



**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y
Comercial**

Carrera:

Tecnólogo en Administración de Empresa.

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Tema:

**“Desarrollo de la estructura organizacional en la estación de servicios
DISTRIBORJA S.A. ubicada en el km 12.5 vía Daule”**

Requisito previo para la obtención del título de Tecnólogo en Administración de
Empresa.

Autor:

Janine Jacqueline Flores Peralta.

Tutor:

Ing. Lesly Benítez Pincay
Guayaquil-Ecuador

2020

Reconocimiento de Responsabilidad

Yo, **Janine Jacqueline Flores Peralta**, declaro bajo juramento que el presente Trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnóloga en Administración de Empresa, titulado: **“Desarrollo de estructura organizacional en la estación de servicios DISTRIBORJA S.A. ubicada en el km 12.5 vía a Daule”** es de mi autoría; que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de investigación, al Instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

.....
Janine Jacqueline Flores Peralta
C.I. 0921003349

Certificación del Tutor del Trabajo de Investigación

Ing. Lesly Benítez Pincay, en calidad trabajo de titulación:

CERTIFICA

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnóloga en Administración de Empresa, cuyo tema es: **“Desarrollo de estructura organizacional en la estación de servicios DISTRIBORJA S.A. ubicada en el km 12.5 vía a Daule”**, fue elaborado por la Srta. Janine Jacqueline Flores Peralta, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que se siga lo dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.

.....
Janine Jacqueline Flores Peralta

C.I. 0926546797

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres que se han esforzado hasta este momento por darme una educación de calidad y por ser el pilar fundamental en mi camino.

Janine Flores P.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios por concederme salud, sabiduría y el conocimiento. Paso seguido agradezco a mis padres por todo el esfuerzo y a mi Tutor académico y docentes por ayudarnos en el camino universitario.

Janine Flores P.

INDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|-----|
| RESUMEN | xi |
| ABSTRACT | xii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| OBJETIVO GENERAL..... | 3 |
| CAPÍTULO I | 5 |
| FUNDAMENTACIÓN | 5 |
| 1.1 Marco Histórico | 5 |
| 1.1.1 Antecedentes de la estructura organizacional..... | 5 |
| 1.1.2 Historia Del Manual Organizacional Y De Funciones | 5 |
| 1.2 Marco Teórico | 11 |
| 1.2.4 Características Del Diseño Organizacional | 12 |
| 1.2.4 Ventajas Del Diseño Organizacional..... | 12 |
| 1.2.5 MODELOS DE DISEÑO ORGANIZACIONAL..... | 12 |
| METODOLOGÍA..... | 37 |
| 2.1 Enfoque De La Investigación | 37 |
| 2.2. Tipo De Investigación | 37 |
| 2.2.1. Descriptiva..... | 37 |
| 2.2.2. Explicativo | 37 |
| 2.3. Métodos De Investigación..... | 38 |
| 2.3.1 Método Teórico..... | 38 |
| 2.3.2. Método Empírico..... | 39 |
| CAPÍTULO III | 59 |
| 3. Desarrollo de la propuesta | 59 |
| 3.1. Título de propuesta | 59 |
| 3.2. Objetivo de propuesta..... | 59 |
| 3.3. Descripción de la Propuesta..... | 59 |
| 3.4. Factibilidad de Aplicación..... | 60 |
| 3.5. Propuesta | 62 |
| 3.6. Resultados Esperados en la Aplicación de la Propuesta | 69 |
| Conclusiones | 70 |
| Recomendaciones | 71 |
| Referencias Bibliográficas | 72 |
| Anexo 1 Modelo de Encuesta..... | 75 |
| Anexo 2 Modelo de la Entrevista | 77 |
| Anexo 3 Entrevistas..... | 78 |

INDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|---|-----------|
| <i>Ilustración 1: Modelo organizacional de Richard Daft</i> | <i>13</i> |
| <i>Ilustración 2: Modelo de las Configuraciones de MINTZBERG.....</i> | <i>14</i> |
| <i>Ilustración 3: Modelo de las 7-S de McKinsey.....</i> | <i>15</i> |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----------|
| <i>Tabla 1 La empresa maneja correctamente la organización operativa.....</i> | <i>41</i> |
| <i>Tabla 2 El personal conozca las funciones y obligaciones que cumplen.....</i> | <i>42</i> |
| <i>Tabla 3 Decisiones o ejecución actividades que no están dentro de funciones y obligaciones.....</i> | <i>43</i> |
| <i>Tabla 4 Órdenes erróneas por parte del personal administrativo de la empresa...</i> | <i>44</i> |
| <i>Tabla 5 Necesidad de realizar capacitaciones al personal de la empresa.....</i> | <i>45</i> |
| <i>Tabla 6 Estrategia de cuidado de bioseguridad que implementó con sus empleados.....</i> | <i>46</i> |
| <i>Tabla 7 La estación de servicio cumple con las medidas de seguridad idóneas...</i> | <i>47</i> |
| <i>Tabla 8 Ubicación geográfica de la gasolinera es adecuada para este tipo de servicios.....</i> | <i>48</i> |
| <i>Tabla 9 Los productos que ofrece la estación de servicios satisfacen al cliente....</i> | <i>49</i> |
| <i>Tabla 10 Importancia de la atención que se brinda al cliente.....</i> | <i>50</i> |
| <i>Tabla 11 La empresa cuenta con un manual de funciones.....</i> | <i>51</i> |
| <i>Tabla 12 Satisfacción con el cargo que desempeña.....</i> | <i>52</i> |
| <i>Tabla 13 Ámbito que debe mejorar la estación de servicios.....</i> | <i>53</i> |

INDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|-----------|
| <i>Gráfico 1 La empresa maneja correctamente la organización operativa.....</i> | <i>41</i> |
| <i>Gráfico 2 El personal conozca las funciones y obligaciones que cumplen.....</i> | <i>42</i> |
| <i>Gráfico 3 Decisiones o ejecución actividades que no están dentro de funciones y obligaciones.....</i> | <i>43</i> |
| <i>Gráfico 4 Órdenes erróneas por parte del personal administrativo de la empresa.....</i> | <i>44</i> |
| <i>Gráfico 5 Necesidad de realizar capacitaciones al personal de la empresa.....</i> | <i>45</i> |
| <i>Gráfico 6 Estrategia de cuidado de bioseguridad que implementó con sus empleados.....</i> | <i>46</i> |
| <i>Gráfico 7 La estación de servicio cumple con las medidas de seguridad idóneas.....</i> | <i>47</i> |
| <i>Gráfico 8 Ubicación geográfica de la gasolinera es adecuada para este tipo de servicios.....</i> | <i>48</i> |
| <i>Gráfico 9 Los productos que ofrece la estación de servicios satisfacen al cliente.....</i> | <i>49</i> |
| <i>Gráfico 10 Importancia de la atención que se brinda al cliente.....</i> | <i>50</i> |
| <i>Gráfico 11 La empresa cuenta con un manual de funciones.....</i> | <i>51</i> |
| <i>Gráfico 12 Satisfacción con el cargo que desempeña.....</i> | <i>52</i> |
| <i>Gráfico 13 Ámbito que debe mejorar la estación de servicios.....</i> | <i>53</i> |

HOJA DE URKUNG

RESUMEN

Este proyecto presenta un manual organizacional y de funciones basado en la problemática que se presenta internamente en la empresa DISTRIBORJA S.A ESTACIONES DE SERVICIO ubicada en la ciudad de Guayaquil, donde a través de esta investigación se pudo identificar las causas que la originan identificando que los colaboradores no conocen sus funciones y realizan solo las actividades que les designaba el jefe (a) directo. Además, desconocen en su totalidad el portafolio de servicios que ofrece la empresa y esto causa problemas también a nivel externo con los clientes al no poderle comunicar la información que ellos requieren. Este fue lo que motivó al autor del proyecto a indagar la problemática y buscar las posibles soluciones mediante la aplicación de tipos de investigación como la descriptiva – explicativa y de campo, así mismo se recopiló información aplicando los métodos teóricos, empíricos para desarrollar una propuesta donde se especifica las actividades y responsabilidades de cada colaborador.

Palabras claves: Manual organizacional, Manual de funciones, organización, responsabilidad.

ABSTRACT

This project presents an organizational and function manual based on the problem presented internally in the company DISTRIBORJA S.A ESTACIONES DE SERVICIO located in the city of Guayaquil, where through this research it was able to identify the causes that give it identifying that the collaborators do not know their functions and carry out only the activities designated by the direct head (a). In addition, they are completely unaware of the portfolio of services offered by the company and this also causes problems also externally with customers by not being able to communicate the information they require. This was what motivated the author of the project to research the problem and look for possible solutions through the application of types of research such as descriptive – explanatory and field, as well as collected information using theoretical, empirical methods to develop a proposal specifying the activities and responsibilities of each collaborator.

Keywords: Organizational Manual, Role Manual, Organization, Responsibility.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los procesos de globalización involucran comprender la empresa desde una nueva perspectiva que permita entender su correcto funcionamiento que va de la mano con la utilidad que le brinde al público. Se conoce que uno de los servicios más frecuentes que podemos encontrar alrededor del mundo son las prestaciones que brindan las estaciones gasolineras.

En Wiesloch, Alemania nació la que se conoce como la primera gasolinera o estación de servicio, aunque como bien se sabe no tenía el aspecto que tienen hoy en día ya que en sus inicios las gasolineras eran consideradas como farmacias en las que se podía encontrar varios tipos de químicos sobre todo aquellos que sean derivados del petróleo.

En la actualidad existen **1062** estaciones de servicios en el Ecuador las cuales están distribuidas en las 4 regiones que son: **Costa, Sierra, Oriente y Región Insular**. Según la Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos **ARCH** el 45% de las estaciones de servicio se encuentran en tres provincias estas son: **Guayas, Pichincha y Manabí**, también muestra que las provincias con menos estaciones de servicio son **Orellana y Galápagos**.

Una de las principales actividades que realiza la sociedad en el mundo actual es la movilización continua para cumplir con sus tareas diarias, la cual se ha convertido en una necesidad a lo largo de los años, por lo que se han desarrollado nuevos métodos de transporte que cada vez sean más rápidos y seguros. Es aquí donde los proveedores de combustible intervienen pues las estaciones de servicios o también llamadas gasolineras cumplen con la función de abastecer de combustible a los diferentes tipos de transporte terrestre de manera eficaz.

La Estación de Servicio, ubicada en la ciudad de Guayaquil se dedica a la comercialización de combustible para automotores brindando el servicio de venta al por mayor y menor, venta de aditivos, productos de limpieza vehicular, servicio de lavado, cambio de aceite, engrase y demás servicios que puede solicitar el público para sus vehículos. Brinda un servicio necesario para una gran mayoría de la población de la

ciudad porque trasladarse a los lugares de trabajo, centros de estudios y actividades comerciales.

La problemática que se presenta en la Estación de Servicio es que debido a la inadecuada organización, no se respetan o se saltan normas los empleados, además de falla en la toma de decisiones debido al desconocimiento de las funciones y roles de cada cargo en cada departamento de la entidad, el personal no cumple a cabalidad su labor por realizar otras que no están dentro de las que exige su cargo, por tal razón esto no solo se puede ver reflejado en las relaciones interpersonales del personal y los jefes, sino hasta en el servicio que se ofrece como organización.

Al conocer en qué emplea el funcionamiento de la Estación de Servicio, se observa la necesidad de diseñar la estructura organizacional y desarrollar manuales de funciones administrativas que logren la mayor eficiencia y seguridad en el momento de desarrollar las actividades administrativas / operativas. Por lo tanto, se diseñará un manual para el manejo de los procesos y procedimientos estandarizados que permitan que cada funcionario tenga claro sus responsabilidades y tareas a seguir en el momento de prestar un servicio a los clientes internos o externos.

La estación de servicio cuenta con un recurso humano que es de vital importancia para el mejor funcionamiento de la empresa, por esta razón es vital que se estructure de una forma adecuada, detallada, precisa y clara el desarrollo de la labor y se logre que el producto a comercializar y/o servicio a prestar sea óptimo. Toda empresa su éxito depende de cómo está estructurada su organización y del desenvolvimiento de cada uno de su personal, ya que es muy imprescindible que cada empleado cumpla con su rol para el buen funcionamiento de las misma.

Para identificar los procesos y procedimientos que se ejecutan en la Estación de Servicio DISTRIBORJA S.A, se realizan entrevistas a expertos del tema para que defina algunos puntos sobre la importancia de la organización y estructuración de una empresa, así mismo se realizara encuestas a las personas involucradas en las diferentes áreas y departamentos, para conocer sobre el personal y si este conoce las funciones que deben desempeñar dentro de la empresa, y de la importancia de cada uno de los cargos que tiene la empresa para prestar un buen servicio.

El Presente Proyecto busca desarrollar manuales de funciones de cada área administrativa para que el personal de DISTRIBORJA S.A. se sienta identificado con las funciones que deben realizar y conocer los respectivos niveles jerárquicos. Además de establecer las funciones y roles brindará el orden jerárquico y adecuado para mejorar calidad del servicio que se ofrece al cliente, ya que una organización debe estar ordenada para que se cubran las necesidades del cliente y ser mejor que la competencia en el momento que se realicen comparaciones con los servicios que ofrece las Estaciones de Servicio a las cuales se está realizando el estudio.

PROBLEMA

¿De qué manera incide la falta de la estructura organizacional para la administración efectiva de la estación de servicio DISTRIBORJA S.A. ubicada en el km 12.5 vía Daule?

OBJETIVO GENERAL

Elaborar una estructura organizacional para la estación de servicio DISTRIBORJA S.A. ubicada en el km 125 vía Daule.

En dicho establecimiento, los clientes demandan servicios de calidad que cumplan con sus expectativas, esta no es una labor sencilla, para esto es necesario estar a la vanguardia un paso adelante de la competencia, es por ello que se desarrollará el diseño organizacional donde los gerentes tomarán decisiones y pondrán en práctica aquellas estrategias que se diseñarán en beneficio de la empresa, es necesario contar con procesos bien estructurados que permitan mejorar el desempeño general de la organización, los cuales pueden ayudar a reducir costos y optimizar los recursos.

Es desde este punto de donde se deberá partir, pues no se puede ofrecer un servicio de calidad, si la empresa tiene problemas internos en sus procesos, en este caso el resultado sería un mal servicio.

El presente estudio está estructurado de la siguiente manera:

CAPITULO I FUNDAMENTACION: En esta sección abarca lo concerniente al Marco histórico, teórico, conceptual y jurídico todas estas partes son importantes en un trabajo de investigación, pues consiste en desarrollar la teoría que se va a fundamentar en

el proyecto con base al planteamiento del problema que se ha realizado. La investigación tendrá su sustento en las bases teóricas de los diseños organizacionales, que proporciona el marco analítico adecuado para contextualizar el diseño organizacional en la estación de servicio DISTRIBORJA S.A.

CAPÍTULO II METODOLOGIA: en este capítulo se define la metodología empleada y herramientas adecuadas que permitirán sistematizar la información, es por lo que emplearemos las técnicas necesarias que nos sirvan para la recolección de datos con el fin de relacionar variables, en la cual se encuestará a las 12 personas que laboran en la institución. Además, se realizará una encuesta dirigida a los clientes fijos de la estación de servicio DISTRIBORJA S.A. en la cual se presentará el análisis de los datos reflejados en cuadros estadísticos y la presentación de los resultados.

CAPITULO III PROPUESTA: En esta sección se detalla el gran reto que tiene la empresa, que es la elaboración de un organigrama y la definición de funciones acordes a la organización, con el objetivo de obtener resultados efectivos mediante una adecuada distribución de las actividades en cada área de trabajo; así como también reflejan la sistematización de las encuestas tanto para personal y directivos de la empresa lo que permitirá identificar las falencias para el análisis situacional de la organización, con la finalidad de encontrar las posibles soluciones.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN

1.1 Marco Histórico

1.1.1 Antecedentes de la estructura organizacional

En el entendido que el proceso de estructuración corporativa, en conjunto con las elecciones estratégicas, es determinante de las acciones de transformación organizacional, surge la inquietud de identificar cuál ha sido el grado de apropiación en las organizaciones. A pesar que el fenómeno de la estructura organizacional ha sido objeto de numerosos estudios (por ejemplo, Aiken, Bacharach & French, 1980; Audretsch, 2001; Birkinshaw, Nobel & Ridderstrale, 2002; Dess & Origer, 1987; Fredrickson, 1986; James & Jones, 1976; Johnston, 2000; Meijaard, Brand & Mosselman, 2005; Prakash & Gupta, 2011; Pugh, Hickson, Hinnings & Turner, 1968; Williams & Rains, 2017), el abordaje desde la investigación aún es muy bajo.

Es de anotar que hablar de estructuras organizacionales implica una consideración mucho más profunda y abarcante que la simple representación gráfica conocida como organigrama, con la cual se tiende a confundir (Friesen, 2005; Gellerman, 1990; Williams & Rains, 2017). La estructuración involucra todo un proceso que comienza en la planificación de estrategias y culmina en el desarrollo del objeto social de la organización (Galbraith, 2016 ; Miles, Snow, Meyer & Coleman, 1978; Miller, 1986a). Empero, en muchas oportunidades el desconocimiento en el diseño y construcción de la estructura conlleva a disfunciones entre lo estimado y lo obtenido, e incluso a conflictos de jerarquía antes de la puesta en operación de la organización. Por lo tanto, estas ideas llevaron a que en la investigación se abordará como principal problemática la informalidad que acompaña a las prácticas de rediseño organizacional.

1.1.2 Historia Del Manual Organizacional Y De Funciones

En 1903 Frederick Winslow Taylor, labra la teoría científica de la administración dándole paso a la organización racional del trabajo donde se hacía énfasis en el análisis de los tiempos y movimientos, buscando eliminar movimientos inútiles optimizando el recurso fundamental que es el tiempo, estudia el modo en que debe realizarse cada proceso, empleando una selección científica de los trabajadores,

dando a los obreros instrucciones técnicas de cómo deben realizar la tarea entrenándolos adecuadamente. (León Torres, 2013, pág. 11)

Realizó investigaciones sobre la fatiga humana, la división del trabajo y especialización del obrero, brindando la oportunidad de entrenar al trabajador tanto en la preparación y control de su función como en su ejecución, de este modo se diseñó cargos y tareas, incentivos salariales y premios de producción (distribuir de manera proporcional los ingresos que se obtengan del aumento de producción) todo este trabajo realizado bajo una supervisión funcional.

Henry Fayol fue uno de los principales aportadores de la escuela de administración, pues observó de cerca las consecuencias de la revolución industrial y más tarde la primera guerra mundial. Escribió los principios de la administración científica y fue el creador de la teoría clásica de la administración, uno de los aspectos más importantes de Fayol fue la división del trabajo por departamentos, fijaba su mirada en la organización como estructura.

A raíz de la revolución industrial surgió la necesidad de ser más asertivos en temas de administración ya que como se recordará antiguamente los talleres que ahora se conocen como empresas producían los artículos de forma artesanal, es decir, que el artesano estaba involucrado en todo el proceso productivo por tanto gozaba del conocimiento y habilidad, en tanto el patrón estaba despojado de este saber.

Cuando se inicia la revolución industrial la producción se tecnifica y arrebató el saber al artesano para pasar a manos del administrador del propietario y surge así la necesidad del análisis de la científicidad en la administración por lo que Henry Fayol aporta la división del trabajo en las organizaciones y nos dice que toda empresa industrial se divide en seis funciones principales.

Funciones técnicas (relacionadas con la producción de bienes o servicios de la empresa); funciones comerciales (que están relacionadas con la compra venta e intercambio); funciones financieras (que están relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales); funciones de seguridad (relacionadas con la protección y prevención de los bienes y de las personas); funciones contables (relacionadas con los inventarios balances costos y estadísticas); funciones administrativas (relacionadas con la interacción de las funciones ya antes mencionadas).

El uso de los manuales data de los años de la Segunda Guerra Mundial (1939- 1945). En donde por la escasez y urgencia de personal adiestrado, fue necesario preparar a este personal mediante manuales de funciones que indiquen con exactitud el trabajo a realizar de cada área.

En épocas de vida más sencilla, era importante la buena administración, en la actualidad se la considera fundamental, pues le permite a las empresas tener un mayor control sobre el trabajo que realiza el personal, habría que decir también que ni aún para países avanzados, con una larga historia de progreso administrativo, ha sido fácil el desempeño, ni puede considerarse nunca terminado.

Pasado el tiempo y debido al creciente grado de especialización y a la división del trabajo, las tareas cotidianas de los procesos administrativos y tecnológicos de las organizaciones se transformaban en rutinas que modificaban el desempeño, lo cual hizo necesario el uso de herramientas para establecer los lineamientos que permitieran definir con claridad el desarrollo de cada actividad dentro de una estructura organizacional.

Los primeros intentos formales de manuales administrativos fueron en forma de circulares, memorándum, instrucciones internas etc., mediante los cuales se establecían las formas de operar de un organismo. Ciertamente estos intentos carecían de un perfil técnico, pero establecieron la base para los posteriores manuales administrativos. En la actualidad la implementación de un manual de funciones más que una necesidad, se ha convertido en una exigencia para las empresas que quieren alcanzar la competitividad mediante la eficacia y eficiencia en cada proceso logrando óptimos resultados (Soto, 2017).

- **Breve Historia De La Distribuidora Cesar Borja Distriborja S.A.**

Al mismo tiempo antes de introducimos en la elaboración de este proyecto, se debe aclarar de donde surge la idea de la estación de servicio, si bien se sabe que fue la esposa de Carl Benz, la primera precursora en fomentar la gran utilidad que brindan las estaciones de servicio.

En Alemania, Bertha Benz estaba realizando un viaje en el coche Benz Patent-Motorwagen nº 3 con sus dos hijos a bordo, ha este hecho se conoce como el primer viaje

interurbano realizado en automóvil de la historia, con unos casi 200 km. de recorrido entre las ciudades de Mannheim a Pforzheim.

Durante el viaje no tuvieron inconvenientes salvo la necesidad de abastecerse de combustible para continuar con el recorrido debido a esto la familia tuvo que parar en una farmacia para poder comprar Ligroin un derivado del petróleo que les permitía movilizarse, fue entonces que Bertha vio en una sencilla farmacia a una innovadora estación de servicios que sería de gran ayuda y demanda para aquellos que se dirigían a lugares muchos más lejanos, pudiéndose abastecer en cualquier lugar del país.

A medida que pasaban los años comenzaron a aparecer otros puntos de ventas que seguían muy de cerca los pasos de la 'gasolinera' de Wiesloch, por lo tanto, se fueron adaptando a las necesidades que presentaban los consumidores ya sea la superficie para la entrada de automóviles, entre otras, después de esta serie de modificaciones que se realizaban con el objetivo de garantizar un excelente servicio al consumidor, además se coincidió con el crecimiento de demanda de los automóviles.

A medida que fue incrementando la demanda de estaciones de servicio se crea la primera guía de gasolineras, mientras que al estar registradas fue más sencillo unificar y depurar su servicio. Al principio la gente llevaba sus propios recipientes para introducir el combustible y más de una vez hubo incendios por fumar junto a este vertido inflamable, pero con el establecimiento de medidas de seguridad y la profesionalización de los trabajadores de estos puntos de venta fue posible perfeccionar el servicio.

Con el paso de los años se diseñó el concepto de surtidor o dispensador de combustible tal como se lo conoce en la actualidad que abandonó las farmacias y se asentó en talleres de automóviles y antiguas herrerías y cerrajerías. Poco a poco estos puntos de servicio se fueron extendiendo por ubicaciones cada vez más alejadas de la ciudad con la idea de facilitar gasolineras en algunas de las rutas más habituales de carretera.

La confirmación de la existencia de petróleo crudo en el Ecuador con la perforación del primer pozo Ancón, en la península de Santa Elena, y más tarde con la perforación del pozo Lago Agrio, en la Amazonía, a cargo de la operadora Texaco Gulf. La actual empresa petrolera del Ecuador, EP Petroecuador, es resultado de estos y otros descubrimientos petrolíferos.

Tiempo después ocurrió otro hito importante en la historia petrolera del país. Trayendo consigo la revisó del contrato original con la petrolera Texaco-Gulf y se obligó a la empresa a devolver al Estado ecuatoriano 930,000 hectáreas. Con ello, por primera vez, el país pasó a manejar todas las fases de la industria petrolera: **exploración, explotación, industrialización, transporte y comercialización**, antes en manos de transnacionales. Para la gestión de estas actividades se creó la Corporación Estatal Petrolera Ecuatoriana (CEPE), empresa estatal que pasó a jugar un papel importante en el país: generó empleo, desarrolló inversiones y dio valor agregado al crudo. La Corporación construyó gran parte de la actual infraestructura petrolera, lo que le permitió descubrir más campos petroleros para producir, refinar, transportar y comercializar derivados. CEPE compró las acciones de Gulf y, posteriormente, se convirtió en el socio mayoritario del consorcio CEPE-Texaco.

Se constituyó en el año 2006 siendo el representante legal el Sr. Borja Barreiro Cesar Ivan, cuya actividad económica es dedicada a la venta por mayor y menor de combustibles para vehículos automotores y motocicletas en establecimientos especializados.

La estación de servicio empezó con una sola zona de despacho ubicada en el km 12.5 vía a Daule entrando por Ecuasal, la ubicación está en un sector estratégico ya que está cerca de algunas empresas tales como: Galapesca, Ecuasal, Bodegas de Colineal, entre otros.

En el año 2014 debido a una mayor afluencia de consumidores se dio lugar a la reconstrucción de la estación de servicio con el fin de mejorar la infraestructura creando nuevas zonas de despachos. Esta nueva infraestructura dispone con cuatro dispensadores ubicados en dos islas de despachos para facilidad del consumidor. Una vez reconstruida la estación de servicios se tuvo una serie de inspecciones para la respectiva obtención de permisos de funcionamiento.

Debido al crecimiento y demanda de la estación gasolinera, la empresa se vio en la necesidad de agregarse a la red PDV (PETRÓLEOS DE VENEZUELA), en el año 2016 se firma un contrato con la red PDV, el cual tiene un tiempo de duración de cinco años. La afiliación a la red PDV (PETRÓLEOS DE VENEZUELA), mejoró la imagen de la estación de servicio, así mismo se obtuvieron mayores beneficios como créditos en

compra de combustibles y remodelación de la estación cada dos años debido a la afiliación con la marca PDV.

En la actualidad la estación de servicio aumentó sus ventas debido a la marca PDV y se posesionó en el sector como líder en ventas de combustibles, la imagen de la empresa mejoró en promedio.

Haciendo referencia en estos últimos años, se puede evidenciar que los funcionarios de la estación de servicio se muestran insatisfechos con el ambiente en el que viven dentro de la organización, lo cual es un tema de mucha preocupación por parte de los gerentes. Para tener un buen funcionamiento por parte de los que conforman la empresa es necesario prestarles atención a los funcionarios, ya que la satisfacción de ellos es vital para el logro de sus objetivos y los objetivos de la empresa.

Por otra parte, cabe mencionar que el aspecto económico es indispensable pero no es lo primordial, ya que, si se toma en cuenta las necesidades de sus trabajadores, su nivel de productividad aumentará lo que proporcionará que la empresa tenga mayores ganancias. El clima organizacional interviene de distintas maneras, ya sea por rotación de personal, satisfacción en el área que se desempeña, su nivel de productividad, su bienestar, entre otros aspectos.

Las empresas en la actualidad se mantienen en un constante cambio ya sea en el ámbito económico, tecnológico, administrativo, pues nivel mundial nos encontramos en constante evolución, por lo se ven obligados a mejorar sus procesos competitivos, integrando estrategias que les permitan mejorar el desempeño de sus colaboradores para una mayor productividad. (Kotter, 2016)

1.2 Marco Teórico

1.2.1. Funciones administrativas

Las funciones administrativas se enmarca en un proceso que explica las diversas actividades que realizan, quienes llevan a cabo la gestión educativa y se apoya en una serie de procedimientos y principios administrativos, el cual involucra la planificación, la organización, la dirección y el control que van a orientar el trabajo directivo.

Al respecto, Gento (2015), define la función administrativa “como el cumplimiento cabal de todos y cada una de las funciones del proceso administrativo: planificar, coordinar, dirección y evaluar de manera eficaz y eficiente.” Esto deja claro, la coordinación de procesos de la administración, su intención de sistematizar acciones para hacer posible los procesos, dirigir la norma y racionalizar recursos en atención a un plan o proyecto.

En relación a esta función, Arenas en 1996 citado por Finol (2016), la identifica “como una herramienta la cual permite determinar el curso concreto de acción a seguir, para lograr los objetivos propuestos. Además, ningún gerente puede organizar, dirigir, controlar con éxito una institución educativa, a menos que haya planeado con anterioridad las diversas acciones a seguir.”” el Diseño Organizacional refleja la forma en que se implementan las metas y estrategias en la organización. Este diseño implica la administración y planificación estratégica que se pretende llevar a cabo para su ejecución y consolidación de las organizaciones.

El diseño organizacional es un conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas.

Por otro lado, (Robbins, 2016) señala que “El Diseño Organizacional es un proceso que involucra decisiones sobre elementos claves: especialización de trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización descentralización y descentralización.”

El diseño organizacional también hace referencia a la ejecución de una estructura, creación de nuevos puestos de trabajo, aumento de funciones, masificación en la comunicación interna y la toma de decisiones se torna más efectiva. El diseño

organizacional juega un papel importante en la globalización de las empresas grandes y pequeñas.

1.2.4 Características Del Diseño Organizacional

(Daft, 2011), menciona: “El diseño organizacional debe reunir tres características principales: diferenciación, formalización, centralización”.

DIFERENCIACIÓN: Se refiere a la división del trabajo en áreas y niveles jerárquicos mediante la creación de escalones de autoridad.

FORMALIZACIÓN: Se refiere a la existencia de reglas y reglamentos que permiten la ejecución de las actividades las cuales definen el comportamiento en la empresa.

CENTRALIZACIÓN: Se refiere a la localización y distribución de la autoridad para tomar decisiones las cuales deben ser llevadas hacia la cúpula para su aprobación de acuerdo a los niveles de delegación.

1.2.4 Ventajas Del Diseño Organizacional

Hintze (2008) indica que “mediante la aplicación del diseño organizacional se obtiene las siguientes ventajas”.

- Mejora la calidad y reduce los tiempos de realización y revisión de procesos y actividades.
- Incrementa la satisfacción de los clientes internos y externos con procesos controlados.
- Focaliza la empresa en su estrategia de negocio.
- Utiliza el conocimiento adquirido, tratando de obtener mayor eficiencia.

Hacer un párrafo

1.2.5 MODELOS DE DISEÑO ORGANIZACIONAL

Modelo de Richard I. Daft.

En su libro (Daft, 2011), habla de los ambientes externo e interno de la organización y los pasos a seguir para el buen desarrollo Institucional, Richard Daft, se basa en su análisis de ambiente externo e interno; menciona también sobre la administración estratégica, diseño organizacional y resultados de efectividad en donde se mide la eficiencia, logros de objetivo y recursos.

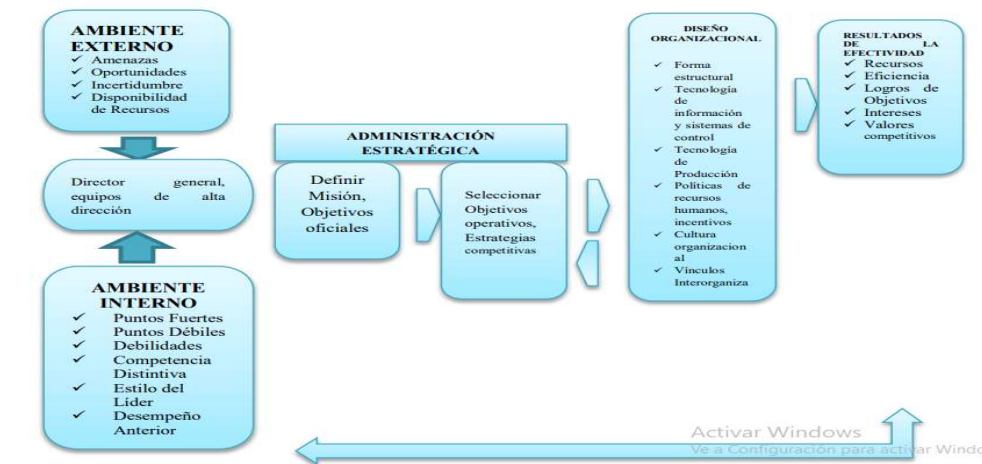


Ilustración 1: Modelo organizacional de Richard Daft

Fuente: Modelo de diseño organizacional Richard Daft (2007)

Para **Richard DAF** también se requiere de un análisis previo tanto del ambiente externo (**oportunidades y amenazas**) como interno (**debilidades y fortalezas**). En su direccionamiento estratégico se involucra la misión, visión, objetivos y estrategias. En el diseño organizacional también se encuentra elementos bases como la forma estructural, tecnologías de la información y sistemas de control de calidad, políticas de talento humano, incentivo, cultura organizacional y vínculos interorganizacionales. Dentro de los resultados de efectividad, se mencionan los logros de objetivos, recursos, eficacia y eficiencia. Modelo basado en las teorías de Henry Mintzberg

Sostiene como tesis fundamental que “los elementos de la estructura deben ser seleccionados para lograr una consistencia interna o armonía, tanto como una consistencia básica con la situación de la organización. Mintzberg diferencia varias formas de interacción entre las personas que conforman la empresa a los cuales conceptualiza como los elementos básicos de la estructura, el aglutinante que mantiene unida a las organizaciones, y son:

- Adaptación o compromiso mutuo

- Control directo.
- Normalización de las actividades de trabajo.
- Normalización de las destrezas.

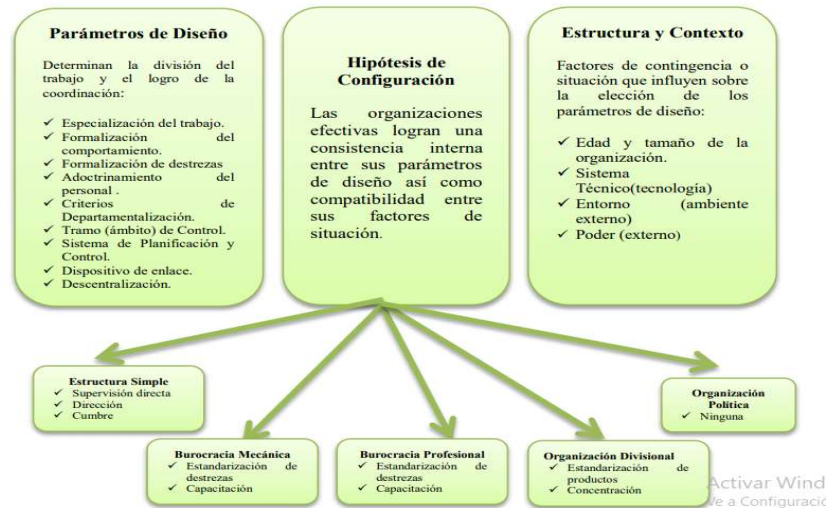


Ilustración 2: Modelo de las Configuraciones de MINTZBERG
Fuente: Modelo de diseño organizacional Richard Daft (2007)

Modelo de las siete s, por McKinsey

El modelo de las Siete-S fue uno de los primeros modelos de evaluación organizacional que se evidenció alrededor de veinte años. Era uno de los primeros modelos que servía como referencia que incorporó una perspectiva holística o de sistemas en la cual las interrelaciones de los elementos son vistas como factores del desempeño del sistema en su conjunto.

Fue uno de los primeros modelos mejores conocidos por la atención sostenida al “software” empresarial, como elementos del comportamiento humano, como parte de un acercamiento sistemático para la evaluación institucional. Por otra parte, se enfatiza más en actividades internas de la empresa más que hacia su exterior, prestando poca atención a otras dos “eses”, es un método más útil para detallar que para prescribir; no brinda una guía sobre el “cómo” del cambio empresarial.

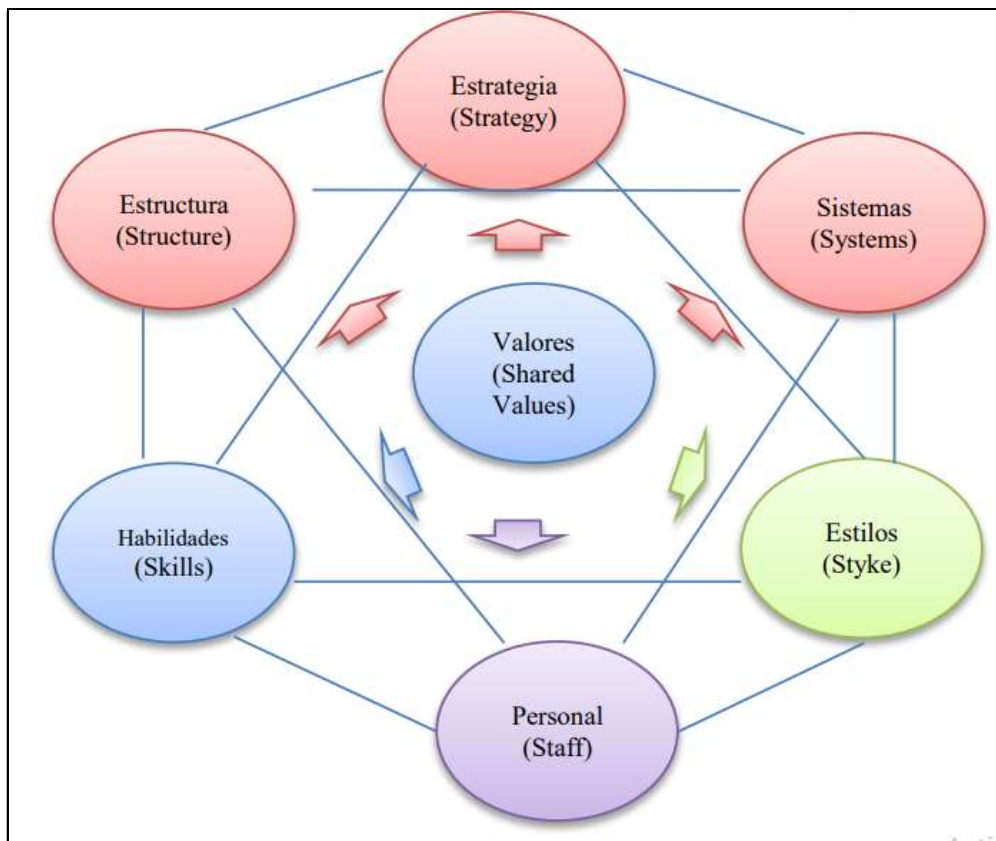


Ilustración 3: Modelo de las 7-S de McKinsey

Fuente: Modelo de diseño organizacional Richard Daft (2007)

- 1.-Estructura: la designación formal e informal de tareas y responsabilidades.
- 2.-Estrategia: la construcción de la misión organizacional y su nicho de mercado
- 3.-Habilidades: las destrezas individuales y organizacionales.
- 4.-Estilo: la cultura y el comportamiento de la empresa.
- 5.-Personal: la naturaleza de la gente en la empresa
- 6.-Valores compartidos: el sistema de creencias abrazadas y reales.
- 7.-Sistemas: los procesos al interior de la empresa.

Luego del análisis de los modelos presentados se toma en consideración y se pondrá en práctica el Modelo de Richard L. Daft, ya que va acorde a las exigencias y necesidades de la empresa. Este modelo permite direccionar a la institución sobre la filosofía

empresarial, a la vez que nos ayuda a cumplir con los objetivos para llevar a cabo un adecuado Diseño Organizacional que refleje un óptimo resultado de acuerdo con la eficiencia y eficacia que la empresa ha planteado.

1.2.5 Estructura organizacional

La forma en cómo la organización se encuentre estructurada, va a ser que defina la autoridad, responsabilidad y funciones que se deben llevar a cabo, no está demás mencionar que esta estructura debe ser formal, aunque existen dentro de la misma estructuras informales. Un departamento especializado en organizaciones medianas o grandes que utiliza un porcentaje tan alto de su tiempo en el área de recursos humanos es adecuado denominarlo departamento de personal (Rodríguez, 2015).

Para diseñar una organización, se requiere de la identificación de las condiciones estratégicas, tecnológicas y del medio ambiente que son específicas para la organización, y seleccionar el tipo de estructura organizacional bajo esas condiciones. Debe ocupar el mismo nivel jerárquico, por las razones que a continuación se exponen: En orden de importancia, el departamento de personal, conforme avanza el progreso industrial y tecnológico del país, cobra mayor influencia, por lo que deberá ubicarse al nivel de las otras funciones operacionales básicas. Porque es una función operacional integradora, es decir, presta servicio y asesoría en materia de personal a todos los departamentos de la organización, requiriendo un nivel de autoridad amplio (Rodríguez, 2015).

1.2.6 Tipos de 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, M., 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.

Manual De Organización y Funciones

El Manual de Organización y Funciones, más conocido como (MOF) por sus siglas, es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal. Contiene en esencia la estructura organizacional, comúnmente llamada Organigrama, y la descripción de las funciones de todos los puestos en la empresa. (Villa , 2013, pág. 34)

El manual de funciones es un documento indispensable dentro la organización de una empresa, pues tiene la intención de determinar las labores que debe desempeñar el personal, sirviendo como guía para el correcto manejo de la compañía. Así mismo permite a los administradores ejercer un mayor control sobre la toma de decisiones que faciliten lograr los objetivos propuestos.

Departamento Administrativo De La Función Pública **Expresa** (2013):

El Manual específico de funciones y de competencias es un instrumento de administración de personal a través del cual se establecen las funciones y las competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de una entidad y los requerimientos exigidos para el desempeño de estos. Se constituye en el soporte técnico que justifica y da sentido a la existencia de los cargos en una entidad u organismo.

Gómez (2018) menciona que un manual de funciones es el “documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad. Incluye además los cargos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación” (p. 47).

Por otra parte, Franklin (2018) indica que un manual de funciones es el documento “que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o cargo. El manual incluye además los cargos o unidades administrativas que intervienen precisando la responsabilidad y participación” (p. 18).

Según las aportaciones un manual de funciones, es una herramienta en la que se establece las funciones y actividades que se debe realizar en un cargo, es de suma importancia que una organización elabore este documento de acuerdo a su contexto y

actividad económica porque tiene que ver con la organización de y distribución de labores para un adecuado funcionamiento de una organización.

Estructura del manual de funciones

Según Franklin (2009) este manual debe incluir, en primer término, los siguientes datos:

Identificación


- Logotipo de la organización.
- Nombre de la organización.
- Denominación y extensión del manual (general o específico). En caso de corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de ésta.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de páginas.
- Sustitución de páginas (actualización de información).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización.
- Clave de la forma; en primer término se deben escribir las siglas de la organización; en segundo, las de la unidad administrativa responsable de elaborar o utilizar el formulario; en tercero, el número consecutivo del formulario y, en cuarto, el año. Para leerla con facilidad, entre las siglas y los números debe colocarse un punto, un guión o una diagonal, v. gr., ONU.DSI.002.09 (corresponde a Organización de las Naciones Unidas; Dirección General de Información; formulario número 2, y año 2009)

Índice o contenido

Relación de los capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento.

Prólogo, introducción o ambos

El prólogo normalmente es la presentación que hace del manual alguna autoridad de la organización. La introducción es una breve explicación del contenido del documento, como su estructura, propósitos, ámbito de aplicación y la necesidad de mantenerlo vigente.

| | | | | |
|---|--|-------------|--|----|
|  | Nombre de la organización | Fecha | | |
| | Manual de organización (general o específico) | Página | | De |
| | | Sustituye a | | |
| | | Página | | De |
| | | De fecha | | |

| |
|--------------------------------|
| Nombre del apartado específico |
| |

| | | |
|---------|--------|----------|
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
|---------|--------|----------|

Antecedentes históricos

Descripción de la génesis de la organización o del área descrita en el manual, en la que se indica su origen, evolución y cambios significativos registrados.

Legislación o base legal

Contiene una lista de títulos de los principales ordenamientos jurídicos que norman las actividades de la organización, de los cuales se derivan sus atribuciones o facultades. Se recomienda que las disposiciones legales sigan este orden jerárquico: constitución, tratados, leyes, convenios, reglamentos, decretos, acuerdos y circulares. En cada caso debe respetarse la secuencia cronológica de su expedición (fecha de publicación en el Diario Oficial).

Atribuciones

Transcripción textual y completa del artículo, cláusula, considerando o punto que explica las facultades conferidas a la organización, de acuerdo con las disposiciones jurídicas que fundamentan su quehacer. Para este efecto, debe señalarse el título completo del ordenamiento, capítulo, artículo o inciso (la cita tiene que hacerse entre comillas).
Estructura orgánica Descripción ordenada de las unidades administrativas de una organización en función de sus relaciones de jerarquía. Esta descripción de la estructura orgánica debe corresponder a la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al título de las unidades administrativas como a su nivel jerárquico de adscripción. Conviene codificarla en forma tal que sea posible visualizar con toda claridad los niveles de jerarquía y las relaciones de dependencia,

Misión

Este enunciado sirve a la organización como guía o marco de referencia para orientar sus acciones y enlazar lo deseado con lo posible. Es recomendable que el texto de la misión mencione la razón de ser de la organización en términos de propósitos específicos, resultados esperados y compromisos por cumplir.
Funciones Es la especificación de las tareas inherentes a cada una de las unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesarias para cumplir con las atribuciones encomendadas a la organización

Descripción de puestos

Es la reseña del contenido básico de los puestos que componen cada unidad administrativa, que incluye la información siguiente (figura 6.3):

- Identificación del puesto (nombre, ubicación, ámbito de operación, etcétera).
- Relaciones de autoridad, donde se indican los puestos subordinados y las facultades de decisión, así como las relaciones de línea y asesoría.

- Funciones generales y específicas.
- Responsabilidades o deberes.
- Relaciones de comunicación con otras unidades y puestos dentro de la organización, así como las que deba establecer externamente.
- Especificaciones del puesto en cuanto a conocimientos, experiencia, iniciativa y personalidad. Este apartado normalmente forma parte de un manual de organización de una unidad administrativa en particular.

1.3 MARCO CONCEPTUAL

Combustible: Cuerpo o sustancia que puede arder, sobre todo si con ello produce energía. Sustancia capaz de combinarse con un cuerpo oxidante con desprendimiento de energía.

Estructura: La palabra *estructura* se refiere a la disposición y distribución de las partes de un todo, cuyo orden y relación entre sí permiten el funcionamiento de un determinado sistema. Proviene del latín *structus*, que quiere decir 'construido', y la partícula *ura*, que quiere decir 'resultado' o 'actividad'.

Gasolina: Mezcla de hidrocarburos líquidos volátiles e inflamables obtenidos del petróleo crudo, que se usa como combustibles en diversos tipos de motores.

Gasolinera: Establecimiento en el que se suministra gasolina y otros combustibles para vehículos. Depósito de gasolina para la venta al público. Establecimiento donde se vende gasolina. Establecimiento en que se ven gasolina y gasóleo con surtidores apropiados para suministrarla a los vehículos.

Impacto Ambiental: Se denomina así por las consecuencias provocadas por cualquier acción humana que modifique las condiciones de subsistencia o de supervivencia de los ecosistemas. Estas acciones humanas provocan efectos colaterales sobre el medio natural o social. Efecto causado por una actividad humana sobre el medio ambiente.

Manual de Funciones: Los manuales de funciones son un instrumento importante en la administración.

Organización: Una organización es una asociación de personas que se relaciona entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas. Una organización es una estructura ordenada en donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular. (Roldan, 2018)

Petrolera: perteneciente o relativo al petróleo. Persona que tiene el oficio de vender petróleo al por menor.

1.4 MARCO LEGAL

Para el establecimiento del Marco Legal que tiene que ver con el proyecto, se ha considerado, tanto la normativa de carácter local, sectorial y nacional aplicable, esto es:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE ECUADOR 2008

La Constitución de la República del Ecuador fue aprobada por la Asamblea Nacional Constituyente y entró en vigor el 20 de octubre del 2008, fecha en la cual quedó derogada la Constitución de la República de 1998. El principal articulado de la Constitución aplicable al proyecto es el siguiente:

Art. 15. El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua. Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional.

Art. 74. El Estado aplicará medidas de precaución y restricción para las actividades que puedan conducir a la extinción de especies, la destrucción de ecosistemas o la alteración permanente de los ciclos naturales. Se prohíbe la introducción de organismos, material orgánico e inorgánico que puedan alterar de manera definitiva el patrimonio genético nacional.

Art. 75. Las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades tendrán derecho a beneficiarse del ambiente y de las riquezas naturales que les permitan el buen vivir. Los servicios ambientales no serán susceptibles de apropiación; su producción, prestación, uso y aprovechamiento serán regulados por el Estado.

Art. 100. La acción ciudadana se ejercerá en forma individual o en representación de la colectividad, cuando se produzca la violación de un derecho o la amenaza de su

afectación; será presentada ante autoridad competente, de acuerdo con la ley. El ejercicio de esta acción no impedirá las demás acciones garantizadas en la Constitución y la ley.

CAPÍTULO VI TRABAJO Y PRODUCCIÓN

SECCIÓN PRIMERA

FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y SU GESTIÓN

Artículo 322.- Se reconoce la propiedad intelectual de acuerdo con las condiciones que señale la ley. Se prohíbe toda forma de apropiación de conocimientos colectivos, en el ámbito de las ciencias, tecnologías y saberes ancestrales. Se prohíbe también la apropiación sobre los recursos genéticos que contienen la diversidad biológica y la agrobiodiversidad.

SECCIÓN TERCERA

SEGURIDAD SOCIAL

Art. 367.- El sistema de seguridad social es público y universal, no podrá privatizarse y atenderá las necesidades contingentes de la población en procura del buen vivir. La protección de las contingencias se hará efectiva a través del seguro universal obligatorio y de sus regímenes especiales.

El sistema se guiará por los principios del sistema nacional de inclusión y equidad social y por los de obligatoriedad, suficiencia, integración, solidaridad y subsidiaridad.

Art. 368.- El sistema de seguridad social comprenderá las entidades públicas, normas, políticas, recursos, servicios y prestaciones de seguridad social, y funcionará con base en criterios de sostenibilidad, eficiencia, celeridad y transparencia. El Estado normará, regulará y controlará las actividades relacionadas con la seguridad social.

Art. 369.- El seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquellas que defina la ley. Las prestaciones de salud de las contingencias de enfermedad y maternidad se brindarán a través de la red pública integral de salud.

El seguro universal obligatorio se extenderá a toda la población urbana y rural, con independencia de su situación laboral. Las prestaciones para las personas que realizan

trabajo doméstico no remunerado y tareas de cuidado se financiarán con aportes y contribuciones del Estado. La ley definirá el mecanismo correspondiente.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO TODO UNA VIDA (2017-2021)

De acuerdo al plan nacional de desarrollo, toda una vida el:

EJE 2: Economía al servicio de la sociedad

Esta norma nos indica que la economía está al servicio de la población para garantizar los derechos y en ella interactuar los subsistemas públicos, privados, populares y solidarios; los tres requieren incentivos y regulación del aparato público.

El objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, afianzar la dolarización.

La sostenibilidad del sistema económico ecuatoriano debe aportar confianza a los inversores nacionales y externos. Se busca mantener la dolarización, mejorar las capacidades regulatorias y promover las condiciones adecuadas para el comercio, todo esto con el apoyo de sectores públicos, privados y comunitarios.

Políticas:

4.1 Garantizar el funcionamiento adecuado del sistema monetario y financiero a través de la gestión eficiente de la liquidez, contribuyendo a la sostenibilidad macroeconómica y al desarrollo del país.

4.2 Canalizar los recursos económicos hacia el sector productivo, promoviendo fuentes alternativas de financiamiento y la inversión a largo plazo, con articulación entre la banca pública, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario.

Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria

Producir más y con mejor calidad para dar paso a una economía solidaria que integre a los autores en el proceso, donde los ciudadanos sean los principales beneficiarios.

Políticas

5.1 Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas.

5.2 Promover la productividad, competitividad y calidad de los productos nacionales, como también la disponibilidad de servicios conexos y otros insumos, para generar valor agregado y procesos de industrialización en los sectores productivos con enfoque a satisfacer la demanda nacional y de exportación.

5.3 Fomentar el desarrollo industrial nacional mejorando los encadenamientos productivos con participación de todos los actores de la economía.

5.4 Incrementar la productividad y generación de valor agregado creando incentivos diferenciados al sector productivo, para satisfacer la demanda interna, y diversificar la oferta exportable de manera estratégica.

CÓDIGO DE TRABAJO

DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos.- Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

- Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
- Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

- Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;
- Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

Art. 44.- Prohibiciones al empleador.- Prohíbese al empleador:

- Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;
- Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados; d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador: a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos; b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

LEY DE DESECHOS PELIGROSOS

Art. 79 Desechos peligrosos.- A efectos del presente Libro se considerarán como desechos peligrosos, los siguientes:


- a) Los desechos sólidos, pastosos, líquidos o gaseosos resultantes de un proceso de producción, extracción, transformación, reciclaje, utilización o consumo y que contengan alguna sustancia que tenga características corrosivas, reactivas, tóxicas, inflamables, biológico-infecciosas y/o radioactivas, que representen un riesgo para la salud humana y el ambiente de acuerdo a las disposiciones legales aplicables; y,
- b) Aquellos que se encuentran determinados en los listados nacionales de desechos peligrosos, a menos que no tengan ninguna de las características descritas en el numeral anterior. Estos listados serán establecidos y actualizados mediante acuerdos ministeriales.

Art. 80 Desechos especiales.- A efectos del presente Libro se considerarán como desechos especiales los siguientes:

c) Aquellos desechos que sin ser peligrosos, por su naturaleza, pueden impactar al ambiente o a la salud, debido al volumen de generación y/o difícil degradación y, para los cuales se debe implementar un sistema de recuperación, reuso y/o reciclaje con el fin de reducir la cantidad de desechos generados, evitar su inadecuado manejo y disposición, así como la sobresaturación de los rellenos sanitarios municipales;

d) Aquellos cuyo contenido de sustancias tengan características corrosivas, reactivas, tóxicas, inflamables, biológico-infecciosas y/o radioactivas, no superen los límites de concentración establecidos en la normativa ambiental nacional o en su defecto la normativa internacional aplicable.

e) Aquellos que se encuentran determinados en el listado nacional de desechos especiales. Estos listados serán establecidos y actualizados mediante acuerdos ministeriales.

 **La Normativa Ambiental en el Acuerdo Ministerial No. 061 publicado en el Registro Oficial No 316 el 04 de mayo de 2015 determina:**

Art. 149 Sustancias químicas peligrosas sujetas a control.- Son aquellas que se encuentran en los listados nacionales de sustancias químicas peligrosas aprobados por la Autoridad Ambiental Nacional. Estarán incluidas las sustancias químicas prohibidas, peligrosas y de uso severamente restringido que se utilicen en el Ecuador, priorizando las que por magnitud de su uso o por sus características de peligrosidad, representen alto riesgo potencial o comprobado para la salud y el ambiente.

LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL

TITULO I

AMBITO Y PRINCIPIOS DE LA GESTION AMBIENTAL

Art. 2.- La gestión ambiental se sujeta a los principios de solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas ambientalmente sustentables y respecto a las culturas y prácticas tradicionales.

Art. 6.- El aprovechamiento racional de los recursos naturales no renovables en función de los intereses nacionales dentro del patrimonio de áreas naturales protegidas del Estado y en ecosistemas frágiles, tendrán lugar por excepción previo un estudio de factibilidad económico y de evaluación de impactos ambientales.

TITULO II

DEL REGIMEN INSTITUCIONAL DE LA GESTION AMBIENTAL

CAPITULO I

DEL DESARROLLO SUSTENTABLE

Art. 7.- La gestión ambiental se enmarca en las políticas generales de desarrollo sustentable para la conservación del patrimonio natural y el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales que establezca el Presidente de la República al aprobar el Plan Ambiental Ecuatoriano. Las políticas y el Plan mencionados formarán parte de los objetivos nacionales permanentes y las metas de desarrollo. El Plan Ambiental Ecuatoriano contendrá las estrategias, planes, programas y proyectos para la gestión ambiental nacional y será preparado por el Ministerio del ramo.

Para la preparación de las políticas y el plan a los que se refiere el inciso anterior, el Presidente de la República contará, como órgano asesor, con un Consejo Nacional de Desarrollo Sustentable, que se constituirá conforme las normas del Reglamento de esta Ley y en el que deberán participar, obligatoriamente, representantes de la sociedad civil y de los sectores productivos.

▪ **LEY DE HIDROCARBUROS**

Art. 31.- PETROECUADOR y los contratistas o asociados, en exploración y explotación de hidrocarburos, en refinación, en transporte y en comercialización, están obligados, en cuanto les corresponda, a lo siguiente:

s) Presentar para la aprobación de la Secretaría de Hidrocarburos los planes, programas y proyectos y el financiamiento respectivo para que las actividades de exploración y explotación no afecten negativamente a la organización económica y social de la población asentada en las áreas donde se realicen las mencionadas actividades y a todos los recursos naturales renovables y no renovables locales. Igualmente, deberá planificarse los nuevos asentamientos poblacionales que fueren necesarios. Para la antedicha aprobación la Secretaría de Hidrocarburos contará con los informes de los organismos de desarrollo regional respectivos y del Ministerio de Bienestar Social.

t) Conducir las operaciones petroleras de acuerdo a las Leyes y Reglamentos de protección del medio ambiente y de la seguridad del país y con relación a la práctica internacional en materia de preservación de la riqueza ictiológica y de la industria agropecuaria. Para el efecto, en los contratos, constarán las garantías respectivas de las empresas contratistas.

Art. 68.- El almacenamiento, distribución y venta al público en el país, o una de estas actividades, de los derivados de los hidrocarburos será realizada por PETROECUADOR o por personas naturales o por empresas nacionales o extranjeras, de reconocida competencia en esta materia y legalmente establecidas en el país, para lo cual podrán adquirir tales derivados ya sea en plantas refinadoras establecidas en el país o importarlos.

En todo caso, tales personas y empresas deberán sujetarse a los requisitos técnicos, normas de calidad, protección ambiental y control que fije la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, con el fin de garantizar un óptimo y permanente servicio al consumidor.

El almacenamiento, la distribución y la venta de los derivados en el país, constituyen un servicio público que por su naturaleza no podrá ser suspendido por las personas naturales o por las empresas nacionales o extranjeras que lo realicen.

Art. 69.- La distribución de los productos será realizada exclusivamente por PETROECUADOR, quien actuará por sí misma o mediante las formas contractuales establecidas en esta Ley. La venta al público podrá ser ejercida por personas naturales o jurídicas a nombre de PETROECUADOR, las cuales suscribirán los correspondientes contratos de distribución con la empresa filial respectiva, que garanticen un óptimo y permanente servicio al consumidor, de acuerdo con las disposiciones de esta Ley y las regulaciones que impartiére la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero.

▪ **REGLAMENTO DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS**

GASOLINERAS Y ESTACIONES DE SERVICIO

Art. 276.- Las gasolineras se sujetarán a lo estipulado en la legislación y normativa para la gestión y uso del suelo de cada Municipalidad, además a lo estipulado en el Registro Oficial en el Decreto 2982 "Reglamento Ambiental para las operaciones Hidrocarburíferas en el Ecuador" y Acuerdo Ministerial 347 del Ministerio de Energía y Minas.

Art. 277.- Bajo ningún concepto se podrá utilizar materiales fácilmente inflamables o que por acción del calor sean explosivos, ni se permitirá la instalación eléctrica y de artefactos que no dispongan de su respectivo "blindaje" y se encuentren aislados de los surtidores y tuberías de ventilación.

Art. 278.- La instalación del sistema eléctrico en su totalidad será interna y en tubería metálica adecuada, empotrada en la mampostería; quedando totalmente prohibido el realizar cualquier tipo de instalación temporal o improvisada, para los surtidores será en circuito independiente y dispondrá del fusible apropiado.

Art. 279.- Las bóvedas de transformadores, grupos electrógenos, banco de capacitores e interruptores, dispondrán del correspondiente "blindaje" y estarán aislados de los surtidores y tuberías de ventilación.

Art. 280.- Todos y cada uno de los surtidores dispondrán de instalaciones aterrizadas para descarga a tierra, las sobrecargas o electricidad estática.

Art. 281.- Las gasolineras contarán con un dispositivo "pararrayos" ubicado en el sitio más alto de la edificación y con la respectiva descarga a tierra totalmente independiente. Además, toda estación de servicio debe tener en cada isla una barra de cobre con masa puesta a tierra, para que empleados y usuarios descarguen energía estática antes de proceder al repostamiento del vehículo.

Art. 282.- Toda gasolinera y estación de servicio, contará con un número de extintores de incendio equivalente a la relación de un extintor de polvo químico seco BC de 20 lb., o su equivalente, por cada surtidor de cualquier combustible. En caso de servicios adicionales, se observará las medidas que para su uso estén reglamentadas. Los empleados y trabajadores de la gasolinera deben tener conocimientos sobre el uso y manejo correcto de los extintores de incendio, para lo cual acreditarán un certificado expedido por el Cuerpo de Bomberos de cada jurisdicción.

En la Oficina de Administración y en el exterior de la misma debe existir un teléfono en servicio y junto a éste, impreso en un cartel totalmente identificable constarán los números telefónicos de los servicios de emergencia.

Art. 283.- Deben existir no menos de cuatro letreros de 20 (veinte) por 80 (ochenta) centímetros con la leyenda PROHIBIDO FUMAR, y frente a cada isla de surtidores un letrero con iguales dimensiones con la leyenda APAGUE LOS MOTORES PARA REABASTECERSE DE COMBUSTIBLE, de acuerdo a la normativa NTE INEN 439.

Art. 284.- La operación de trasvase y descarga del combustible debe realizarse con la adecuada protección contra incendios y manteniendo, un extintor de incendios cerca del operador (PQS 150 lbs.). Habrá la obligación de evitar derramamientos de combustibles y, en caso de que eso ocurriese, sin perjuicio de las responsabilidades que correspondan, se realizará inmediatamente la limpieza con materiales no combustibles.

Art. 290.- No se permitirá el almacenamiento de combustible en tanques o tambores que no estuvieren técnicamente normados para cumplir con dicha función.

Art. 291.- Las gasolineras deben contar con Boca de Incendio Equipada (BIE) las mismas que deben estar provistas con un sistema de extinción automático a base de espuma, a razón de un BIE incluido reductor por cada quinientos metros cuadrados de superficie (500 m²).

Art. 292.- Todas las gasolineras deben disponer de un plan de auto protección, mapa de riesgos, recursos y evacuación en caso de incendios, bajo la responsabilidad del representante legal con la constatación del Cuerpo de Bomberos de la jurisdicción.

Todo el personal de gasolineras y estaciones de servicio, y, moradores colindantes a éstas, deben estar capacitados y entrenados para responder efectivamente ante un incidente de incendio. El mobiliario de estos locales debe distribuirse de tal forma que dejen libres las vías de circulación hacia las salidas.

▪ **REGLAMENTO SUSTITUTIVO DEL REGLAMENTO AMBIENTAL PARA LAS OPERACIONES HIDROCARBURÍFERAS EN EL ECUADOR**

El Art. 13 dispone que un propietario de una E/S, como sujeto de control, deberá presentar, previo al inicio de las actividades de construcción y operación, el correspondiente Estudio de Impacto Ambiental al Ministerio del Ambiente para su análisis, evaluación, aprobación y seguimiento, de acuerdo con las definiciones y guías metodológicas establecidas en el articulado del Capítulo IV del Reglamento.

El Art. 23 obliga a que la E/S para su funcionamiento cuente con todos sus equipos y materiales compatibles con la protección ambiental, prohibiéndose el uso de equipos y materiales obsoletos. Si la E/S tuviere que almacenar y manejar productos químicos.

El Art. 26 relacionado con la Seguridad e Higiene Industrial, señala que es responsabilidad de la E/S el cumplimiento de las normas nacionales, las normas técnicas INEN, sus regulaciones internas y demás normas vigentes con relación al manejo y gestión ambiental, la seguridad e higiene industrial y la salud ocupacional, cuya inobservancia pudiera afectar al medio ambiente, la salud y seguridad de los trabajadores involucrados.

El Art. 27 establece que la E/S deberá contar con los equipos y materiales para el control de derrames, así como equipos contra incendios y contar con programas de mantenimiento tanto preventivo como correctivo, que serán especificados en el Plan de Manejo Ambiental, así como documentado y reportado anualmente en forma resumida al Ministerio del Ambiente.

El Art. 28 obliga a que la E/S realice el manejo de desechos en general que pudieran ser generados, para lo cual establece, mediante el literal a) la reducción de desechos en la fuente, mediante el literal b) su clasificación, tratamiento, reciclaje, o reutilización y dispuestos finalmente de acuerdo con normas ambientales y conforme con el Plan de Manejo Ambiental, para lo cual se tomará en cuenta la Tabla N°. 8 del Anexo 2 del Reglamento.

El Art. 29 relacionado con el manejo y tratamiento de descargas líquidas, establece que toda instalación, incluyendo centros de distribución, sean nuevos o en remodelación, deberán contar con un sistema de convenientemente segregado de drenaje, de modo que se realice un tratamiento específico por separado de aguas lluvias y de escorrentías, aguas grises y negras y efluentes residuales para garantizar su adecuada disposición, para evitar la contaminación de Medio Ambiente.

▪ **REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DEL TRABAJO**

La Normativa Ambiental en el **Acuerdo Ministerial No. 061** publicado en el Registro Oficial No 316 el 04 de mayo de 2015 determina:

Art. 149 Sustancias químicas peligrosas sujetas a control.- Son aquellas que se encuentran en los listados nacionales de sustancias químicas peligrosas aprobados por la Autoridad Ambiental Nacional. Estarán incluidas las sustancias químicas prohibidas, peligrosas y de uso severamente restringido que se utilicen en el Ecuador, priorizando las que por magnitud de su uso o por sus características de peligrosidad, representen alto riesgo potencial o comprobado para la salud y el ambiente.

Los listados nacionales de sustancias químicas peligrosas serán establecidos y actualizados mediante acuerdos ministeriales.

Art. 79 Desechos peligrosos.- A efectos del presente Libro se considerarán como desechos peligrosos, los siguientes:

a) Los desechos sólidos, pastosos, líquidos o gaseosos resultantes de un proceso de producción, extracción, transformación, reciclaje, utilización o consumo y que contengan

alguna sustancia que tenga características corrosivas, reactivas, tóxicas, inflamables, biológico-infecciosas y/o radioactivas, que representen un riesgo para la salud humana y el ambiente de acuerdo a las disposiciones legales aplicables; y,

b) Aquellos que se encuentran determinados en los listados nacionales de desechos peligrosos, a menos que no tengan ninguna de las características descritas en el numeral anterior. Estos listados serán establecidos y actualizados mediante acuerdos ministeriales...

Art. 80 Desechos especiales.- A efectos del presente Libro se considerarán como desechos especiales los siguientes:

c) Aquellos desechos que sin ser peligrosos, por su naturaleza, pueden impactar al ambiente o a la salud, debido al volumen de generación y/o difícil degradación y, para los cuales se debe implementar un sistema de recuperación, reuso y/o reciclaje con el fin de reducir la cantidad de desechos generados, evitar su inadecuado manejo y disposición, así como la sobresaturación de los rellenos sanitarios municipales;

d) Aquellos cuyo contenido de sustancias tengan características corrosivas, reactivas, tóxicas, inflamables, biológico-infecciosas y/o radioactivas, no superen los límites de concentración establecidos en la normativa ambiental nacional o en su defecto la normativa internacional aplicable.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Enfoque De La Investigación

El enfoque de investigación de la presente tesina es **mixto** ya que marca y analiza datos de la recolección empleados cuantitativos y cuantitativos. Durante el proceso de investigación que se está desarrollando se considera este enfoque porque se considera que es el más adecuada para establecer patrones que determinen los puntos a mejorar dentro de la administración de la empresa con el objetivo de mejorar la operatividad del servicio prestado y la aceptación del cliente. La información cualitativa se obtuvo de la entrevista y la información cuantitativa de la encuesta.

2.2. Tipo De Investigación

El tipo de investigación que se utilizará en el desarrollo del trabajo será:

2.2.1. Descriptiva

La investigación descriptiva permitió al investigador especificar las propiedades y características más relevantes del problema planteado en este proyecto que incide en la productividad de la empresa. Este proyecto será realizado en las instalaciones de la estación de servicios Distriborja S.A. se procedió a observar e identificar los problemas como: división de las labores, las metas que se ha propuesto dentro de la compañía, cuántos trabajadores se tiene disponible, capacidad de innovación y cuanta libertad tendrán los colaboradores en la toma de decisiones, al no tener una organización definida; así mismo describió toda la información posible detallando los procesos actuales de cada funcionario con estas descripciones se tendrá el inicio para desarrollar los manuales Organizacional y de funciones.

2.2.2. Explicativo

La investigación explicativa permite al investigador profundizar más en el fenómeno que se está investigando, indagando en las causas que inciden en la baja productividad de los colaboradores de la estación de servicios Distriborja S.A. Conociendo estas causas se puede brindar una solución a la problemática.

2.3. Métodos De Investigación

Los métodos de investigación que se emplearán en el desarrollo del trabajo serán:

2.3.1 Método Teórico

- **Analítico- Sintético.**

Se aplicó este método al momento de analizar la información recopilada en el marco teórico, considerando criterios de autores de veinte libros, entre ellos, Hintze, Daft, Hall, Robbins y Arias, entre otros. Los temas abordados fueron la organización, el diseño organizacional, características y tipos de estructura organizacional y qué es un manual organizacional de funciones y como diseñarlo. Esta información posteriormente fue sintetizada para brindar una solución a la problemática presentada en la Estación de Servicio.

- **Inductivo- Deductivo.**

Se aplicó el método inductivo ya que el investigador analizó cada respuesta que se obtuvo de la encuesta y entrevista, esto con fin de conocer opiniones del personal que labora en la empresa por lo que a lo largo del trabajo se iniciará desde la variable más particular a la más general, esto con el fin de crear una estructura organizacional que permita a cada colaborar conocer a detalle su rol dentro de la compañía. Por otro lado, se aplicó el método deductivo analizando la información del marco teórico y legal partiendo de lo general a lo particular para llegar a una conclusión específica de cómo solucionar la problemática de la empresa.

- **Método Histórico-Lógico**

Este método debido a que se relaciona con el estudio de la trayectoria real de los fenómenos y acontecimientos en el de cursar de una etapa o período. Fue empleado en la fundamentación histórica de las variables del tema del presente trabajo de investigación, analizando la historia de la estructura organizacional y cómo ésta ha venido evolucionando en el tiempo, también se indagó el origen del manual y cómo ha evolucionado la estación de Servicio Distriborja S.A.

2.3.2. Método Empírico

▪ Entrevista

Para hacer la entrevista se procedió a formular las preguntas, teniendo en cuenta los detalles y coherencia en las interrogantes; aquí se presenta la oportunidad de encarar al entrevistado.

Se realizó las presentes preguntas a los entrevistados para conocer su opinión en base a su experiencia profesional. Es una entrevista de tipo estructurada conformada por un cuestionario de 5 preguntas abiertas que se las realizaron a varios expertos que administran estaciones de servicio. Los entrevistados fueron el Gerente General, el Jefe de administración y Contador.

Fases de la entrevista

La entrevista que se realizó está constituida de la siguiente manera:

- Preparación
- Inicio o apertura
- Central
- Final

Preparación

Las preguntas se realizaron en fases con diversos candidatos y profesionales con conocimiento de administración de estaciones de servicio en la ciudad de Guayaquil. Se realizaron una serie de preguntas las mismas que fueron extraídas del presente trabajo de investigación y necesidad de la empresa; por ende, las preguntas son sobre la estructura organizacional. La entrevista está constituida por cinco preguntas para poder obtener más información del entrevistado y de la empresa, por otra parte, la entrevista se llevará a cabo en la ciudad de Guayaquil.

Inicio o apertura

La entrevista se la realizó a tres profesionales que dieron detalles en cuanto a su experiencia y conocimiento de estaciones de servicio.

¿Cuál es su nombre y que cargo desempeña en la empresa?

¿Conoce usted las funciones administrativas dentro de una estación de servicio?

Central

¿Considera importante tener definida la estructura organizacional dentro de una estación de servicio, Por qué?

Como parte de la estructura organizacional ¿Considera usted que debe existir un manual de funciones y procedimientos para correcto funcionamiento de la estación de servicios?

¿Es importante tener definidas perfiles de funciones para los funcionarios que laboran dentro de una organización?

¿Sabe usted de qué forma investiga la empresa el desempeño de sus trabajadores?

Final

Al final los entrevistados dieron detalles de las estrategias que recomiendan para poder realizar las estrategias de activación de marca.

¿Qué estrategias de mejora recomienda para la empresa?

▪ Encuesta

La encuesta es una técnica de recolección que emplea el investigador a los involucrados que en el presente trabajo son 12 colaboradores, se lo realizó a través un cuestionario de 13 preguntas cerradas con el objetivo de conocer la perspectiva de los participantes sobre la estructura organizacional de la empresa.

2.3.3. Método estadístico

El investigador emplea el método estadístico para cumplir con las etapas de recopilar, elaboración, presentación, y análisis de los datos obtenidos de la encuesta, tiene una tarea delicada. Antes de llevar a cabo cada etapa, debe definir la unidad medida y la unidad estadística que es el establecer las personas que van a estar inmersa en la investigación.

- **Población**

Se entiende por población "al conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio" (Arias, 2006). Es decir, se utilizará un grupo de personas que comparten las mismas características que serán objeto de estudio, en el presente trabajo son 12 colaboradores, al ser una población pequeña, se empleará toda la población, por lo que no hay necesidad de realizar un cálculo muestra. Por lo tanto, el método aplicado es de censo.

2.4. Análisis de los datos

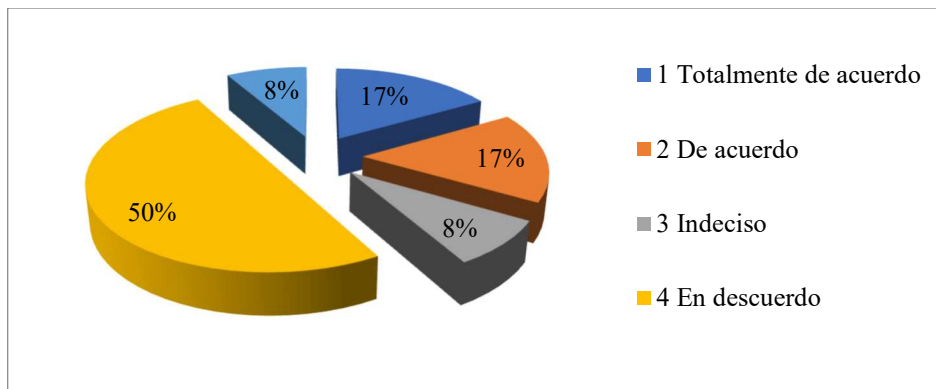
Pregunta N° 1: ¿Considera usted que la empresa maneja correctamente la organización operativa?

Tabla 1 *La empresa maneja correctamente la organización operativa*

| Ítems | Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------------------|------------|------------|
| 1 | Totalmente de acuerdo | 2 | 16,67 % |
| 2 | De acuerdo | 2 | 16,67 % |
| 3 | Indeciso | 1 | 8,33 % |
| 4 | En desacuerdo | 6 | 50,00 % |
| 5 | Totalmente en desacuerdo | 1 | 8,33 % |
| Totales | | 12 | 100,00 % |

Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Gráfico 1 *La empresa maneja correctamente la organización operativa*



Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Análisis:

En respuesta a la pregunta el 16,67% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que en la estación de servicios maneja correctamente la organización operativa, el 16,67% solo está de acuerdo, el 8,33 le es indiferente, el 50% está en desacuerdo y el 8,33% está totalmente en desacuerdo. Para los encuestados aún existen algunas fallas en el manejo que con una buena organización se puede mejorar cuando el personal tenga claro su rol.

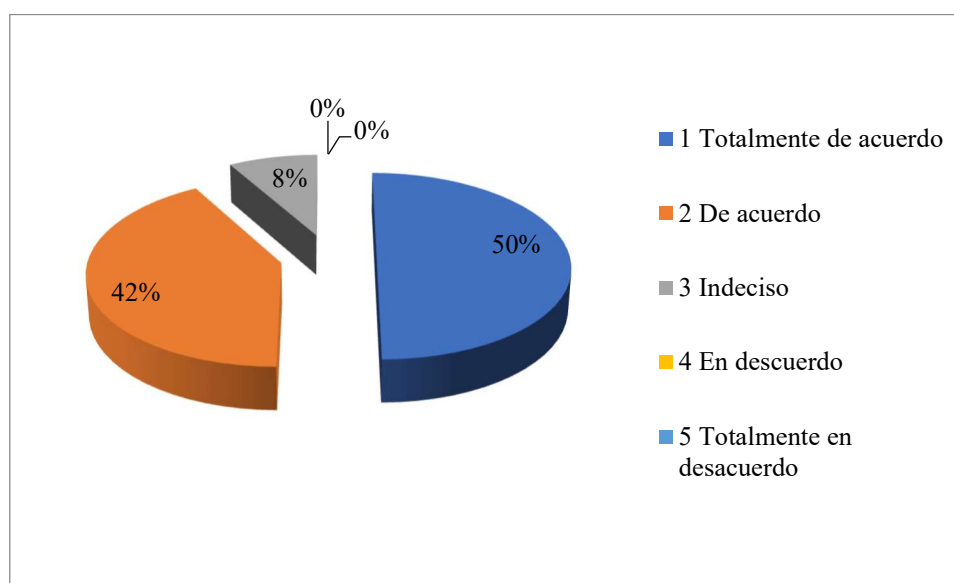
Pregunta N° 2: ¿Considera usted que es indispensable que el personal conozca las funciones y obligaciones?

Tabla 2 *El personal conozca las funciones y obligaciones que cumplen*

| Ítems | Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------------------|------------|------------|
| 1 | Totalmente de acuerdo | 6 | 50,00 % |
| 2 | De acuerdo | 5 | 41,67 % |
| 3 | Indeciso | 1 | 8,33 % |
| 4 | En desacuerdo | 0 | 0 % |
| 5 | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0 % |
| Totales | | 12 | 100,00 % |

Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Gráfico 2 *El personal conozca las funciones y obligaciones que cumplen.*



Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Análisis

En la presente pregunta el 50% de las personas encuestadas están totalmente de acuerdo que conozca las funciones y obligaciones que cumplen cada empleado en el área en la ejerce, el 41,67% están de acuerdo, el 8,33% están indeciso. La mayoría del personal considera que el personal que labora debe conocer la función que implica el cargo que ejerce sobre todo los límites, para no laboral erróneamente y en vez de beneficiar a la empresa perjudicarla.

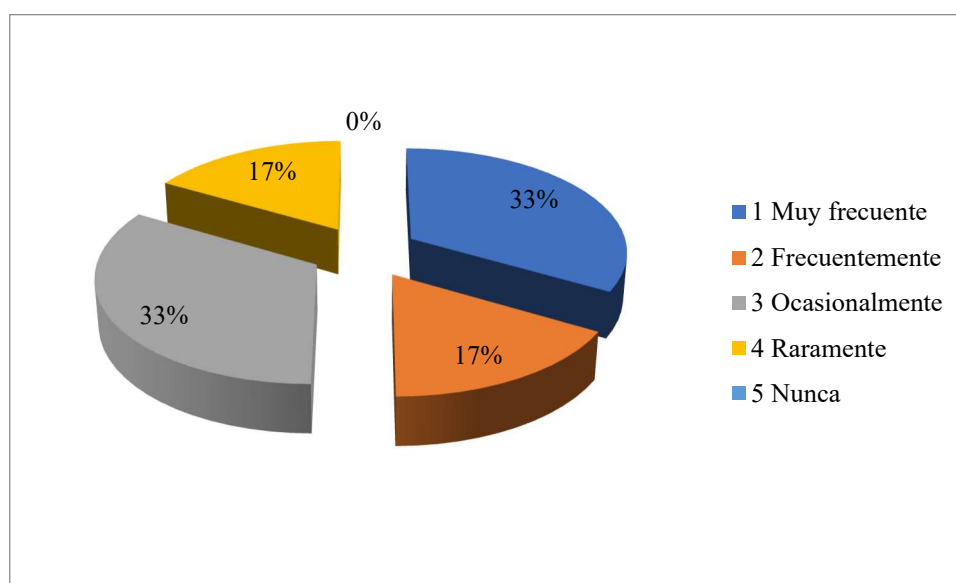
Pregunta N° 3: ¿Usted ha tomado decisiones o ejecución de actividades que no están dentro de funciones u obligaciones?

Tabla 3 *Decisiones o ejecución actividades que no están dentro de funciones y obligaciones*

| Ítems | Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|----------------|------------|------------|
| 1 | Muy frecuente | 4 | 33,33 % |
| 2 | Frecuentemente | 2 | 16,67 % |
| 3 | Ocasionalmente | 4 | 33,33 % |
| 4 | Raramente | 2 | 16,67 % |
| 5 | Nunca | 0 | 0,00 % |
| Totales | | 12 | 100,00 % |

Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Gráfico 3 *Decisiones o ejecución actividades que no están dentro de funciones y obligaciones*



Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Análisis:

La respuesta de la pregunta el 33,33% expresa que es muy frecuente que se tomen decisiones o ejecución actividades que no están dentro de funciones y obligaciones, el 16,67% es solo frecuente, para el 33,33% ocasionalmente, 16,67% raramente. El personal expresa que si estuvieran establecidas las funciones no sucedieran casos de desubicación.

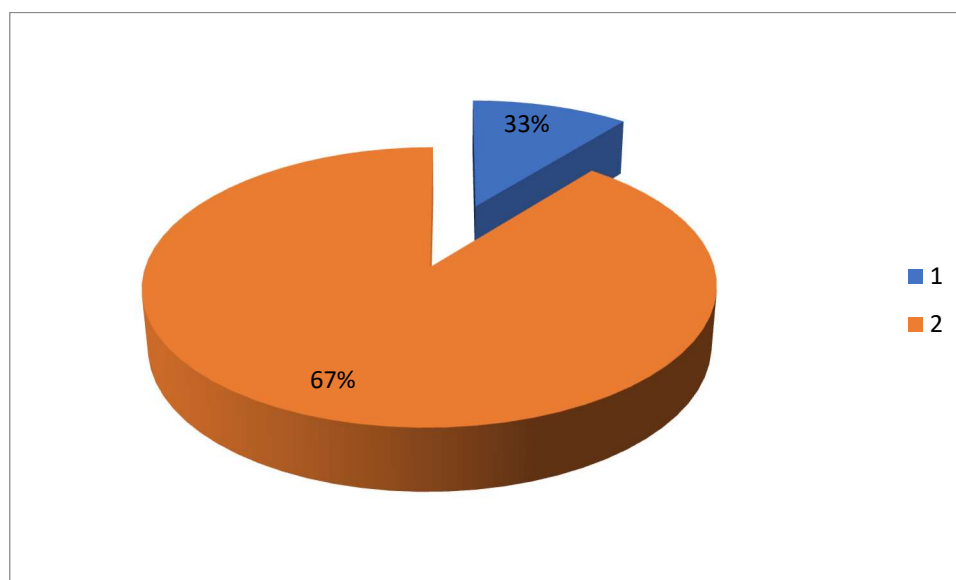
Pregunta N° 4: ¿Cree usted que ha recibido órdenes erróneas por parte del personal administrativo de la empresa?

Tabla 4 Órdenes erróneas por parte del personal administrativo de la empresa

| Ítems | Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------|------------|------------|
| 1 | Si | 8 | 66,67 % |
| 2 | No | 4 | 33,33 % |
| Totales | | 12 | 100 % |

Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Gráfico 4 Órdenes erróneas por parte del personal administrativo de la empresa



Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Análisis:

Los encuestados en un 66,67% respondieron que si reciben órdenes erróneas por parte del personal administrativo de la empresa y el 33,33 expresa que no. La gran parte del personal que respondió que sí son los de menor rango y expresaron que existen diferencias entre los jefes cuando pasan estas situaciones.

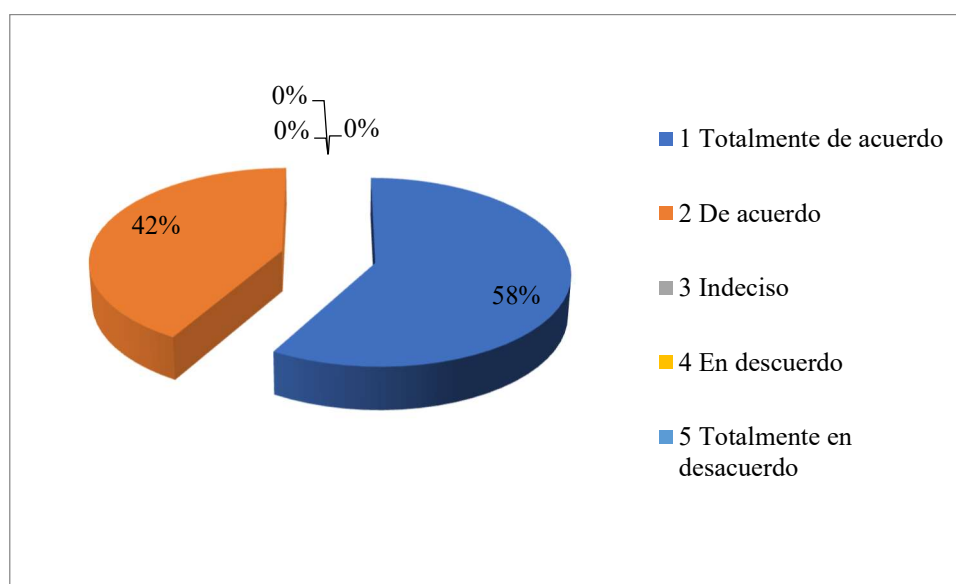
Pregunta N° 5: ¿Considera usted necesario realizar capacitaciones al personal de la empresa?

Tabla 5 Necesidad de realizar capacitaciones al personal de la empresa

| Ítems | Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------------------|------------|------------|
| 1 | Totalmente de acuerdo | 7 | 58,33 % |
| 2 | De acuerdo | 5 | 41,67 % |
| 3 | Indeciso | 0 | 0,00 % |
| 4 | En desacuerdo | 0 | 0,00 % |
| 5 | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0,00 % |
| Totales | | 12 | 100 % |

Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Gráfico 5 Necesidad de realizar capacitaciones al personal de la empresa



Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Análisis:

La respuesta a la pregunta es el 58, 33% están totalmente de acuerdo que existe la necesidad de realizar capacitaciones al personal de la empresa, el 41,67% que solo está de acuerdo, la mayoría considera que su preparación es la adecuada pero que todo profesional y no profesional necesita actualizarse ya que está inmerso en una sociedad que por la globalización tiene avances técnicos.

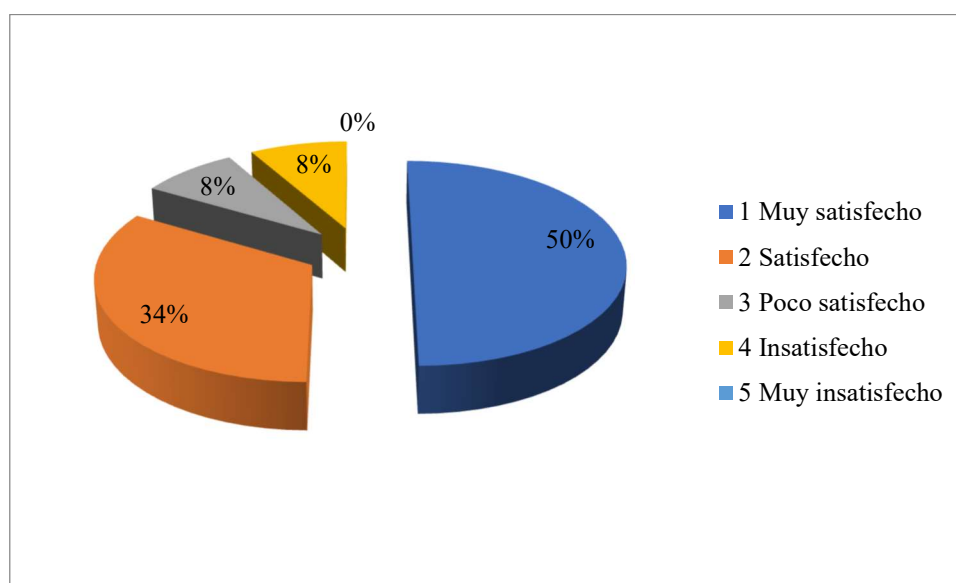
Pregunta N° 6: ¿Qué tan satisfecho está usted con la estrategia de cuidado de bioseguridad que implementó con sus empleados?

Tabla 6 *Estrategia de cuidado de bioseguridad que implementó con sus empleados*

| Ítems | Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------------|------------|------------|
| 1 | Muy satisfecho | 6 | 50,00 % |
| 2 | Satisfecho | 4 | 33,33 % |
| 3 | Poco satisfecho | 1 | 8,33 % |
| 4 | Insatisfecho | 1 | 8,33 % |
| 5 | Muy insatisfecho | 0 | 0,00 % |
| Totales | | 12 | 100 % |

Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Gráfico 6 *Estrategia de cuidado de bioseguridad que implementó con sus empleados*



Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Análisis:

La respuesta a la pregunta es que el 50% está muy satisfecho con las estrategias de cuidado de bioseguridad que implementó con sus empleados, el 33,33% está satisfecho, para el 8,33% poco satisfecho y el 8,33% insatisfecho. Una parte del personal reconoce que todos son responsables del cuidado de la salud tanto de ellos como el personal que labora y de los clientes pero que debido a lo de la pandemia debe ser más estricto cumplimiento de las normas de bioseguridad.

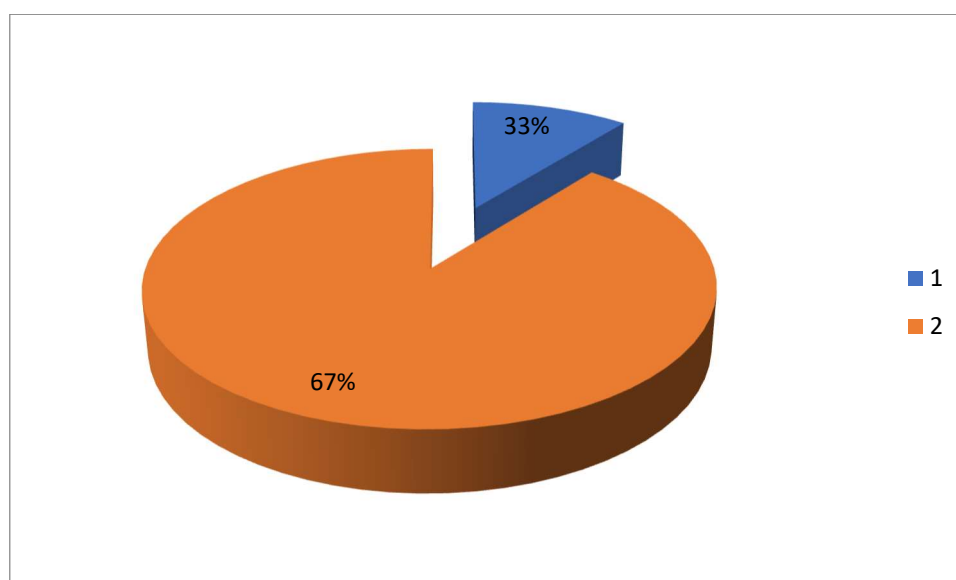
Pregunta N° 7: ¿Considera usted que la estación de servicio cumple con las medidas de seguridad idóneas?

Tabla 7 *La estación de servicio cumple con las medidas de seguridad idóneas*

| Ítems | Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------|------------|------------|
| 1 | Si | 8 | 66,67 % |
| 2 | No | 4 | 33,33 % |
| Totales | | 12 | 100,00 % |

Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Gráfico 7 *La estación de servicio cumple con las medidas de seguridad idóneas*



Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Análisis:

Los encuestados en un 66,67% respondieron que en la estación de servicio sí cumple con las medidas de seguridad idóneas y el 33,33 expresa que no. La gran parte del personal que respondió que todos debido a la gravedad de la situación y la necesidad de laboral están tratando de cumplir con lo recomendado y establecido en las normas de seguridad planteadas.

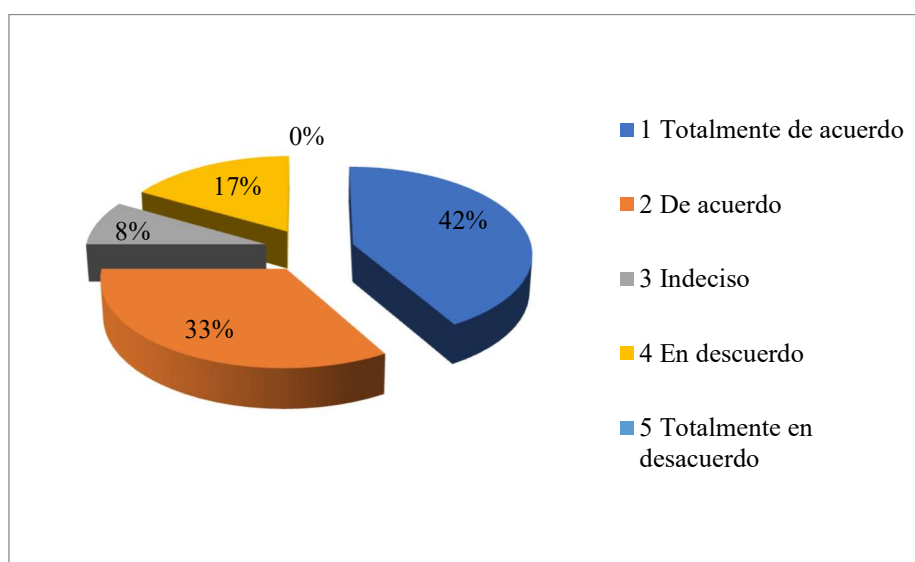
Pregunta N° 8: ¿Considera usted que la ubicación geográfica de la gasolinera es adecuada para este tipo de servicios?

Tabla 8 *Ubicación geográfica de la gasolinera es adecuada para este tipo de servicios*

| Ítems | Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------------------|------------|------------|
| 1 | Totalmente de acuerdo | 5 | 41,67 % |
| 2 | De acuerdo | 4 | 33,33 % |
| 3 | Indeciso | 1 | 8,33 % |
| 4 | En desacuerdo | 2 | 16,67 % |
| 5 | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0,00 % |
| Totales | | 12 | 100,00 % |

Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Gráfico 8 *Ubicación geográfica de la gasolinera es adecuada para este tipo de servicios*



Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Análisis:

Los encuestados respondieron el 41,67% están totalmente de acuerdo que la ubicación geográfica de la gasolinera es adecuada para este tipo de servicios y es estratégica, el 33,33% está de acuerdo, el 8,33 está indeciso y el 16,675 está en desacuerdo. Para la mayoría a pesar de las situaciones erróneas si existe buena venta en la estación en comparación a otras sucursales.

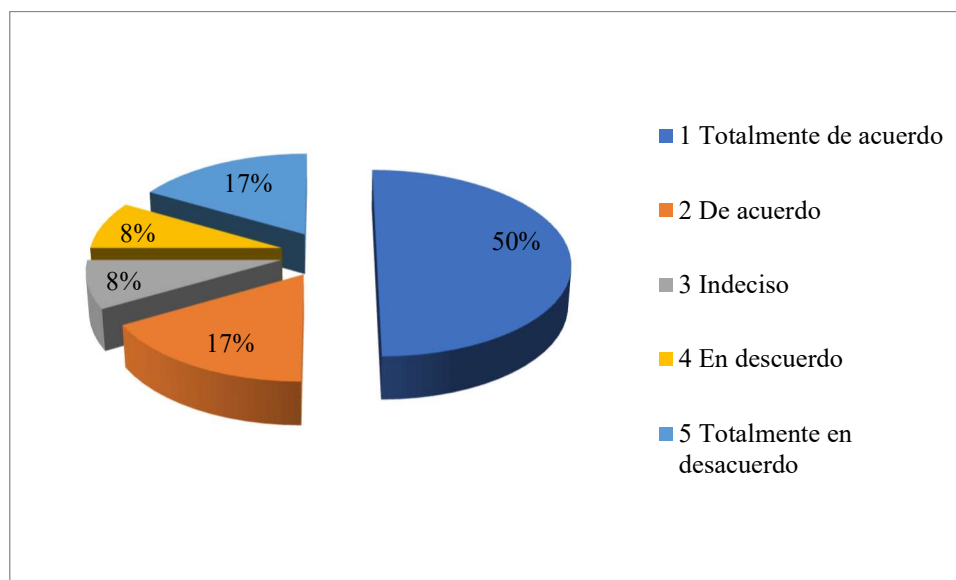
Pregunta N° 9: ¿Considera usted que los productos que ofrece la estación de servicios satisfacen al cliente?

Tabla 9 *Los productos que ofrece la estación de servicios satisfacen al cliente*

| Ítems | Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------------------|------------|------------|
| 1 | Totalmente de acuerdo | 6 | 50,00 % |
| 2 | De acuerdo | 2 | 16,67 % |
| 3 | Indeciso | 1 | 8,33 % |
| 4 | En desacuerdo | 1 | 8,33 % |
| 5 | Totalmente en desacuerdo | 2 | 16,67 % |
| Totales | | 12 | 100,00 % |

Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Gráfico 9 *Los productos que ofrece la estación de servicios satisfacen al cliente*



Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Análisis:

Los encuestados respondieron el 50% están totalmente de acuerdo que los productos que ofrece la estación de servicios satisfacen al cliente, el 16,67% está de acuerdo, el 8,33% está indeciso, el 8,33% está en desacuerdo y el 16,67% está totalmente desacuerdo. Para la mayoría se brinda un buen servicio, pero consideran que pueden ir creciendo y que pueden aumentar otros tipos de servicios, porque se tiene la confianza de los clientes.

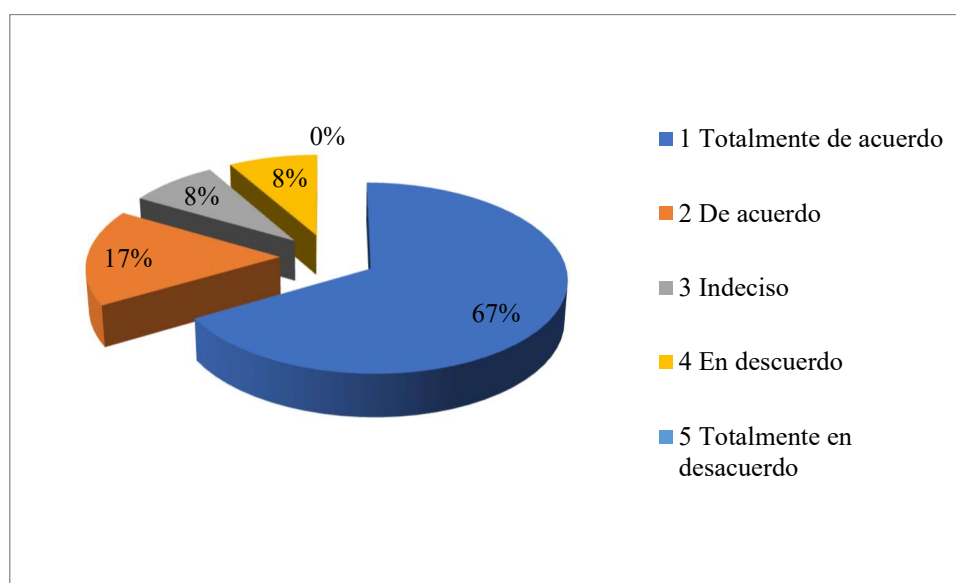
Pregunta N° 10: ¿Considera usted que es importante la atención que se brinda al cliente?

Tabla 10 *Importancia de la atención que se brinda al cliente*

| Ítems | Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------------------|------------|------------|
| 1 | Totalmente de acuerdo | 8 | 66,67 % |
| 2 | De acuerdo | 2 | 16,67 % |
| 3 | Indeciso | 1 | 8,33 % |
| 4 | En desacuerdo | 1 | 8,33 % |
| 5 | Totalmente en desacuerdo | 0 | 0 % |
| Totales | | 12 | 100,00 % |

Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Gráfico 10 *Importancia de la atención que se brinda al cliente*



Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Análisis:

Los encuestados respondieron el 66,67% están totalmente de acuerdo que es importante de la atención que se brinda al cliente, el 16,67% está de acuerdo, el 8,33% está indeciso y el 8,33% está en desacuerdo. Para la mayoría el crecimiento de la estación ha sido por la atención que se ofrece, además de los precios; no solo basta en que un cliente se ahorre un mínimo de dinero sino también la cortesía al ser atendido.

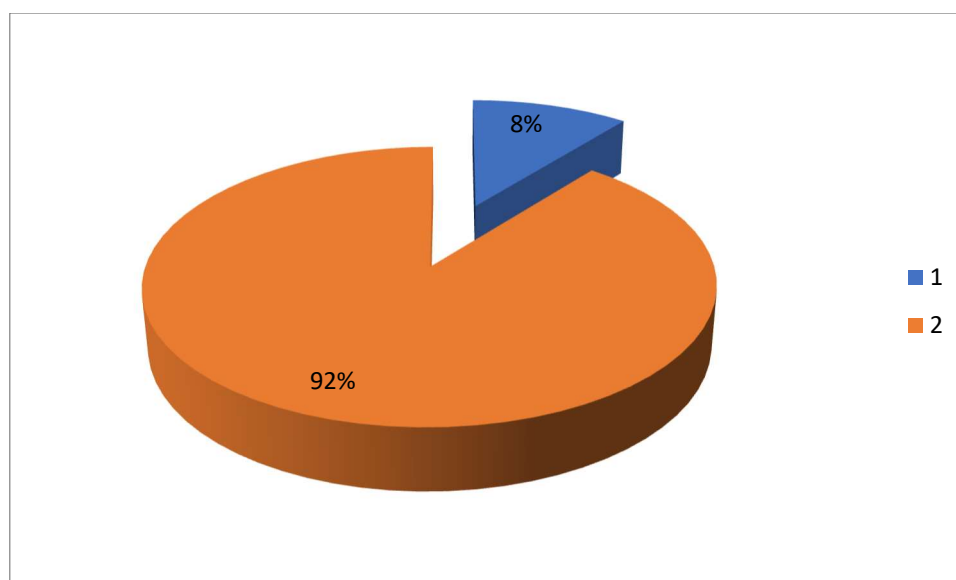
Pregunta N° 11: ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un manual de funciones?

Tabla 11 *La empresa cuenta con un manual de funciones*

| Ítems | Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------|------------|------------|
| 1 | Si | 1 | 8,33 % |
| 2 | No | 11 | 91,67 % |
| Totales | | 12 | 100,00 % |

Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Gráfico 11 *La empresa cuenta con un manual de funciones*



Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Análisis:

Los encuestados en un 8,33% respondieron que en la estación la empresa cuenta con un manual de funciones y el 91,67% expresa que no. La mayoría del personal considera que los problemas que existen es porque falta un manual de funciones y que al elaborarse crecería aún más la estación.

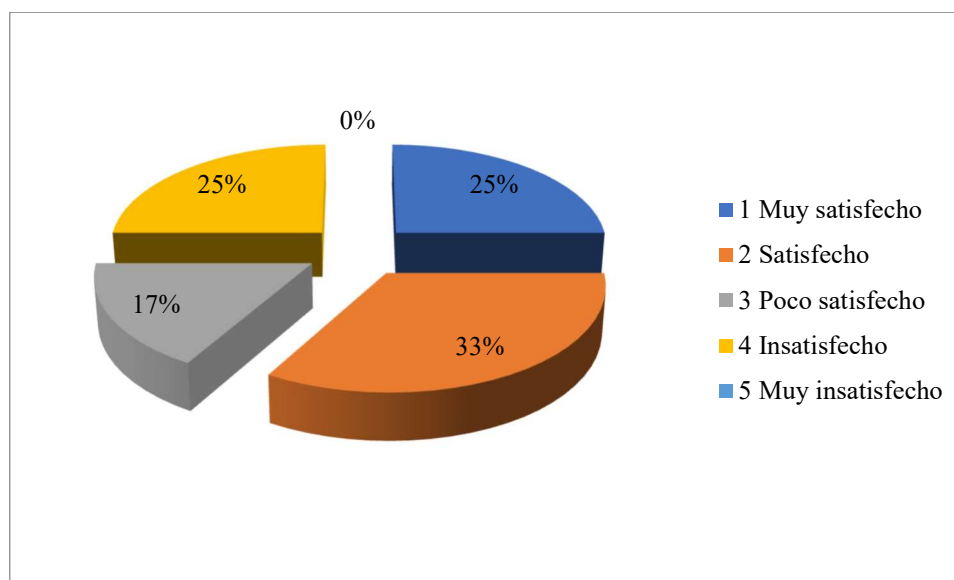
Pregunta N° 12: ¿Se encuentra usted satisfecho con el cargo que desempeña?

Tabla 12 Satisfacción con el cargo que desempeña

| Ítems | Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------------|------------|------------|
| 1 | Muy satisfecho | 3 | 25,00 % |
| 2 | Satisfecho | 4 | 33,33 % |
| 3 | Poco satisfecho | 2 | 16,67 % |
| 4 | Insatisfecho | 3 | 25,00 % |
| 5 | Muy insatisfecho | 0 | 0 % |
| Totales | | 12 | 100 % |

Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Gráfico 12 Satisfacción con el cargo que desempeña



Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Análisis:

La respuesta a la pregunta es que el 25% está muy satisfecho con el cargo que desempeña dentro de la empresa, le gusta su trabajo, el 33,33% está satisfecho, para el 16,67% poco satisfecho y el 25% insatisfecho. Los que pusieron insatisfecho son aquellos que no estén de acuerdo con su trabajo pero si con las problemáticas que han presenciado de la empresa

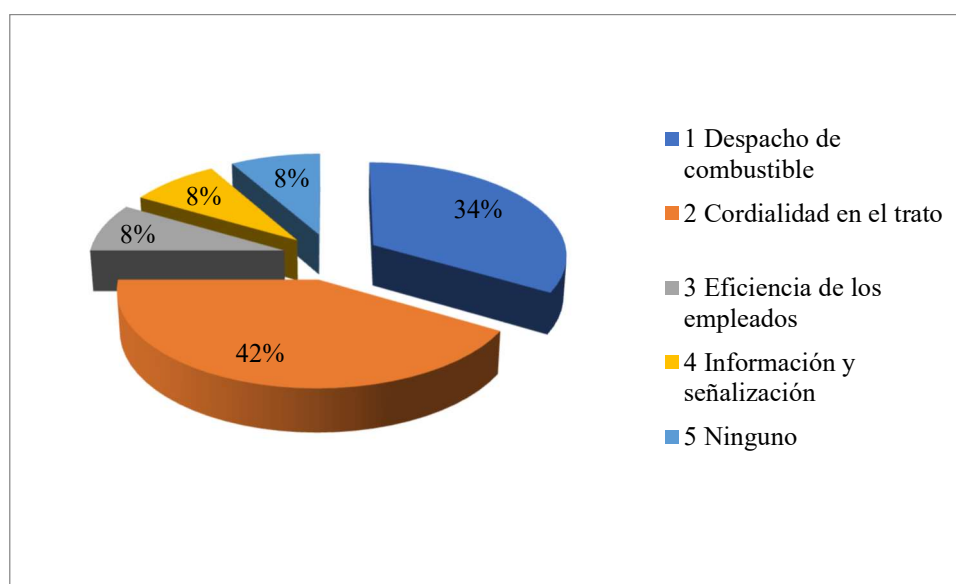
Pregunta N° 13: ¿En qué ámbito considera usted que debe mejorar la estación de servicios?

Tabla 13 *Ámbito que debe mejorar la estación de servicios*

| Ítems | Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|-----------------------------|------------|------------|
| 1 | Despacho de combustible | 4 | 33,33 % |
| 2 | Cordialidad en el trato | 5 | 41,67 % |
| 3 | Eficiencia de los empleados | 1 | 8,33 % |
| 4 | Información y señalización | 1 | 8,33 % |
| 5 | Ninguno | 1 | 8,33 % |
| Totales | | 12 | 100,00 % |

Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Gráfico 13 *Ámbito que debe mejorar la estación de servicios*



Elaborado por: Janine Jacqueline Flores Peralta

Análisis:

La respuesta a la pregunta es el 33,33% deben mejorar en el ámbito de despacho de combustible, el 41,67% en dar un trato cordialidad, el 8,33% en la eficiencia de los empleados, para el 8,33% en la información y señalización y el 8,33% en nada. Casi en su totalidad los empleados se deben mejorar en algo para lograr el éxito de la estación.

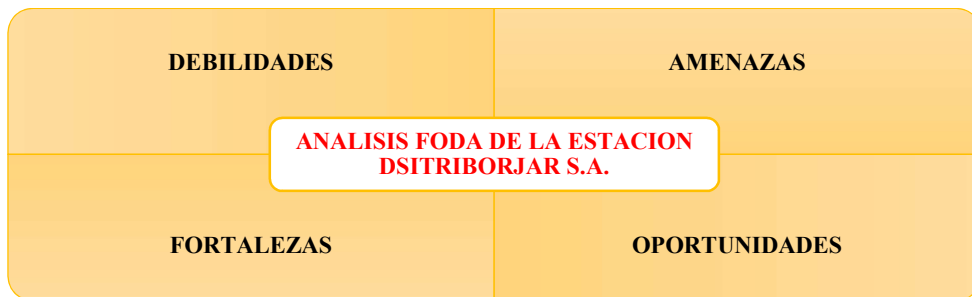
▪ **Análisis de la entrevista.**

De acuerdo al criterio de las personas entrevistadas concuerdan que a pesar de los años de experiencia que tiene la empresa aún no tienen planteada la misión, visión y estructura organizacional. Además, señalan que los administradores de la estación de servicio no evalúan el trabajo de su talento humano, que no realiza una inspección periódica para verificar el desenvolvimiento y desarrollo de su trabajo, al momento de cumplir las funciones de su cargo.

Los entrevistados por lo regular cada uno desde su cargo toman decisiones y no escuchan ninguna sugerencia, inclusive ni siquiera entre ellos que son jefes. Comentan los entrevistados que a pesar que no existe una coordinación son pocas las ocasiones que se han presentado inconveniente, claro que la estación es una empresa pequeña. Ellos expresaron que no cuentan con planes de acción que permitan cumplir los objetivos y que no realizan presupuesto, solo en ciertas ocasiones.

2.5. Herramientas de análisis

▪ **Análisis DAFO (FODA)**



FORTALEZAS

- ✓ Experiencia
- ✓ Ubicación
- ✓ Manejo de crédito a compañías y clientes personales
- ✓ Lealtad firme con clientes habituales
- ✓ Cuenta con proveedores de confianza
- ✓ Aceptación de propuesta y adaptación para el mejoramiento de la estación de servicio.

DEBILIDADES

- ✓ No están bien definidos visión y la misión objetivos y valores de la empresa
- ✓ No hay capacitación al personal sobre medidas de seguridad y prevención de accidentes.
- ✓ No existe una base de datos de actividades internas
- ✓ El plan de contingencia es obsoleto
- ✓ No cuentan con un manual de funciones

AMENAZAS

- ✓ Vulnerabilidad Ante grandes competidores
- ✓ Aumento de empresas competidoras en la actualidad
- ✓ Incumplimiento de pagos en créditos
- ✓ Tecnología
- ✓ Situación económica actual

OPORTUNIDADES

- ✓ Nuevas tecnologías
- ✓ Relaciones Publicas
- ✓ Certificados de instrucciones para el buen manejo del manual de funciones
- ✓ Atracción al publico
- ✓

▪ MODELO CAPA

POTENCIAR LAS FORTALEZAS

- Hoy en día contar con empleados con experiencia, es una de nuestras mayores fortalezas.
- La ubicación en la que se encuentra la estación de servicio. Es punto clave, debido a que la evolución de la localidad dentro de la zona será favorable.
- El buen servicio al cliente provee el aumento de la atracción al publico
- El personal que labora es un grupo humano comprometido con el trabajo que realiza en cada uno de sus cargos y funciones.
- El personal está presto a cualquier cambio o adaptación con la finalidad de mejorar el servicio que se brinda al público.

CORREGUIR DEBILIDADES

- Definir misión y visión objetivos y valores de la empresa para orientar las decisiones, acciones y conductas de todos los miembros de la estación.
- Para llevar a cabo la implementación del manual de funciones se logrará una obtención de un certificado.
- Elaborar una base de datos donde se registre en una bitácora de las actividades realizadas para recordar situaciones que se pueden pasar por alto por la labor diaria realizada.
- Crear un nuevo Plan de Contingencia con las exigencias actuales incluyendo con la de la actual pandemia.
- Elaborar un Manual de funciones donde se establezca el rol de cada empleado de la gasolinera.

AFRONTAR AMENAZAS

- Con el otorgamiento de créditos corporativos, las personas sienten la comodidad de cargar combustible y saber que tienen cierto tiempo para liquidar su cuenta.
- La activación económica del País por la situación de la pandemia es una de las prioridades para que se pueda llevar a cabo la reactivación económica de la empresa.
- Refinanciar aquellos créditos vencidos para evitar caer en mora y empiece a crear deudas la empresa.
- Equipar el estacionamiento con dispositivos que desde la gerencia hasta el despachador pueda registrar su trabajo.
- Establecer estrategias comerciales para motivar a la clientela a que debe comprar y requerir de nuestro servicio.

APROVECHAR LAS OPÓRTUNIDADES

- Es necesario estar al día con los adelantos tecnológicos que surjan para poder dar una atención satisfactoria al cliente.

- Dar charlas de relaciones humanas para el buen trato al cliente y desempeño de cada trabajador.
- Elaborar certificados de instrucciones para el buen manejo del manual de funciones y monitorear que se cumplan a cabalidad para el mejorar el funcionamiento de la empresa
- Elaborar estrategias publicitarias para la atracción al público del buen servicio que brindamos en la estación.

CAPÍTULO III

3. Desarrollo de la propuesta

3.1. Título de propuesta

Manual organizacional y de Funciones para Distriborja S.A. Estaciones de Servicio ubicada en la ciudad de Guayaquil.

3.2. Objetivo de propuesta

Establecer estructura, responsabilidades y funciones para Distriborja S.A. Estaciones de Servicio ubicada en la ciudad de Guayaquil.

3.3. Descripción de la Propuesta

El diseño organizacional propuesto para la Gasolinera Distriborja S.A. se fundamenta como base en el modelo de autor Enrique Benjamín Franklin Fincowsky, que se enfoca en dos dimensiones para estructurar una organizacionalmente una empresa, la cual facilita entender la fisonomía que adopta una de ellas y la forma con la que actúa. De acuerdo al criterio, se clasifican en estructurales y funcionales. La primera describen las características internas, en tanto que la segunda expone sus características como parte de su contexto, tamaño, tecnología, propósitos y alcance.

Luego se estructura el manual donde se detalla todos los datos e información institucional de la empresa, se organiza de manera formal en un organigrama por orden de jerárquica donde detallan cada plaza laboral. Se establece la función de cada puesto o vacante, además de que se determina las competencias y los requisitos que la empresa necesita para cada cargo. De esta manera está estructurada la organización y función del talento humano de la Distriborja S.A. Estaciones de Servicio.

La elaboración de este documento que es el manual beneficiará a la estación de servicio, ya que a través de la organización y especificación de la estructura del talento humano esta realiza su función adecuadamente y cumplirá con la misión, meta y objetivo. Además que brindará una mejor atención al cliente, administrará bien los recursos, se cumplirán los horarios y cada empleado cumplirá con su labor.

La propuesta que se plantea es que se va a realizar un manual organizacional y de funciones donde se establece el rol que le compete al personal de cada departamento.

Esta propuesta se la llevará a cabo de acuerdo a la siguiente planificación:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDADES/MESES | NOV | DIC | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
|----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Recopilación de datos | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Diseño del Manual Organizacional | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| Socialización del manual | | | | | ■ | | | | | | | | | |
| Implementación del manual | | | | | | ■ | | | | | | | | |
| Control y seguimiento | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |

3.4. Factibilidad de Aplicación

La propuesta es factible porque su aplicación es fácil, además que cuenta con el apoyo de todo el personal que forma parte de la empresa, también cumple los siguientes parámetros. Se tiene la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas, es decir, si es posible cumplir con las metas que se tienen en un proyecto, tomando en cuenta los recursos con los que se cuenta para su realización.

Administrativo: Estable la estructura organizacional y funciones que debe la empresa ejecutar para un mejor funcionamiento. Diseñando aquella que más se adapte a los requerimientos de la posterior operación.

Financiero: Es factible en este ámbito porque su realización no implica gastos excesivos, solo la cantidad de \$ 370,00 que está dentro del presupuesto de la empresa y sus propietarios están dispuestos a invertir, ya que lo consideran una inversión que va a aumentar la productividad de sus colaboradores..

Tabla 1 Presupuesto de propuesta

| Descripción | Valores |
|--|----------|
| Honorarios profesionales del Capacitador | \$300,00 |
| Hojas | \$ 3,00 |
| Tinta | \$12,00 |
| Gasto de Transporte | \$10,00 |
| Imprenta | \$ 5,00 |
| Empastado | \$40,00 |
| Total | \$370,00 |

Legal: El presente trabajo de investigación se basa en la Constitución de la República del Ecuador en su Capítulo VI Trabajo Y Producción En Su Sección Primera de las Formas de organización de la producción y su gestión, en su Sección Tercera de Seguridad Social. También se ampara el Plan Nacional De Desarrollo Toda una Vida en el Eje 1: Derechos para Todos Durante Toda la Vida Eje 2: Economía al servicio de la sociedad, del objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, afianzar la dolarización y Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria. Posteriormente para su desarrollo este proyecto se ampara en El Código Del Trabajo en sus artículos 3, 4, 42, 44, 45, 79, 328 y finalmente en la Ley de desechos peligrosos, de gestión ambiental, de hidrocarburos, Reglamento de prevención de incendio, ambiental para las operaciones hidrocarburíferas en el Ecuador y de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente laboral.

Operativo: Es factible en este ámbito porque se cuenta con la predisposición tanto de sus colaboradores como de los altos directivos de la empresa, ya que el compromiso de cada uno de ellos es fundamental para la empresa como para su crecimiento.

Técnica: En este aspecto el presente trabajo es factible porque se cuenta con todos los equipos y las herramientas tecnológicas necesarias para la realización previa del Manual organizacional y de Funciones para la Distriborja S.A. Estaciones de Servicio ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Tabla 2 Equipos

| Equipos | Valores |
|-----------|---------|
| Laptop | 1 |
| Impresora | 1 |
| Total | 7 |

3.5. Propuesta

Es necesario que una empresa como DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO, elabore su Manual organizacional y de funciones para el crecimiento de la empresa y un mejor funcionamiento de la misma. Debido a las nuevas teorías administrativas toda organización debe su personal conocer sus funciones, para que cada empleado cumpla a cabalidad su labor y de esta manera no existan fricciones. Toda función es importante porque cada puesto o vacante ayuda a que la empresa ofrezca un buen servicio. Al tener clara cada función cada empleado sabrá qué rol y la importancia de la función que cumple, además quienes son sus jefes inmediatos y al que le debe rendir cuenta de su labor. La organización de una empresa es vital para las relaciones interpersonales, el cumplimiento eficaz de las labores encomendadas, el cuidado y dedicación de su área de trabajo y compromiso a la función para la empresa para la que trabaja. El presente documento está dividido la primera parte en la presentación de la empresa, la segunda parte se establece el organigrama y funciones del personal y por último la tercera parte el horario de labores de los administrativos y despachadores. Busca a beneficiar a la organización de la empresa DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO.

- **Identificación**

Manual organizacional y de Funciones para la Distriborja S.A. Estaciones de Servicio.

- **Logotipo**

El logotipo es la representación tanto gráfica como el símbolo que la empresa utiliza para su identificación. Tal como se presenta:



Gráfico 14 Isologo de la empresa.

- **Nombre del establecimiento**

Distriborja S.A. Estaciones de Servicio.

- **Denominación y Extensión del manual de funciones**

Manual organizacional y de Funciones para la Distriborja S.A. Estaciones de Servicio.

- **Lugar y Fecha de elaboración**

Guayaquil, 19 de Enero del 2021.

- **Número de páginas:**

19 páginas

- **Antecedente Histórico**

Se constituyó en el año 2006 siendo el representante legal el Sr. Borja Barreiro Cesar Ivan, cuya actividad económica es dedicada a la venta por mayor y menor de combustibles para vehículos automotores y motocicletas en establecimientos especializados. La estación de servicio empezó con una sola zona de despacho ubicada en el km 12.5 vía a Daule entrando por Ecuasal, la ubicación está en un sector estratégico ya que está cerca de algunas empresas tales como: Galapesca, Ecuasal, Bodegas de Colineal, entre otros.

En el año 2014 debido a una mayor afluencia de consumidores se dio lugar a la reconstrucción de la estación de servicio con el fin de mejorar la infraestructura creando nuevas zonas de despachos. Esta nueva infraestructura dispone con cuatro dispensadores ubicados en dos islas de despachos para facilidad del consumidor. Una vez reconstruida la estación de servicios se tuvo una serie de inspecciones para la respectiva obtención de permisos de funcionamiento.

Debido al crecimiento y demanda de la estación gasolinera, la empresa se vio en la

necesidad de agregarse a la red PDV (PETRÓLEOS DE VENEZUELA), en el año 2016 se firma un contrato con la red PDV, el cual tiene un tiempo de duración de cinco años. La afiliación a la red PDV (PETRÓLEOS DE VENEZUELA), mejoró la imagen de la estación de servicio, así mismo se obtuvieron mayores beneficios como créditos en compra de combustibles y remodelación de la estación cada dos años debido a la afiliación con la marca PDV. En la actualidad la estación de servicio aumentó sus ventas debido a la marca PDV y se posesionó en el sector como líder en ventas de combustibles, la imagen de la empresa mejoró en promedio.

- **Base Legal**

El Plan Nacional De Desarrollo Toda una Vida en el Eje 1: Derechos para Todos Durante Toda la Vida Eje 2: Economía al servicio de la sociedad, del objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, afianzar la dolarización y Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

El Código Del Trabajo en sus artículos 3, 4, 42, 44, 45, 79, 328

Ley de desechos peligrosos, de gestión ambiental, de hidrocarburos, Reglamento de prevención de incendio, ambiental para las operaciones hidrocarburíferas en el Ecuador y de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente laboral.

- **Estructura Orgánica**

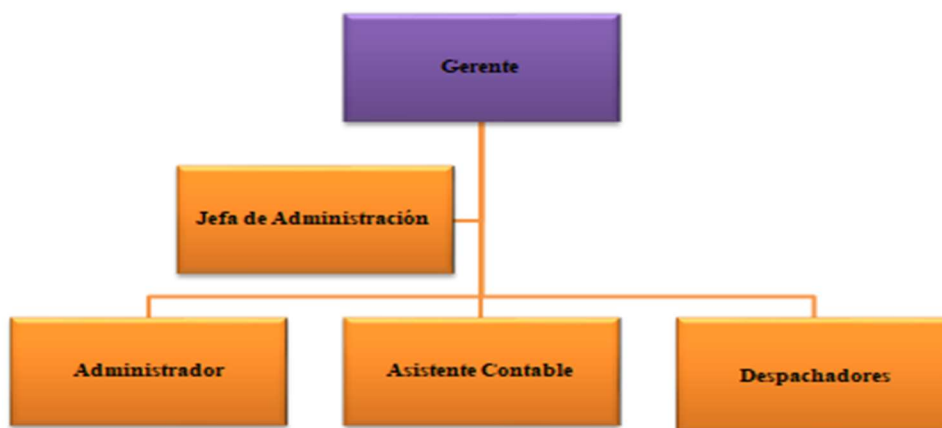
La estructura orgánica de la Distriborja S.A. Estaciones de Servicio, esta detalla de la siguiente manera:

- Gerente
- Jefa de Administración
- Administrador
- Asistente Contable
- Despachadores

- **Organigrama**

Para la realización del organigrama para Distriborja S.A. Estaciones de Servicio, se tomó de referencia la estructura funcional del autor Enrique B. Franklin F., debido a que esta estructura se relaciona a la organización con poco personal, este esquema es flexible ya que facilita de manera adecuada la toma de decisiones. El organigrama que se presenta en este trabajo hace referencia a la estructura actual que se deberá mantener dentro de la estación de servicio, donde se determinan los puestos que actualmente mantiene tiene la organización.

Gráfico 15 Organigrama de la empresa Distriborja S.A. Estaciones de Servicio



Elaborado por: Autora de la tesina

- **Objetivo**

Estructurar la organización y las funciones del personal que labora en la empresa DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO mediante la aplicación del manual.

- **Misión**

La empresa DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO cumpla a cabalidad la función que ejerce cada empleado según el cargo que desempeña para brindar un excelente servicio para el crecimiento de la empresa.

- **Visión**

La empresa DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO sea una de las mayores empresas distribuidoras de gasolina y ser la más conocida por la calidad del servicio que ofrece al público

- **Valores corporativos**

Respeto

Puntualidad

Agilidad

Justicia

Responsabilidad

Cuidado con el medio ambiente

- **Funciones**

Gerente: 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.

Jefa de Administración: La organización y planeación son unas de las tareas más importantes del jefe de administración. A través de estas se intercomunican todos los demás colaboradores para conseguir un proceso armónico en la empresa con las metas a conseguir, y cómo conseguirlas. Así se consigue que cada persona y departamento tenga clara su función, sus deberes y responsabilidades.

Administrador: Se trata del encargado de realizar todas aquellas funciones de carácter administrativo de una empresa. Puede decirse que su objetivo es administrar de un modo correcto los recursos financieros y humanos de una compañía.

Asistente Contable: 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 siete 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.

- **Descripción de puestos**

Identificación del cargo

Cargo: Gerente

Área: Unidad Administrativa

Reportar a: Propietarios

Supervisa: Área Financiera y Administrativa

Misión del puesto: Dirigir, administrar y coordinar el funcionamiento de la gasolinera y decide hacia dónde quiere ir a través de un buen desempeño en sus actividades controlando de la mejor manera los recursos disponibles con los que cuenta.

Requisitos

- Estudios profesionales relacionados en Administración de Empresas, Economía o afines.
- Edad comprendida entre 30 y 50 años.
- Conocimiento Especiales: Cursos de administración y afines, ventas, seguridad y protección ambiental, recursos humanos, liderazgo y de servicio atención al cliente.
- Sexo masculino y femenino.
- Experiencia mínima de cinco años en cargos similares.
- Conocimiento en el área de combustibles.

Funciones

- 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.

HORARIOS DE LABORES

DESPACHADORES

| | LUNES | MARTES | MIERCOLES | JUEVES | VIERNES | SABADO | DOMINGO |
|------------------|-------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------|
| DE: 6:30:00 | | DESPACHADOR 1 | DESPACHADOR 1 | DESPACHADOR 2 | DESPACHADOR 2 | DESPACHADOR 2 | DESPACHADOR 2 |
| A:14:30 PM | | DESPACHADOR 3 | DESPACHADOR 3 | DESPACHADOR 1 | DESPACHADOR 1 | DESPACHADOR 3 | |
| DE:14:30 PM | | DESPACHADOR 4 | DESPACHADOR 4 | DESPACHADOR 4 | DESPACHADOR 5 | DESPACHADOR 5 | DESPACHADOR 5 |
| A:22:30:00 | | DESPACHADOR 5 | DESPACHADOR 6 Y 7 | DESPACHADOR 6 Y 7 | DESPACHADOR 6 Y 7 | DESPACHADOR 6 Y 7 | |
| 10:30 PM-6:30 AM | | DESPACHADOR 6 Y 7 | DESPACHADOR 5 | DESPACHADOR 5 | DESPACHADOR 4 | DESPACHADOR 4 | DESPACHADOR 3 |

ADMINISTRATIVOS

| | LUNES A VIERNES |
|--|--|
| DE: 8:00 A 17:00 PM (INCLUIDA LA HORA DE ALMUERZO) | Gerente Jefe de Administración Administrador Asistente Contable |

3.6. Resultados Esperados en la Aplicación de la Propuesta

En la aplicación de la propuesta se espera mejorar el funcionamiento del servicio de la empresa, además que ahora el clima organizacional es el adecuado ya que no se dan órdenes erróneas. También se desea que adicionalmente pueda ofrecer otros servicios o aumentar los que ya se vienen dando. Las comunicaciones internas, externas e interpersonales son componentes claves de cada esfuerzo exitoso y que los empleados bien informados desempeñan mejor sus funciones. La información debe ser dirigida a las personas que ocupan los puestos que les permiten tomar las acciones más directas.

A través de los cambio se aspira a que la gasolinera incremente su clientela, sino que sea reconocida, recomendada y la más concurrida del sector. Otro resultado es que mejore el funcionamiento en lo que atañe directamente con los reportes y manejo de la contabilidad, que se optimice el tiempo en el reporte de ventas, cierre de caja y balances mensuales. Se reconoce que se puede prosperar solamente si se cumple con los requisitos de los clientes y si se satisfacen sus expectativas.

Es muy importante que la función que cumple cada persona que labora en la Estación de Servicio DISTRIBORJA S.A. lo haga apegado. También que la sabiduría colectiva de los miembros del equipo, la cual guía las decisiones del negocio, es compatible con la responsabilidad individual. La gente suele apoyar lo que ayudaron a crear, y, con ese espíritu, las decisiones deberían ser tomadas al nivel más cerca posibles de la acción.

Los empleados constituyen el más valioso recurso. Cada persona merece ser tratada con respeto y dignidad, en ambientes apropiados de trabajo, sin hacer caso a la raza, religión, sexo, origen nacional, incapacidad o puesto dentro de la compañía. Cada empleado tiene responsabilidad de manifestar respeto por los otros. Cuando se respetan los unos a los otros, liberan los talentos especiales, la dedicación, la creatividad y la sabiduría de los empleados de DISTRIBORJA S.A., produciendo un personal en el cual cada individuo puede hacer una diferencia y contribuir al crecimiento y a la prosperidad de DISTRIBORJA S.A.

Conclusiones

La falta de un manual organizacional en la Estación de Servicio DISTRIBORJA S.A. no permite una comunicación adecuada entre los diferentes niveles jerárquicos. Además de la toma de las decisiones u órdenes erradas tenemos que se ve afectada el clima organizacional debido a que no cumplen con sus funciones. También el que se ve afectado el clima organizacional y las relaciones interpersonales.

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. Esto hace que el personal no tenga clara las funciones que les compete a cada cargo y a cada departamento a lo que conlleva que se los problemas se exterioricen y se empiece a brindar un mal servicio.

La estación de servicio tiene pocas normas de control interno, lo que afecta la eficiencia y productividad en cada área. Al no tener clara la función y responsabilidad del personal administrativo, estos no tomaran conciencia de que deben adquirir y ofrecer productos de calidad para que los clientes tengan una buena experiencia con los productos que adquieren y a su vez recomiende al servicio que brinda la estación de servicio DISTRIBORJA S.A.

La estación de servicio DISTRIBORJA S.A. debe tener un personal capacitado no solo para el manejo electrónico y operativo, sino para que brinde un buen servicio de atención al cliente, el cual debe aprender relaciones humanas. La diferencia de la empresa es que se distinga de la competencia, ofrecen un servicio excepcional a los clientes y proporcionan solamente productos de alta calidad demostrada a precios justos. El servicio al cliente es uno de los principales punto, además del cumplir correctamente las funciones que le compete al personal para el éxito de la empresa.

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 estación de servicio necesita y que permite que la comunicación en cada área fluya normalmente. Además del manejo de la información del reporte de ventas y este a su vez el manejo de los procesos de contabilidad. También mantendrá las buenas relaciones y el buen clima laboral.

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. El cumplimiento de las funciones mejorará el manejo de la estación de servicio y la responsabilidad de garantizar la calidad de lo que se ofrece tanto en la atención, como en los productos.

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. Además de motivar a los empleados alcanzar las metas planteadas y que son un punto clave para lograrlo, valorar al talento humano porque todos cumplen un rol importante en los puestos del cual tienen la responsabilidad de llevar a cargo las funciones y actividades para el buen manejo de la estación.

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. Todo personal actualizado ejerce mejor el cargo que desempeña, además de prestar un mejor servicio a los clientes y una mejor relación con sus compañeros de trabajo.

Referencias Bibliográficas

- Arias. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (5^o. ed.). Caracas - Venezuela: Episteme.
- Burrell, W. & Morgan, G. (2012). *Sociological paradigms and organizational analysis*. Londres: Heinemann.
- Cameron K. (2015). A Study of Organizational Effectiveness and its Predictors. *Management Science*(32), p. 86-112.
- Castro. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2^a.ed.). Caracas: Uyapal.
- Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. Nashville: Cengage Learning Editores, S.A. Recuperado el 26 de 06 de 2020, de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a470398d881ef04626b994461fc4879b.pdf>
- Freel, M. (2005). Perceived Environmental Uncertainty and Innovation in Small Firms. *Small Business Economics*, 25(1), p. 49-64.
- Hall, R. (2012). El entorno de la organización: Un estudio de sus tipologías y su vinculación con la percepción directiva y el diseño organizativo. *Ciencia y Sociedad*, 40(4), p. 785-822.
- Hintze, J. (2008). *Administración de Estructura Organizativas*. México: MacGraw-Hill. Recuperado el 27 de 06 de 20
- León Torres, L. (15 de 09 de 2013). IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE LA COMPAÑÍA TORRES & ASOCIADOS S.A.". Milagro, Guayas, Ecuador. Recuperado el 12 de 07 de 2020, de <http://201.159.222.36/handle/123456789/610>
- Méndez, C. (2012). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Mintzberg. (2008). *Diseño de Organizaciones Eficientes*. Buenos Aires: El Ateneo.

- Porter, M. (2012). *Ventaja Competitiva, Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Madrid: M. Porter.
- Robbins, S. (12 de 05 de 2005). *Academia*. Recuperado el 06 de 06 de 2020, de https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter
- Villa , A. (10 de 2013). MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA MONTAJES TÉCNICOMETALMECÁNICO S.A.S. Cartagena, Colombia. Recuperado el 12 de 07 de 2020, de <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2531/1/23137463.pdf>

Anexos

Anexo 1 Modelo de Encuesta



Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial

“Desarrollo de la estructura organizacional en la estación de servicios DISTRIBORJA S.A. ubicada en el km 12.5 vía Daule”

| | |
|---|---|
| Dirigido al: Personal de la gasolinera Distriborja S.A. ANEXO | |
| Objetivo: Conocer la opinión de los colaboradores respecto a la organización de la empresa. | |
| Instrucciones para contestar de manera correcta las preguntas: seleccione con una (X) la respuesta según su criterio | |
| <p>1. ¿Considera usted que la empresa maneja correctamente la organización operativa?</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Indeciso</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> | <p>2. ¿Considera usted que es indispensable que el personal conozca las funciones y obligaciones que cumplen dentro de la empresa?</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> De acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Indeciso</p> <p><input type="checkbox"/> En desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> |
| <p>3. ¿Usted ha tomado decisiones o ejecución de actividades que no están dentro de funciones u obligaciones?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy frecuente</p> <p><input type="checkbox"/> Frecuentemente</p> <p><input type="checkbox"/> Ocasionalmente</p> <p><input type="checkbox"/> Raramente</p> <p><input type="checkbox"/> Nunca</p> | <p>4. ¿Cree usted que ha recibido órdenes erróneas por parte del personal administrativo de la empresa?</p> <p><input type="checkbox"/> Sí</p> <p><input type="checkbox"/> No</p> |

| | |
|--|--|
| <p>5. ¿Considera usted necesario realizar capacitaciones al personal de la empresa?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Indeciso <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo | <p>6. ¿Qué tan satisfecho está usted con la estrategia de cuidado de bioseguridad que implementó con sus empleados?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Muy satisfecho <input type="checkbox"/> Satisfecho <input type="checkbox"/> Poco satisfecho <input type="checkbox"/> Insatisfecho <input type="checkbox"/> Muy insatisfecho |
| <p>7. ¿Considera usted que la estación de servicio cumple con las medidas de seguridad idóneas?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | <p>8. ¿Considera usted que la ubicación geográfica de la gasolinera es adecuada para este tipo de servicios?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Indeciso <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo |
| <p>9. ¿Considera usted que los productos que ofrece la estación de servicios satisfacen al cliente?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Indeciso <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo | <p>10. ¿Considera usted que es importante la atención que se brinda al cliente?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Indeciso <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo |
| <p>11. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un manual de funciones?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No | <p>12. ¿Se encuentra usted satisfecho con el cargo que desempeña?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Muy satisfecho <input type="checkbox"/> Satisfecho <input type="checkbox"/> Poco satisfecho <input type="checkbox"/> Insatisfecho <input type="checkbox"/> Muy insatisfecho |
| <p>13. ¿En qué ámbito considera usted que debe mejorar la estación de servicios?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Despacho de combustible <input type="checkbox"/> Cordialidad en el trato <input type="checkbox"/> Eficiencia de los empleados <input type="checkbox"/> Información y señalización <input type="checkbox"/> Ninguno | |

Anexo 2 Modelo de la Entrevista



Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial

“Desarrollo de la estructura organizacional en la estación de servicios DISTRIBORJA S.A. ubicada en el km 12.5 vía Daule”

1. ¿La estación de servicio Distriborja S.A cuenta con misión y visión?

2. ¿De qué manera la empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores?

3. ¿Se realizan inspecciones periódicas al personal para verificar que su desarrollo sea adecuado?

4. ¿Considera las sugerencias y opiniones de los empleados para la toma de decisiones?

5. ¿Con qué frecuencia existen problemas con los clientes debido a la falta de coordinación?

6. ¿Cuenta la empresa con planes de acción que permitan cumplir los objetivos?

7. ¿Existe un presupuesto bien elaborado?

Anexo 3 Entrevistas



Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial

“Desarrollo de la estructura organizacional en la estación de servicios DISTRIBORJA S.A. ubicada en el km 12.5 vía Daule”

1. ¿La estación de servicio Distriborja S.A cuenta con misión y visión?
NO
2. ¿De qué manera la empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores?
POR SU MAYOR RENDIMIENTO
3. ¿Se realizan inspecciones periódicas al personal para verificar que su desarrollo sea adecuado?
NO DE MANERA DIARIA
4. ¿Considera las sugerencias y opiniones de los empleados para la toma de decisiones?
CLARO POR QUE NOS PERMITE MEJORAR
5. ¿Con qué frecuencia existen problemas con los clientes debido a la falta de coordinación?
SUELE PASAR DIARIAMENTE POR QUE NO SE CONOCE LLEVA UNA COORDINACIÓN
6. ¿Cuenta la empresa con planes de acción que permitan cumplir los objetivos?
NO
7. ¿Existe un presupuesto bien elaborado?
LA EMPRESA CUENTA CON EL DEPARTAMENTO FINANCIERO EL CUAL SE ENCARGA DEL PRESSUPUESTO PERO NO SE LO UTILIZA PARA MEJORAS CON RESPECTO A LOS COLABORADORES.

**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y
Comercial**


**“Desarrollo de la estructura organizacional en la estación de servicios
DISTRIBORJA S.A. ubicada en el km 12.5 vía Daule”**

1. ¿La estación de servicio DISTRIBORJA S.A cuenta con misión y visión?
NO
2. ¿De qué manera la empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores?
LA MANERA DE EVALUAR ES CONFORME AL COMPORTAMIENTO Y
DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES
3. ¿Se realizan inspecciones periódicas al personal para verificar que su desarrollo
sea adecuado?
POCAS VECES LA INSPECCION CONSISTES EN EL CORRECTO USO
DEL UNIFORME Y TRATO A LOS CLIENTES
4. ¿Considera las sugerencias y opiniones de los empleados para la toma de
decisiones?
NO
5. ¿Con qué frecuencia existen problemas con los clientes debido a la falta de
coordinación?
POCAS VECES ESTO SUCEDE MAS CUANDO SE LE DA MAL LOS
VUELTOS O LOS CLIENTES SE QUIEREN PASAR DE LISTOS.
6. ¿Cuenta la empresa con planes de acción que permitan cumplir los objetivos?
NO
7. ¿Existe un presupuesto bien elaborado?
NO


**Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y
Comercial**

**“Desarrollo de la estructura organizacional en la estación de servicios
DISTRIBORJA S.A. ubicada en el km 12.5 vía Daule”**

1. ¿La estación de servicio Distriborja S.A cuenta con misión y visión?
NO
2. ¿De qué manera la empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores?
DE NINGUNA MANERA
3. ¿Se realizan inspecciones periódicas al personal para verificar que su desarrollo sea adecuado?
MUY POCO
4. ¿Considera las sugerencias y opiniones de los empleados para la toma de decisiones?
NO
5. ¿Con qué frecuencia existen problemas con los clientes debido a la falta de coordinación?
POCAS VECES
6. ¿Cuenta la empresa con planes de acción que permitan cumplir los objetivos?
NO
7. ¿Existe un presupuesto bien elaborado?
NO


| | | |
|---|---|---|
|  <p>Distriborja S.A. Estaciones de Servicio.</p> | DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO. | Versión 1.0 |
| | | Fecha de elaboración: 02-02-2021 |
| | MANUAL ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES | Cód. DB-ADM-001 |
| | | Pág. 1 - 19 |

**MANUAL ORGANIZACIONAL
Y DE
FUNCIONES
DE
DISTRIBORJA S.A.
ESTACIONES DE SERVICIO.**

| | | |
|---|---|---|
|  | DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO. | Versión 1.0 |
| | | Fecha de elaboración: 02-02-2021 |
| | MANUAL ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES | Cód. DB-ADM-001 |
| | | Pág. 2 - 19 |


CONTROL E HISTORIA DE CAMBIOS

| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | FECHA DE ACTUALIZACIÓN |
|---------|------------------------|------------------------|
| 1.0 | Versión Original | 02/Febrero 2021 |

| | | |
|---|---|---|
|  | DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO. | Versión 1.0 |
| | | Fecha de elaboración: 02-02-2021 |
| | MANUAL ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES | Cód. DB-ADM-001 |
| | | Pág. 3 - 19 |

Índice


| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| ANTECEDENTES HISTÓRICOS | 4 |
| OBJETIVO..... | 5 |
| MISIÓN..... | 5 |
| VISIÓN | 5 |
| Base Legal..... | 6 |
| Estructura Orgánica | 6 |
| Organigrama | 7 |
| Funciones | 8 |
| Cargo: Gerente..... | 9 |
| Cargo: Jefa de administrador | 11 |
| Cargo: Administrador..... | 13 |
| Cargo: Asistente contable | 15 |
| Cargo: Despachador de combustible | 17 |
| HORARIOS DE LABORES | 19 |

| | | |
|---|---|---|
|  | DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO. | Versión 1.0 |
| | | Fecha de elaboración: 02-02-2021 |
| | MANUAL ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES | Cód. DB-ADM-001 |
| | | Pág. 4 - 19 |

INTRODUCCIÓN

El presente manual detalla las funciones y responsabilidades de los colaboradores de la empresa DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO.

El presente documento está dividido la primera parte en la presentación de la empresa, la segunda parte se establece el organigrama y funciones del personal y por último la tercera parte el horario de labores de los administrativos y despachadores. Busca beneficiar a la organización de la empresa DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO.


| | | |
|---|---|---|
|  | DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO. | Versión 1.0 |
| | | Fecha de elaboración: 02-02-2021 |
| | MANUAL ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES | Cód. DB-ADM-001 |
| | | Pág. 5 - 19 |

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La empresa Distriborja SA se constituyó en el año 2006 siendo el representante legal el Sr. Borja Barreiro Cesar Ivan, cuya actividad económica es dedicada a la venta por mayor y menor de combustibles para vehículos automotores y motocicletas en establecimientos especializados. La estación de servicio empezó con una sola zona de despacho ubicada en el km 12.5 vía a Daule entrando por Ecuasal, la ubicación está en un sector estratégico ya que está cerca de algunas empresas tales como: Galapesca, Ecuasal, Bodegas de Colineal, entre otros.

En el año 2014 debido a una mayor afluencia de consumidores se dio lugar a la reconstrucción de la estación de servicio con el fin de mejorar la infraestructura creando nuevas zonas de despachos. Esta nueva infraestructura dispone con cuatro dispensadores ubicados en dos islas de despachos para facilidad del consumidor. Una vez reconstruida la estación de servicios se tuvo una serie de inspecciones para la respectiva obtención de permisos de funcionamiento.

Debido al crecimiento y demanda de la estación gasolinera, la empresa se vio en la necesidad de agregarse a la red PDV (PETRÓLEOS DE VENEZUELA), en el año 2016 se firma un contrato con la red PDV, el cual tiene un tiempo de duración de cinco años. La afiliación a la red PDV (PETRÓLEOS DE VENEZUELA), mejoró la imagen de la estación de servicio, así mismo se obtuvieron mayores beneficios como créditos en compra de combustibles y remodelación de la estación cada dos años debido a la afiliación con la marca PDV. En la actualidad la estación de servicio aumentó sus ventas debido a la marca PDV y se posesionó en el sector como líder en ventas de combustibles, la imagen de la empresa mejoró en promedio.

| | | |
|---|---|---|
|  | DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO. | Versión 1.0 |
| | | Fecha de elaboración: 02-02-2021 |
| | MANUAL ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES | Cód. DB-ADM-001 |
| | | Pág. 5 - 19 |

MISIÓN


La empresa DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO cumpla a cabalidad la función que ejerce cada empleado según el cargo que desempeña para brindar un excelente servicio para el crecimiento de la empresa.

VISIÓN

La empresa DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO sea una de las mayores empresas distribuidoras de gasolina y ser la más conocida por la calidad del servicio que ofrece al público

OBJETIVO DEL MANUAL

Estructurar la organización y las funciones del personal que labora en la empresa DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO mediante la aplicación del manual.

| | | |
|---|---|---|
|  | DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO. | Versión 1.0 |
| | | Fecha de elaboración: 02-02-2021 |
| | MANUAL ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES | Cód. DB-ADM-001 |
| | | Pág. 6 - 19 |

- **BASE LEGAL**

El Plan Nacional De Desarrollo Toda una Vida en el Eje 1: Derechos para Todos Durante Toda la Vida Eje 2: Economía al servicio de la sociedad, del objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, afianzar la dolarización y Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria.

El Código Del Trabajo en sus artículos 3, 4, 42, 44, 45, 79, 328

Ley de desechos peligrosos, de gestión ambiental, de hidrocarburos, Reglamento de prevención de incendio, ambiental para las operaciones hidrocarburíferas en el Ecuador y de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente laboral.

- **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

La estructura orgánica de la Distriborja S.A. Estaciones de Servicio, esta detalla de la siguiente manera:


Gerente

Jefa de Administración

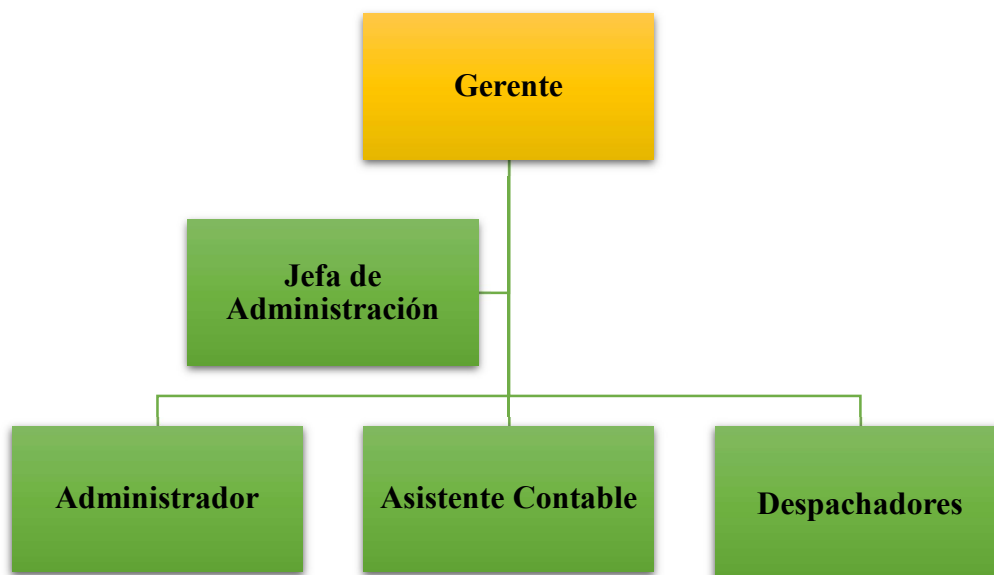
Administrador


Asistente Contable

Despachadores

| | | |
|---|---|---|
|  | DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO. | Versión 1.0 |
| | | Fecha de elaboración: 02-02-2021 |
| | MANUAL ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES | Cód. DB-ADM-001 |
| | | Pág. 7 - 19 |

- **Organigrama**



| | | |
|---|---|---|
|  | DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO. | Versión 1.0 |
| | | Fecha de elaboración: 02-02-2021 |
| | MANUAL ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES | Cód. DB-ADM-001 |
| | | Pág. 8 - 19 |

- **Funciones**


Gerente: 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.

Jefa de Administración: La organización y planeación son unas de las tareas más importantes del jefe de administración. A través de estas se intercomunican todos los demás colaboradores para conseguir un proceso armónico en la empresa con las metas a conseguir, y cómo conseguirlas. Así se consigue que cada persona y departamento tenga clara su función, sus deberes y responsabilidades.

Administrador: Se trata del encargado de realizar todas aquellas funciones de carácter administrativo de una empresa. Puede decirse que su objetivo es administrar de un modo correcto los recursos financieros y humanos de una compañía.

Asistente Contable: 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 siete 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.

| | | |
|---|---|---|
|  | DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO. | Versión 1.0 |
| | | Fecha de elaboración: 02-02-2021 |
| | MANUAL ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES | Cód. DB-ADM-001 |
| | | Pág. 9 - 19 |

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Gerente General

Área: Unidad Administrativa

Reportar a: Propietarios

Supervisa: Área Financiera y Administrativa


Misión del puesto: Dirigir, administrar y coordinar el funcionamiento de la gasolinera y decide hacia dónde quiere ir a través de un buen desempeño en sus actividades controlando de la mejor manera los recursos disponibles con los que cuenta.

Requisitos

- Estudios profesionales relacionados en Administración de Empresas, Economía o afines.
- Edad comprendida entre 30 y 50 años.
- Conocimiento Especiales: Cursos de administración y afines, ventas, seguridad y protección ambiental, recursos humanos, liderazgo y de servicio atención al cliente.
- Sexo masculino y femenino.
- Experiencia mínima de cinco años en cargos similares.
- Conocimiento en el área de combustibles.

Funciones

- 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.

| | | |
|---|---|---|
|  | DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO. | Versión 1.0 |
| | | Fecha de elaboración: 02-02-2021 |
| | MANUAL ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES | Cód. DB-ADM-001 |
| | | Pág. 10 - 19 |


- 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.

Relación funcional

Coordina con el Jefe de Administración, Administrador, Asistente de Contabilidad y Personal Operativo

Supervisa al Jefe de Administración, Administrador, Asistente de Contabilidad y Personal Operativo

Responsabilidad Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la Estación de Servicios.

| | | |
|---|--|---|
|  | DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO. | Versión 1.0 |
| | | Fecha de elaboración: 02-02-2021 |
| | MANUAL DE ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES | Cód. DB-ADM-001 |
| | | Pág. 11 - 19 |

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Jefa de administrador

Área: Unidad Administrativa

Reportar a: Gerente Propietario

Supervisa: Área Financiera y Administrativa


Misión del puesto: 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.

Requisitos

- Estudios universitarios en administración de Empresas, Economía.
- Edad comprendida entre 30 y 45 años.
- Conocimientos Especiales: Cursos de administración y afines, ventas, seguridad y protección ambiental, recursos humanos y liderazgo.
- Sexo masculino y femenino.
- Experiencia mínima de tres años en cargos similares.
- Experiencia y capacitación en actividades comerciales, atención al cliente.

Funciones

- 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

| | | |
|---|--|---|
|  | DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO. | Versión 1.0 |
| | | Fecha de elaboración: 02-02-2021 |
| | MANUAL DE ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES | Cód. DB-ADM-001 |
| | | Pág. 12 - 19 |

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.


Relación funcional

Depende de Propietario

Coordina con Administrador, Asistente de Contabilidad y Personal Operativo

Supervisa a Administrador, Asistente de Contabilidad y Personal Operativo

Responsabilidad Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la Estación de Servicios.

| | | |
|---|--|---|
|  | DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO. | Versión 1.0 |
| | | Fecha de elaboración: 02-02-2021 |
| | MANUAL DE ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES | Cód. DB-ADM-001 |
| | | Pág. 13 - 19 |

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Administrador

Área: Unidad Administrativa

Reportar a: Jefe de Administración

Supervisa: Área Financiera y Administrativa


Misión del puesto: Asistir al Jefe de Administración en actividades como planificar, organizar, dirigir, controlar y administrar todas las actividades dentro de la gasolinera, para cumplir con las metas y objetivos establecidos.

Requisitos

- Estudios universitarios en administración de Empresas, Economía.
- Edad comprendida entre 30 y 40 años.
- Conocimientos Especiales: Cursos de administración y afines, ventas, seguridad y protección ambiental, recursos humanos y liderazgo.
- Sexo masculino y femenino.
- Experiencia mínima de tres años en cargos similares.
- Experiencia y capacitación en actividades comerciales, atención al cliente.

Funciones

- 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

| | | |
|---|--|---|
|  | DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO. | Versión 1.0 |
| | | Fecha de elaboración: 02-02-2021 |
| | MANUAL DE ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES | Cód. DB-ADM-001 |
| | | Pág. 14 - 19 |

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.


Relación funcional

Depende de Jefe de Administración

Coordina con Asistente de Contabilidad y Personal Operativo

Supervisa a Asistente de Contabilidad y Personal Operativo

Responsabilidad Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la Estación de Servicios.

| | | |
|---|--|---|
|  | DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO. | Versión 1.0 |
| | | Fecha de elaboración: 02-02-2021 |
| | MANUAL DE ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES | Cód. DB-ADM-001 |
| | | Pág. 15 - 19 |

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Asistente contable

Área: Unidad Administrativa

Reportar a: Gerente Propietario

Supervisa: Área Financiera y Administrativa


Misión del puesto: 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.

Requisitos

- Estudios Universitarios en Contabilidad. Título de Contador Público Autorizado.
- Sexo masculino y femenino.
- Experiencia mínima de tres años en cargos similares
- Amplios conocimientos de Tributación y Finanzas.
- Experiencias en gasolineras.
- Conocimiento de leyes y reglamentos actualizados.
- Manejo de sistemas contables.

Funciones

- Llevar libros, registros y demás instrumentos necesarios para reflejar la realidad financiera de la organización.
- Comprobar saldos y realizar conciliaciones mensuales de la cuenta bancos.

| | | |
|---|--|---|
|  | DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO. | Versión 1.0 |
| | | Fecha de elaboración: 02-02-2021 |
| | MANUAL DE ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES | Cód. DB-ADM-001 |
| | | Pág. 16 - 19 |

- Revisar y verificar el registro de las transacciones y sus respectivos documentos de respaldo.
- Verificar la legalidad de los documentos previo a los registros contables.
- Elaborar políticas contables y preparar análisis financieros.
- Cumplir con las obligaciones tributarias con el SRI, realizando las declaraciones de impuestos, anexos transacciones, etc.
- Asesor a la Gerencia y Administración en materia de control interno.
- Entregan información sobre la situación de la empresa para quienes la soliciten.
- Prestar la colaboración necesaria a las demás funcionarios para lograr el funcionamiento armonizado de la compañía.
- Elaborar los roles de pago mensual del personal.
- Realizar los avisos de entrada y salida del personal del IESS.
- Todas las tareas que le han sido asignado por su jefe inmediato.


Relación funcional

Depende de: Propietario, Gerente, Jefe de Administración y Administrador

Coordina con: Gerente, Jefe de Administración y Administrador

Supervisa a: no aplica

Responsabilidad: Elaborar los Estados Financieros de forma correcta

| | | |
|---|--|---|
|  | DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO. | Versión 1.0 |
| | | Fecha de elaboración: 02-02-2021 |
| | MANUAL DE ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES | Cód. DB-ADM-001 |
| | | Pág. 17 - 19 |

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Cargo: Despachador de combustible

Área: Unidad Administrador

Reportar a: Administrador

Supervisa: No aplica


Misión del puesto: 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.

Requisitos

- Bachillerato culminado.
- Ser mayor de edad.
- Conocimientos de servicio al cliente.
- Experiencia de un año en ventas.
- Disponibilidad de tiempo completo.
- Manejar situaciones problemáticas con clientes

Funciones

- Despacho de combustible.
- Venta de lubricantes.
- Facturación de la venta de combustible.
- Verificar y linear correctamente la identificación de los clientes que efectúen sus compras a crédito
- Limpieza del área de trabajo y su alrededor.

| | | |
|---|--|---|
|  | DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO. | Versión 1.0 |
| | | Fecha de elaboración: 02-02-2021 |
| | MANUAL DE ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES | Cód. DB-ADM-001 |
| | | Pág. 18 - 19 |


Relación funcional

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.

| | | |
|---|--|---|
|  | DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO. | Versión 1.0 |
| | | Fecha de elaboración: 02-02-2021 |
| | MANUAL DE ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES | Cód. DB-ADM-001 |
| | | Pág. 19 - 19 |

HORARIOS DE LABORES

DESPACHADORES

| | LUNES | MARTES | MIERCOLES | JUEVES | VIERNES | SABADO | DOMINGO |
|------------------|-------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------|
| DE: 6:30:00 | | DESPACHADOR 1 | DESPACHADOR 1 | DESPACHADOR 2 | DESPACHADOR 2 | DESPACHADOR 2 | DESPACHADOR 2 |
| A:14:30 PM | | DESPACHADOR 3 | DESPACHADOR 3 | DESPACHADOR 1 | DESPACHADOR 1 | DESPACHADOR 3 | |
| DE:14:30 PM | | DESPACHADOR 4 | DESPACHADOR 4 | DESPACHADOR 4 | DESPACHADOR 5 | DESPACHADOR 5 | DESPACHADOR 5 |
| A:22:30:00 | | DESPACHADOR 5 | DESPACHADOR 6 Y 7 | DESPACHADOR 6 Y 7 | DESPACHADOR 6 Y 7 | DESPACHADOR 6 Y 7 | |
| 10:30 PM-6:30 AM | | DESPACHADOR 6 Y 7 | DESPACHADOR 5 | DESPACHADOR 5 | DESPACHADOR 4 | DESPACHADOR 4 | DESPACHADOR 3 |

ADMINISTRATIVOS

| | LUNES A VIERNES |
|--|--|
| DE: 8:00 A 17:00 PM (INCLUIDA LA HORA DE ALMUERZO) | Gerente Jefe de Administración Administrador Asistente Contable |