los requiere?**

---

---

**3.- ¿Se siente satisfecho con el cargo que desempeña?**

---

---

**4.- ¿Existe algún tipo de estructura u organigrama de la Empresa?**

---

---

**5.- ¿La empresa cuenta con un manual de funciones?**

---

---

## ANEXO 2. IMÁGENES DE LA GASOLINERA







### ANEXO 3. PERMISO DE AUTORIZACIÓN



#### ESTACION DE SERVICIO SAN CRISTOBAL

Milagro 18 de noviembre del 2016

Yo **OSWALDO PALACIOS SILVA** con C.I 1200830949 Gerente General de la **Estación de Servicio SAN CRISTOBAL** ubicado en el km 4 vía al Km 26.

Nos place conceder a la Sra. **SILVIA LORENA COLCHA CHALÀN** con C.I. **091885895-2**, estudiante Egresada de la Universidad Estatal de Milagro en la especialidad de Ingeniería Comercial el permiso y acceso a la misma con fines de obtener informaciones que les permitan desarrollar su proyecto de trabajo de fin de carrera.

La estudiante antes mencionada ha decidido visitar las instalaciones para obtener información que les permitan completar su Proyecto de Grado.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerles su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para reiterarles nuestra más alta consideración y estima, y nuestro apoyo como Estación de Servicio de la Ciudad.

**Atentamente,**

**OSWALDO PALACIOS SILVA**  
C.I 1200830949  
Gerente General

## ANEXO 4. CERTIFICADO DE URKUND



### Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** PROYECTO GASOLINERA.docx (D24285133)  
**Submitted:** 2016-12-12 21:05:00  
**Submitted By:** colchalan@hotmail.es  
**Significance:** 7 %

#### Sources included in the report:

Proyecto Ecuadebus (Autoguardado) 1.docx (D24281756)  
<http://www.gestiopolis.com/estructuras-organizacionales-y-tipos-de-organigramas/>  
<http://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/1824>  
<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1183/1/DISE%C3%91O%20ORGANIZACIONAL%20PARA%20LA%20EMPRESA%20OPERADORA%20DE%20TURISMO%20CAROL%20TOUR%20S.A%20DEL%20CANT%C3%93N%20SALINAS%20PROVINCIA%20DE%20SANTA%20ELENA%20A%C3%91O%202013.pdf>  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6384/1/Tesis%20de%20Grado%20para%20T%C3%ADtulo%20de%20Psic%C3%B3loga%20Industrial%20-%20GGM.doc>

#### Instances where selected sources appear:

14

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "H. Colchalan".