



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE  
DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA**

**“PLAN DE DISEÑO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA  
ESTACIÓN DE SERVICIOS DISTRIBORJA S.A.”**

**AUTORES**

**BAQUE PILAY PAMELA VANESSA  
OCHOA AVILES LESLYE STEFANIA**

**TUTOR**

**MSC. VILLEGAS SÁNCHEZ CARLOS LUIS**

**GUAYAQUIL**

**AÑO 2022**

<b>REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>	
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS</b>	
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b> “Plan de diseño de estructura organizacional de la estación de servicios Distriborja s.a.”	
<b>AUTOR/ES:</b>  Baque Pilay Pamela Vanessa  Ochoa Avilés Leslye Stefania	<b>REVISORES O TUTORES:</b>  Msc. Villegas Sánchez Carlos Luis
<b>INSTITUCIÓN:</b>  Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	<b>GRADO OBTENIDO:</b>  Licenciado(a) en administración de empresa
<b>FACULTAD:</b>  Facultad de Administración	<b>CARRERA:</b>  Administración de empresa
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>  2022	<b>N. DE PAGS:</b>  118
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b> Educación comercial y administración	
<b>PALABRAS CLAVE:</b> Administración, diseño, organización privada, operación administrativa	
<b>RESUMEN:</b>  El presente proyecto de investigación surge de la identificación de la necesidad de un diseño de estructura organizacional de la Estación De Servicios Distriborja S.A. para brindar un buen servicio como empresa, donde se dedican a la venta al por menor de combustibles para vehículos y automotores en establecimientos especializados iniciando sus actividades en el 2006. La importancia de este proyecto radica en elaborar un diseño	

organizacional, considerando los fundamentos metodológicos que permitirá la integración de las tareas de los miembros de la organización con el fin de optimizar los recursos y el estudio sistemático que permita la eficacia, eficiencia y efectividad en el logro de objetivos de la Gasolinera Distriborja.

La realización de este trabajo es muy importante porque 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

El plan de diseño permitirá que puedan identificar los procedimientos que se ejecutan en la estación de servicio Distriborja SA para definir puntos importantes sobre la organización y estructura de la empresa, involucrando a cada departamento y áreas con la finalidad de que el personal tengas clara sus funciones y así lograr un desempeño eficiente. La metodología empleada fue de enfoque de la investigación fue mixto ya que es cualitativo y cuantitativo porque se apega a la necesidad de la investigación de las variables, el enfoque cualitativo haciendo hincapié en la importancia de la observación y la participación.

<b>N. DE REGISTRO (en base de datos):</b>	<b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>
---	-----------------------------

**DIRECCIÓN URL (tesis en la web):**

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<b>SI</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO</b> <input type="checkbox"/>
---------------------	---	------------------------------------

<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b>	<b>E-mail:</b>
Baque Pilay Pamela Vanessa	0992485905	pbaquep@ulvr.edu.ec
Ochoa Avilés Leslye Stefania	0993237670	lochoaa@ulvr.edu.ec

<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	Magíster Óscar Machado Álvarez <b>Teléfono:</b> 2596500 Ext. 201 <b>E-mail:</b> omachadoa@ulvr.edu.ec Mgtr. Irma Aquino Onofre <b>Teléfono:</b> 2596500 Ext. 203 <b>E-mail:</b> iaquino@ulvr.edu.ec
------------------------------------	--

## CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO

### PLAN DE DISEÑO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS DISTRIBORJA S.A

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>6%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>7%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>0%</b> PUBLICACIONES	<b>5%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ulvr.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.upse.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>loscinicosnosirvenparaesteoficio.blogspot.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.abaco.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.eumed.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>studylib.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>



## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES**

El (Los) estudiante(s) egresado(s) **Baque Pilay Pamela Vanessa y Ochoa Avilés Leslye Stefania**, declara(mos) bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, **“Plan de diseño de estructura organizacional de la estación de servicios Distriborja s.a.”**

, corresponde totalmente a el(los) suscrito(s) y me (nos) responsabilizo (amos) con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo (emos) los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor(es)

Firma: Pamela Baque P.

**Baque Pilay Pamela Vanessa**

C.I.0931488910

Firma: Leslye Ochoa A.

**Ochoa Avilés Leslye Stefania**

C.I. 0950530097

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación **“Plan de diseño de estructura organizacional de la estación de servicios Distriborja s.a.”**, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

### CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: **“Plan de diseño de estructura organizacional de la estación de servicios Distriborja s.a.”** presentado por los estudiantes **Baque Pilay Pamela Vanessa y Ochoa Avilés Leslye Stefania**, como requisito previo, para optar al Título de **Licenciado(a) en administración de empresas** encontrándose apto para su sustentación.

Firma: 

**Msc. Villegas Sánchez Carlos Luis**

C.C. 0911450914

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme el privilegio de poder obtener conocimientos y darme sabiduría, a mis padres por cada esfuerzo que hacen por mí, al Tutor que nos asignaron para guiarnos en este proceso académico y docentes que durante todo el trayecto universitario nos ayudaron a fortalecer este gran logro.

Pamela Baque P

Agradezco a Dios por todas las bendiciones que cada día recibo, por la salud, trabajo, y el amor de mis familiares que están a mi alrededor y hacer que logre una más de mis metas deseadas, a mis padres, por su apoyo incondicional, ya que han estado en cada instante para mí.

Al tutor por tenernos la paciencia de guiarnos con la tesis, para sí culminar con éxito.

Leslye Ochoa A.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis Padres ya que han sido mi mayor apoyo y pilar fundamental, he visto sus esfuerzos constantes por darme una educación de calidad y poder culminar con éxito este nuevo reto.

Pamela Baque P

Esta tesis está dedicada a:

Dios ya que ha sido mi guía en todo momento, a mis Padres por el apoyo incondicional que me han brindado en cada momento de mi vida y gracias a ellos por el esfuerzo que han hecho estoy por culminar una de mis metas establecidas.

A mi hija que es mi mayor motivación e inspiración para superarme cada día más.

Leslye Ochoa A.



## ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES .....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
DEDICATORIA .....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLA .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I .....	4
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.1. Tema.....	4
1.2. Planteamiento del Problema.....	4
1.3. Formulación del Problema .....	4
1.4. Sistematización del Problema .....	5
1.5. Objetivos de la investigación .....	5
<b>1.5.1. Objetivo General</b> .....	5
<b>1.5.2. Objetivos Específicos</b> .....	5
1.6. Justificación de la investigación.....	5
1.7. Delimitación del Problema.....	6
1.8. Hipótesis o Idea a Defender .....	8
1.9. Línea de Investigación Institucional/Facultad.....	8
<b>1.9.1. Línea de Desarrollo Empresarial y del Talento Humano</b> .....	8
<b>1.9.2. Sub-línea de Investigación</b> .....	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO .....	9
2.1. Estado del arte .....	9
<b>2.1.1. Antecedentes</b> .....	11
<b>2.1.2. Organización</b> .....	12

2.1.3.	<b>Diseño organizacional</b> .....	15
2.1.4.	<b>Estructura Organizacional.</b> .....	18
2.1.5.	<b>Clima Organizacional.</b> .....	18
2.1.6.	<b>Diseño de la estructura.</b> .....	19
2.1.7.	<b>Relaciones de autoridad dentro de la organización</b> .....	19
2.1.8.	<b>Método o modelo funcional que se implementa en una empresa</b> .....	21
2.1.9.	<b>Técnicas aplicadas de desarrollo organizacional</b> .....	22
2.1.10.	<b>Aplicación del Just in time de desarrollo organizacional</b> .....	23
2.2.	Marco Conceptual .....	23
2.3.	Marco Legal .....	31
2.3.1.	<b>Constitución de la República de Ecuador 2008</b> .....	31
2.3.2.	<b>Código de trabajo</b> .....	34
2.3.3.	<b>Reglamento actividades de comercialización de derivados del petróleo</b> .....	35
2.3.4.	<b>Ley de desechos peligrosos</b> .....	37
2.3.5.	<b>Ley de gestión ambiental</b> .....	37
2.3.6.	<b>Ley de hidrocarburos</b> .....	38
<b>CAPÍTULO III</b> .....		39
<b>3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....		39
3.1.	Metodología de la investigación .....	39
3.2.	Tipo de investigación .....	39
3.2.1.	<b>Investigación de campo:</b> .....	39
3.2.2.	<b>Investigación bibliográfica:</b> .....	39
3.2.3.	<b>Investigación explicativa:</b> .....	40
3.2.4.	<b>Investigación descriptiva:</b> .....	40
3.3.	Enfoque de Investigación .....	40
3.3.1.	<b>Enfoque mixto</b> .....	40
3.4.	Técnica e instrumentos .....	41
3.4.1.	<b>Entrevista:</b> .....	41
3.4.2.	<b>Encuesta:</b> .....	41
3.4.3.	<b>Observación:</b> .....	42
3.5.	Población y muestra .....	42
3.6.	Muestra.....	43
3.7.	Resultados de los datos recogidos de la investigación .....	44
3.7.1.	<b>Entrevista al personal en posición de Gerente</b> .....	45

<b>3.7.2. Entrevista al personal en posición de Jefa de administración</b> .....	46
<b>3.7.3. Entrevista al personal en posición de Administrador</b> .....	48
<b>3.7.4. Análisis de resultados de la Entrevista</b> .....	50
<b>3.7.5. Encuesta al personal general</b> .....	50
3.8. Análisis de los resultados de la encuesta a los colaboradores .....	60
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	62
<b>Informe final</b> .....	62
4.1. Título de la propuesta.....	62
4.2. Análisis DAFO (FODA) .....	62
4.3. Justificación de la propuesta .....	63
4.4. Objetivo general de la propuesta.....	63
<b>4.4.1. Objetivos específicos de la propuesta</b> .....	64
4.5. Lineamientos Generales .....	64
4.6. Desarrollo de la estructura organizacional .....	65
4.7. Logotipo .....	65
4.8. Misión .....	66
4.9. Visión .....	66
4.10. Valores .....	66
4.11. Factibilidad de Aplicación.....	67
4.12. Diseño de la propuesta modelo de la estructura organizacional funcional.....	68
4.13. Función laboral del área administrativa .....	69
4.14. Función laboral del área operacional.....	70
4.15. Descripción de los cargos y sus funciones .....	71
<b>5. CONCLUSIONES</b> .....	76
<b>6. RECOMENDACIONES</b> .....	77
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	78

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. <i>Formula de estratificación de cómo se obtuvo la muestra</i> .....	43
Tabla 2. <i>Indispensable es la jerarquía, división de trabajo y delegar responsabilidades</i> .....	50
Tabla 3. <i>Impulsar los procesos de diseños</i> .....	51
Tabla 4. <i>Capacitaciones al personal de la empresa</i> .....	52
Tabla 5. <i>Personal al mando de la organización</i> .....	53
Tabla 6. <i>Órdenes recibidas de manera errónea al personal de la empresa</i> .....	54
Tabla 7. <i>Diseño organizacional</i> .....	55
Tabla 8. <i>El nuevo plan de diseño organizacional</i> .....	56
Tabla 9. <i>Ubicación geográfica de la gasolinera</i> .....	57
Tabla 10. <i>La empresa cuenta con un diseño organizacional adecuado</i> .....	58
Tabla 11. <i>Ámbitos a mejorar en la estación de servicios</i> .....	59
Tabla 12. <i>Cronograma de actividades</i> .....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de la estación de servicio Distriborja S.A. ....	7
Figura 2. Modelo del Iceberg Spencer y Spencer. ....	14
Figura 3. Tipología de los roles administrativos .....	15
Figura 4. Organización de la Estación de Servicio DISTRIBORJA S.A .....	44
Figura 5. Indispensable es la jerarquía, división de trabajo y delegar responsabilidades .....	51
Figura 6. Impulsar los procesos de diseño .....	52
Figura 7. Capacitaciones al personal de la empresa .....	53
Figura 8. Líderes al mando dentro de la entidad .....	54
Figura 9. Existencia de errores en las órdenes impartidas por los jefes de la empresa .....	55
Figura 10. Percepción del diseño organizacional .....	56
Figura 11. Capacitaciones al personal de la empresa .....	57
Figura 12. Ubicación geográfica de la gasolinera .....	58
Figura 13. La empresa cuenta con un diseño organizacional adecuado .....	59
Figura 14. Ámbito a mejorar en la estación de servicios .....	60
Figura 15. Logo Distriborja S.A.....	66
Figura 16. Organigrama de la empresa Distriborja S.A. ....	69

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo 1 Formato de la encuesta a los colaboradores	<b>83</b>
Anexo 2 Formato de la entrevista a los administrativos	<b>86</b>
Anexo 3 Formato del Plan	<b>87</b>

# INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación surge de la identificación de la necesidad de un diseño de estructura organizacional de la Estación De Servicios Distriborja S.A. para brindar un buen servicio como empresa, donde se dedican a la venta al por menor de combustibles para vehículos y automotores en establecimientos especializados iniciando sus actividades en el 2006. En sus últimos aspectos financieros destacados, se reportó que aumenta de ingresos netos de 2137,69% en 2019. Su Activo Total registró crecimiento negativo de 7,04%.

El Diseño de Estructura Organizacional para la Gasolinera Distriborja S.A, ubicada en el km 12.5 vía Daule, Provincia del Guayas, donde se ha demostrado que las organizaciones carecen de una estructura clara y sufren la falta de comunicación y desinformación que existe en cada área funcional. También confunde el trabajo de los empleados porque no se definen las actividades y tareas que realizan.

La importancia de este proyecto radica en el desarrollo de un diseño organizacional que tenga en cuenta los fundamentos metodológicos que permitirán la integración de las labores de los miembros de la organización para la optimización de recursos y la investigación, de un estudio sistemático que aporte a la eficacia, eficiencia y efectividad en la consecución de los objetivos de la gasolinera Distriborja.

El plan de diseño permitirá que puedan identificar los procedimientos que se ejecutan en la estación de servicio Distriborja SA para definir puntos importantes sobre la organización y estructura de la empresa, involucrando a cada departamento y áreas con la finalidad de que el personal tenga clara sus funciones y así lograr un desempeño eficiente en la organización ya que cada uno de los cargos que tiene la empresa permitirá dar un excelente servicio.

En esta instalación, los clientes exigen un servicio de calidad que cumpla con sus expectativas, pero esta no es una tarea fácil. Esto se debe a que debemos estar un paso por delante de la competencia. Por lo tanto, está bien estructurado para ayudar a los gerentes a tomar decisiones e implementar estrategias desarrolladas en beneficio de la empresa para mejorar el desempeño general de la organización, reducir costos y optimizar recursos lo cual requiere un proceso estructurado. Necesitamos comenzar en este punto ya que no podemos brindar un servicio de calidad.

La realización de este trabajo es muy importante porque 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, además la empresa realiza una de las 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

Los objetivos planteados en la presente investigación son el diseñar la estructura organizacional para la estación de servicio DISTRIBORJA S.A. ubicada en el km 12.5 vía Daule, al analizar el estado actual de la empresa en relación con la estructura organizativa, el diseñar la estructura organizativa para satisfacer las necesidades actuales de la empresa y el aplicar métodos y técnicas de tiempo para determinar mejoras a los procesos seleccionados.

La metodología empleada fue de enfoque de la investigación fue mixto ya que es cualitativo y cuantitativo porque se apega a la necesidad de la investigación de las variables, el enfoque cualitativo haciendo hincapié en la importancia de la observación y la participación, el investigador se capacita para asumir el rol de su interlocutor o actor externo a través de las acciones más adecuadas y cuantitativo el que nos permite tener datos estadísticos donde se realizó entrevistas y encuestas a los colaboradores de la empresa donde se realiza la investigación.

La presente investigación está organizada de la siguiente manera:

Capítulo I se redacta la problemática que se relaciona con objeto de estudio que está orientado a establecer las causas de cuál es la incidencia de la organización y estructura de la empresa, además se establecen los objetivos el cual es brindar un aporte a la investigación.

Capítulo II se redacta el Marco Teórico. Contiene todos los aportes relacionados al sustento teórico sobre el estudio de los dos variables, temas y subtemas que se deriven de estructura organizacional.

Capítulo III está la metodología que se realizó como es la investigación de campo ya que es la que permite conocer el entorno donde se desarrolla la problemática de la



empresa. Se aplicó la entrevista y encuesta a los participantes, luego de recolectada la información, se tabularon los datos obtenidos para realizar un análisis e interpretar los resultados

Capítulo IV está la Propuesta que radica en el diseño de la estructura organizacional de esta propuesta tiene como finalidad lograr un buen desempeño del personal en cada uno de sus puestos de trabajo, obtener mejores resultados que beneficiará, además de las conclusiones y recomendaciones.

# CAPÍTULO I

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### **1.1.Tema**

“PLAN DE DISEÑO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS DISTRIBORJA S.A.”

### **1.2.Planteamiento del Problema**

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 la labor de la Estación de Servicio, se observa la necesidad de diseñar una estructura organizacional de las 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.

### **1.3. Formulación del Problema**

¿De qué manera influye 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?

#### **1.4.Sistematización del Problema**

- ¿Qué estrategias y cambios serán propuestos para el cumplimiento de los objetivos deseados?
- ¿Qué propuesta se puede utilizar para el Plan de Diseño de Estructura Organizacional de la Estación de Servicios Distriborja S A Daule para dar solución a las fallas actuales?
- ¿En base a qué criterios se toman decisiones para las soluciones a los problemas de la empresa?

#### **1.5. Objetivos de la investigación**

##### **1.5.1. Objetivo General**

Diseñar la estructura organizacional para la estación de servicio DISTRIBORJA S.A. ubicada en el km 12.5 vía Daule.

##### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Analizar la situación actual de la empresa DISTRIBORJA. S.A con respecto a la estructura organizacional.
- Diseñar una estructura organizativa que se adapte a las necesidades actuales de la empresa.
- Aplicar técnicas, métodos y tiempos para establecer mejoras en los procedimientos seleccionados.

#### **1.6.Justificación de la investigación**

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.

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.

### **1.7.Delimitación del Problema**

**País:** Ecuador

**Región:** Costa

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Guayaquil

**Sector:** Rural

**Lugar:** VIA DAULE A 500 METROS DE LA ENTRADA DE LA FABRICA ECUALSAL.

**Parroquia:** Tarqui

**Área:** Gasolinera

**Tiempo:** 2006

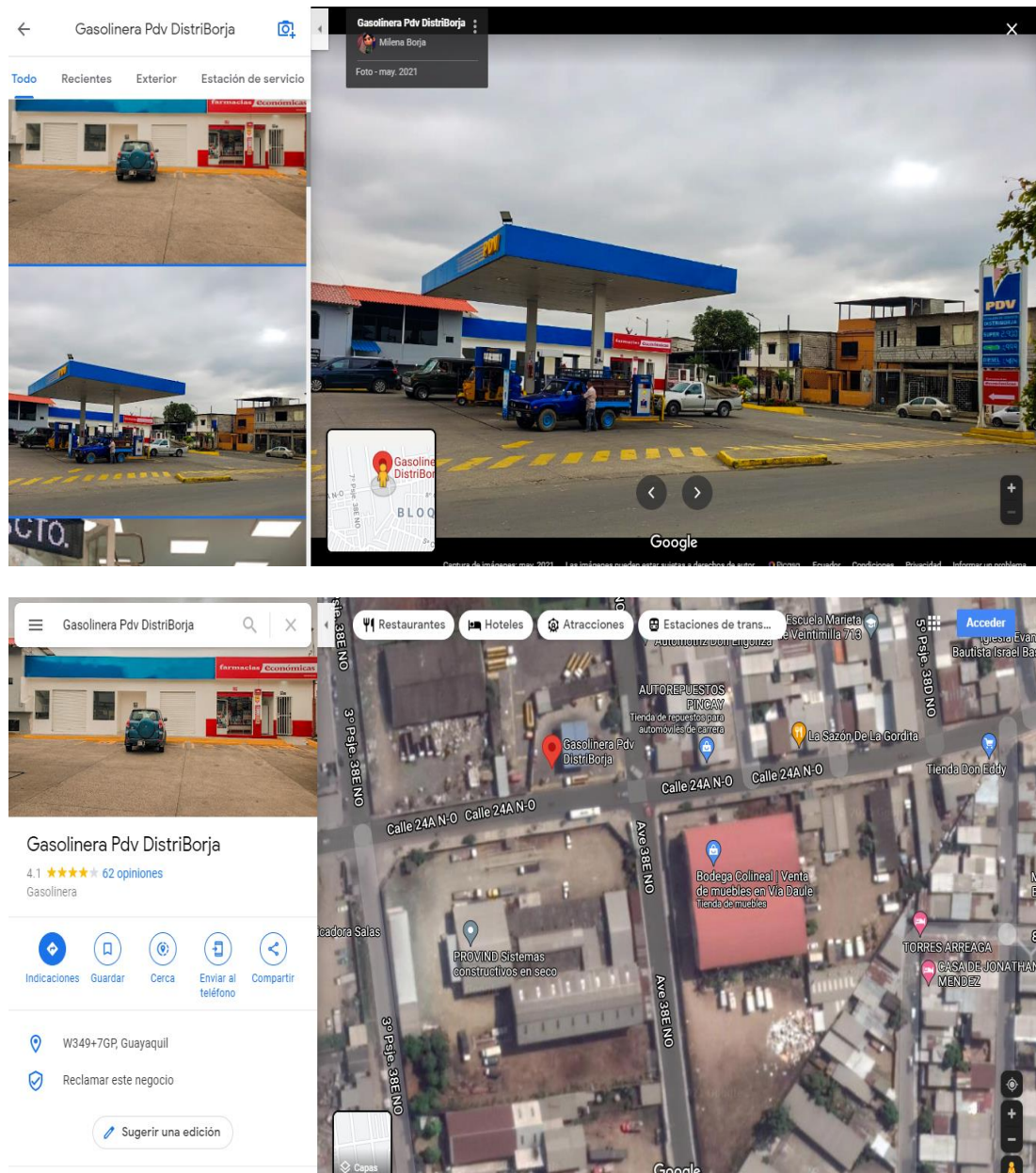


Figura 1. Ubicación de la estación de servicio Distriborja S.A.

Fuente: Google Maps (2022)

## **1.8.Hipótesis o Idea a Defender**

El diseño organizacional va a mejorar la estructura organizacional de la estación de servicios DISTRIBORJA S.A en el Km 12.5 Vía Daule.

## **1.9.Línea de Investigación Institucional/Facultad.**

- Línea de la facultad de administración: Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

### **1.9.1. Línea de Desarrollo Empresarial y del Talento Humano**

La línea tiene como finalidad que las organizaciones sean creadas para trascender en el tiempo, por lo tanto, es necesario resaltar la importancia de la correcta administración de sus recursos y la identificación de los procesos de negocios que les permita cumplir sus objetivos organizacionales, impactando de manera favorable a la sociedad.

### **1.9.2. Sub-línea de Investigación**

Gestión integral de procesos de empresas y emprendimientos.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Estado del arte

El marco teórico, también llamado marco de referencia, es el soporte teórico, contextual o legal de los conceptos que se utilizaron para el planteamiento del problema en la investigación. Además, le ayuda a formular de una forma confiable las conclusiones del proyecto o, en su defecto, replantear las preguntas con mayor profundidad.

Dentro de la búsqueda exhaustiva de información, no se logró definir un proyecto con iguales características, sin embargo, los trabajos que se muestran a continuación son una recopilación de información relevante que se relacionan en cierto grado con el presente proyecto de investigación Plan de diseño de estructura organizacional de la Estación de Servicios Distriborja S.A.

Los trabajos relacionados y encontrados de manera internacional:

Omar Fernando Martínez Jiménez, José Fabián Canteral García y Claudia Marcela Moran Zúñiga (2019): "Plan de diseño organizacional para la empresa HIROMETALSA S.A.", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana

Actualmente, existen empresas que están desarrollando sus actividades en base a su experiencia. Es decir, no sigue un modelo de gobierno que permita a la alta dirección establecer las funciones, procesos, procedimientos, políticas, personas y recursos necesarios para alcanzar los objetivos de una organización. Esta es una de las razones por las que muchas PYMES no pueden mantenerse al día con el mercado debido a operaciones ineficientes, problemas comerciales aburridos y subsiguientes subcontrataciones. Por ello, el caso de Hirometalsa, especializada en la fabricación de carrocerías en Durán, destaca subjetivamente en el título de trabajo una serie de cuestiones relacionadas con el almacenamiento que requieren la determinación de la organización adecuada. Funciones, procesos y procedimientos que conducen al desarrollo y crecimiento de la empresa. Crear un plan de desarrollo organizacional ayuda a los empleados a realizar sus actividades de manera organizada, sistemática y

ordenada, evitando fraudes y errores que afectan la consistencia de la industria. Aplicar estas herramientas de gestión te ayudará a alcanzar los objetivos marcados por tus inversores. (Martínez, Canteral, & Moran, 2019)

Arcila Garcés Alejandra y Zamora Osorio Mónica Andrea (2018): Diseño de la estructura organizacional y un plan de mercadeo para la empresa Airtek Ingeniería S.A.S.

El presente trabajo de investigación busca, a través de conceptos teóricos de marketing y teoría de la gestión, diseñar un plan de marketing y estructura organizacional, los elementos faltantes en la organización; El desarrollo de este plan de marketing y estructura organizacional brinda a la empresa oportunidades de crecimiento empresarial, posicionamiento de marca, mayores oportunidades de venta, así como una mejora de la competitividad en el mercado local (Arcila & Zamora, 2018).

Entre los trabajos nacionales se relacionan los siguientes:

Pinto Haro, Janella Nicole (2021): Diseño de un plan de mejoramiento de la estructura organizacional de Vina San Bartolomeo S.A.

Este trabajo de investigación se ha desarrollado con el objetivo de satisfacer los requisitos para la obtención del título de tercer nivel de la carrera de psicología organizacional. A lo largo de la carrera, los conocimientos adquiridos capacitan al alumno para aplicarlos a su vida profesional de manera eficaz y exitosa. El problema que se identificó en el incidente fue la ausencia del departamento de Recursos Humanos/RRHH. Porque sin esta unidad, la organización tiene vacíos a nivel administrativo y también para los empleados. El Departamento de Talento es responsable de velar por el bienestar financiero, mental y profesional de los integrantes de la organización. Al no tener un organigrama bien estructurado con funciones y tareas establecidas, los empleados no tendrán una idea clara de las actividades o tareas que deben realizar de acuerdo a su apellido. Como resultado, los empleados rotarán, serán despedidos, no tendrán oportunidades de ascenso y no estarán satisfechos con



su trabajo. Además, la cultura que encarna Viña San Bartolomeo SA es débil porque los empleados no se sienten alineados con los ejes de la organización, les interesa presentar resultados pero no hay innovación en los procesos o estrategias de marketing (Pinto, 2021).

Flores Baque, Jonathan Enrique (2020): Plan de diseño organizacional para la empresa Proalum S.A. en la ciudad de Guayaquil

El presente estudio del plan de desarrollo organizacional tiene como finalidad alinear y ordenar la estructura interna de la empresa estableciendo reglas claras y precisas, este plan delinea los procesos mediante los cuales cada comunidad debe El colaborador debe cumplir con el rol para el cual labora en la empresa Proalum. Toda empresa requiere de un ambiente de trabajo en el que los empleados y la propia organización se enfrentan a una serie de inconvenientes en la realización de sus procesos, de ahí la necesidad de un plan de diseño organizacional dentro de una organización que debe estar en contacto con todos los empleados. , con el objetivo de definir y precisar sus funciones a seguir en el marco de los logros institucionales (Flores, 2020)

### **2.1.1. Antecedentes**

En la vida las personas se componen de una infinidad de interacciones con otros individuos y organizaciones. Las personas son muy sociales e interactivas; no vivir aislado, sino coexistir y tener relaciones constantes con los compañeros (Chiavenato, 2011).

Las organizaciones se encuentran entre las instituciones sociales más notables, el lugar de nacimiento de la creatividad y el ingenio humanos. Las organizaciones en la actualidad son diferentes a las organizaciones de ayer, y quizás en un futuro lejano muestren diferencias aún mayores (Chiavenato, 2011).

Al respecto, Gento (2015), define la función de gobierno como “el cumplimiento de cada función del proceso administrativo: planificar, coordinar, dirigir, evaluar y

hacer efectivas de manera eficaz”. Esto muestra claramente, la coordinación de los procesos administrativos, la intención de sistematizar las acciones para viabilizar los procesos, los lineamientos estándar y la racionalización de los recursos para cumplir con los requerimientos de un plan o proyecto.

Es la distribución formal de puestos de trabajo dentro de una organización. A medida que los gerentes desarrollan o modifican estructuras, se implican en el diseño organizacional, un proceso que incluye disposiciones sobre seis elementos clave: determinación de tareas, departamentos, jerarquías, alcance y alcance, micro control, centralización y descentralización y formalización. (Google Maps, 2015)

En relación a esta función, Arenas en 1996 citado por Finol (2016), definiéndola como “una herramienta que permite identificar pasos concretos a seguir para alcanzar los objetivos”. Además, ningún gerente puede tener éxito en organizar, dirigir o controlar una institución educativa si no ha planificado previamente las diversas acciones a realizar y se pretende realizar una planificación estratégica para realizarla y fortalecer la organización. Implementar una estructura, crear nuevos puestos de trabajo, aumentar funciones, masificar la comunicación interna y hacer más eficiente la toma de decisiones. El diseño organizacional juega un papel importante en este proceso de globalización de las grandes y pequeñas empresas.

El diseño organizacional es un conjunto de medios por los cuales una organización logra asignar el trabajo según el área y asegurar su efectiva coordinación. El diseño organizacional también se ocupa de implementar una estructura, crear nuevos puestos de trabajo, aumentar las funciones, difundir las comunicaciones internas y tomar decisiones de manera más eficiente. El diseño organizacional juega un papel trascendente en la globalización de las empresas grandes y pequeñas.

### **2.1.2. Organización**

Una organización es un grupo de personas conscientes que logran un propósito particular. Tu universidad es una asociación; Lo mismo ocurre con los clubes estudiantiles, oficinas gubernamentales, iglesias, Amazon.com, negocios de alquiler

de video en su vínculo, United Way, el equipo de béisbol de Colorado Rockies y el examen de mayo de la cámara. (Robbins S. , Administración, 2005, págs. 43-641)

Según el autor Chiavenato, la vida humana está formada por interacciones infinitas con otras personas y organizaciones. Las personas son altamente sociales e interactivas; No viven de forma aislada, sino que coexisten y tienen una relación continua con sus colegas (Chiavenato, 2011)

Las organizaciones se encuentran entre las organizaciones sociales más notables que han dado lugar a la creatividad, creación e ingenio humano. Las organizaciones de hoy son diferentes de ayer, y tal vez serán aún más en el futuro lejano. (Chiavenato, 2011)

El autor Robbins señala la distribución formal del trabajo dentro de una organización. A medida que los gerentes desarrollan o modifican estructuras, se compromete en el diseño organizacional, un proceso que contiene disposiciones sobre seis elementos clave: especialización de tareas, departamentalización, cadena de mando, ámbito de control, centralización y descentralización y formalización (Robbins S. , Administración, 2005, págs. 43-641)

Según el autor Chiavenato, señala que en realidad no toda la organización funciona como un sistema abierto, sino sólo una parte de ella. La estructura organizacional y el comportamiento son variables dependientes, mientras que el ambiente y la tecnología son variables independientes. El entorno plantea desafíos externos a la organización, mientras que la tecnología tiene desafíos internos. Para enfrentar estos desafíos internos y externos se distinguen tres niveles de organización (Chiavenato, 2011)

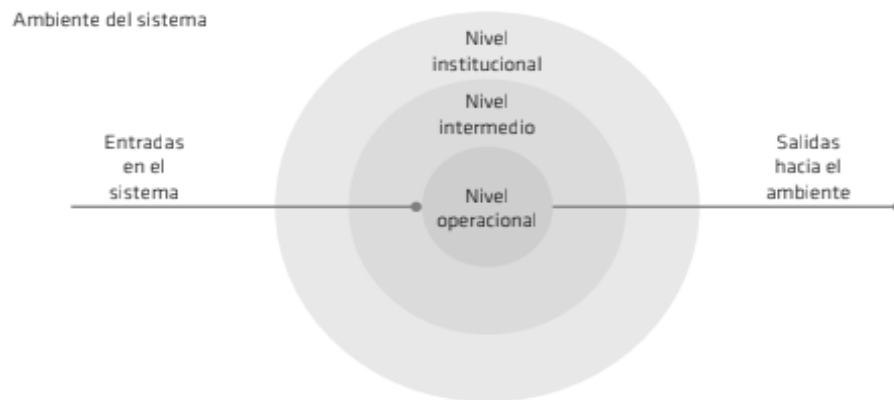


Figura 2. Modelo del Iceberg Spencer y Spencer.

Fuente: Becerra & Campos (2014).

En relación citado por (Robbins S. , Administración, 2005, págs. 43-641), Tom Gegax es un excelente ejemplo de cómo son los gerentes exitosos de hoy y las habilidades que necesitan para lidiar con problemas. Dificultades y retos de administración en el siglo XXI (Robbins S. , Administración, 2005, págs. 43-641).

Para sobrevivir y funcionar bien en un entorno como este, todos los gerentes de una organización deben administrar estratégicamente. Es claro que los altos ejecutivos de la organización (presidentes como Meg Whitman y Ken Chenault) son quienes establecen las metas y desarrollan la estrategia para que la empresa alcance esas metas (Hitt, Stewart, & Porter, 2006).

Los primeros pensadores de gestión como Taylor, Fayol y Weber nos dieron principios de gestión que creían que eran de aplicación universal. En investigaciones posteriores se encontraron excepciones a muchos de estos principios. Por ejemplo, la división del trabajo es útil y se usa ampliamente, pero los trabajos se han vuelto demasiado especializados. Hace varios años, otra estructura organizacional era más efectiva (Robbins S. , Administración, 2005, págs. 43-641).

El erudito canadiense Henry Mintzberg propuso un enfoque alternativo para describir la función administrativa. Basa su clasificación en estudios sobre cómo los

gerentes pasan el tiempo en el lugar de trabajo y se orienta hacia "roles", a los que llama el "conjunto de comportamientos organizados" (Hitt, Stewart, & Porter, 2006).



Figura 3. Tipología de los roles administrativos

Fuente: Hitt, Stewart, & Porter (2006).

**NOTA:** Mintzberg organizó su tipología de los roles administrativos en tres categorías principales (interpersonal, de información, y de decisión) cada una de las cuales contiene roles específicos. Este sistema comprende en total 10 roles, como se muestra en la figura (Hitt, Stewart, & Porter, 2006)

En relación a esta función, Arenas en 1996 citado por Finol (2016), la define “como una herramienta que ayuda a determinar el rumbo exacto de conducta a seguir, con el fin de lograr los objetivos planteados. Además, ningún gerente puede organizar, dirigir y controlar con éxito una institución educativa, si no planifica con anticipación las diversas acciones a seguir. El diseño organizacional refleja cómo se implementan las metas y estrategias en la organización. Este diseño se ocupa de la planificación estratégica y la gobernanza que se debe realizar para realizarlo y unificar las organizaciones.

### 2.1.3. Diseño organizacional

El diseño organizacional es un conjunto de medios por los cuales una organización logra asignar el trabajo de acuerdo al área y asegurar su efectiva coordinación.

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 protagonismo en la globalización de los emprendimientos grandes y pequeños.

Su progreso en el transcurso de la época es determina por cuatro enfoques: a. Clásico; b. Tecnológico de las Tareas; c. Ambiental; y d. Reducción de tamaño

#### **a) Enfoque clásico**

Autores como Max Weber, Frederick Taylor y Henri Fayol son representantes clave del enfoque clásico del diseño organizacional. Creen que las organizaciones más eficaces y eficientes tienen una estructura jerárquica en la que los miembros de la organización, en sus acciones, se guían por un sentido de responsabilidad dentro de la organización y por un conjunto de reglas y normas razonables.

Según Weber, cuando estas organizaciones están completamente desarrolladas, se caracterizan por la especialización de tareas, nombramientos basados en el mérito, oportunidades para que los miembros sigan carreras, revolucionando las actividades y la atmósfera informal y racional en la organización llámalo burguesía.

#### **b) Enfoque tecnológico en las tareas**

En el enfoque técnico del diseño organizacional que surgió en la década de 1960, surgieron algunas variables organizacionales internas muy importantes. "Tecnología de proceso" se refiere a los diferentes tipos de tecnología de fabricación involucrada en la fabricación de diferentes tipos de productos. Un estudio clásico realizado por Joan Woodward y sus colegas a mediados de la década de 1960 encontró que la tecnología de las tareas organizacionales afecta tanto la estructura organizacional como el éxito.

Group Woodward ha dividido alrededor de 100 empresas manufactureras del Reino Unido en tres grupos, de acuerdo con sus respectivas tecnologías para tareas: (1) producción unitaria y en serie pequeña, (2) producción en serie y en serie grande, y (3) fabricación por procesos.

### **c) Enfoque ambiental**

Este enfoque apareció en el año 1960, en el siglo pasado. Se basa en un conjunto de ideas relacionadas con las personas, las organizaciones y el medio ambiente, para promover el crecimiento y desarrollo de su potencial.

En este sentido, el desarrollo organizacional se ha convertido en una herramienta fundamental en el mundo actual, caracterizado por una feroz competencia en situaciones altamente globalizadas, una gran herramienta de cambio en busca de la eficacia de las organizaciones más grandes.

Desarrollado por psicólogos experimentales, existe el concepto de mejorar el desempeño humano en condiciones ambientales como el calor, la humedad y la luz. Las condiciones de trabajo cómodas aumentan la productividad.

### **d) Enfoque reducción del tamaño**

Durante los últimos diez años, los gerentes han practicado un tipo de proceso de diseño organizacional que valora las acciones que ajustan la organización a cambios repentinos en el entorno. Este tipo de toma de decisiones a menudo se denomina reestructuración, que a menudo se basa en una reducción de la estructura organizativa. Emerging Downsizing es claramente una forma de reorganización o reestructuración organizacional mediante la cual se mejora el sistema de trabajo, se revisa la organización en todos los niveles y se ajusta el número de empleados para mantener la competitividad de la organización.

La competencia se convirtió en un desafío moral para otras afiliadas y competidores en la década de 1990, ya que muchas organizaciones consideraron la reducción de personal como un requisito previo para la competencia. Los ahorros son una ganancia a corto plazo y, a la larga, ganan la confianza y el respeto de muchos ex empleados. Una ola de fusiones, ventas y adquisiciones. La desregulación de ciertas industrias y más y más nuevas empresas comerciales están intensificando la competencia global. Además, los avances tecnológicos clave han obligado a los empresarios altamente burocráticos a adoptar estructuras menos jerárquicas para adaptarse mejor al entorno.

Finalmente, para la reducción de personal, los conceptos clave son la eficiencia, la productividad y la calidad, y las organizaciones están adoptando estructuras más ágiles

y flexibles para que sea más fácil mantenerse al día con las velocidades cambiantes del mercado global.

#### **2.1.4. Estructura Organizacional.**

Para Franklin (2013), la organización debe contar con un marco de actuación y política que defina todos los aspectos de la organización para que ésta sea clara, cualquiera que sea su tipo: Este marco está conformado por De la estructura organizacional, que no es más que un sistema ordenado y su división de unidades de trabajo a partir del objeto de su creación se traduce y concreta en estrategias.

Una estructura organizativa es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifique cada puesto en su organización, su función y puestos relacionados. Este marco fue desarrollado para definir cómo opera una organización y ayudar a lograr objetivos de crecimiento futuros. La estructura se muestra en un diagrama de flujo.

Kast & Rosenzweig (1974), define la estructura como una guía que establece relaciones entre todos los elementos o partes de una organización. Sin embargo, la formación de un sistema social no se distingue de la misma forma que en un sistema biológico o mecánico. No lo vemos, pero lo inferimos de las operaciones y el comportamiento reales de la empresa.

Una estructura social formal y bien organizada que consta de estándares de desempeño bien definidos, donde idealmente cada secuencia de acciones está funcionalmente vinculada a las metas de la organización (Merton, 2002).

#### **2.1.5. Clima Organizacional.**

El ser humano necesita adaptarse constantemente a diferentes situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional. Se define como un estado adaptativo que se asocia no solo a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, la necesidad de autoestima y la realización de un individuo. La falta de satisfacción de estas necesidades superiores causa muchos problemas ya que su satisfacción depende de



otros, especialmente de aquellos que tienen autoridad. Es importante que las autoridades entiendan la situación de la vivienda y la naturaleza de las deficiencias humanas. (Chiavenato, 2017).

#### **2.1.6. Diseño de la estructura.**

El diseño estructural de una organización puede expresarse de diferentes maneras y toma diferentes formas. Los perfiles se adoptan en función del alcance del impacto, los mecanismos operativos, las habilidades específicas, las oportunidades de creación de valor, la creación de valor y la innovación, la estrategia, la cultura dominante, la gestión de la información y los procesos de apoyo. No hay estructura buena o mala. La ubicación alternativa de las unidades de la empresa puede satisfacer las necesidades de su razón de ser y adaptarse a escenarios cambiantes sin adaptarse a los ciclos de vida u oportunidades comerciales. (Franklin, 2013).

#### **2.1.7. Relaciones de autoridad dentro de la organización**

##### **a. Relaciones De Tipo Lineal**

Entre autoridades y subordinados, existe jerarquía, autoridades únicas y responsabilidad.

La organización lineal es la forma de organización más simple y piramidal, en la que cada jefe recibe y transmite todo lo que sucede en su campo debido a sus estrechas líneas de información.

Las características de una relación lineal son:

- Autoridad lineal única: el poder único y absoluto de los superiores sobre los subordinados.
- Líneas formales de comunicación: la comunicación se realiza únicamente a través de las líneas existentes en el organigrama
- Centralización de las decisiones: transferencia y convergencia de poder a la cúspide de la organización.
- Configuración piramidal: resultado de la concentración de poder.

La ventaja de una relación lineal es que tiene una estructura simple, es fácil de entender, tiene una clara división de responsabilidades, es fácil de implementar y tiene una gran estabilidad.

Entre las desventajas que se encuentran en una relación lineal están la comunicación lenta, la burocracia excesiva, la posible rigidez y el liderazgo autocrático, debido a su estabilidad y forma.

### **b. Relación Funcional**

Las líneas eléctricas se rigen por la especialización de funciones, las cuales sólo tienen autoridad sobre otras entidades en materias particulares.

La organización funcional tiene características como:

- La autoridad es coherente y se basa en la especialización
- Canales directos de comunicación
- Jerarquía de decisiones
- Énfasis en la especialización

Ventajas que representa la relación de tipo funcional como la razón de un Alto grado de especialización, agilizando la comunicación procesos, una mejor supervisión de la ingeniería y la separación del desempeño de planificación y control de la ejecución.

En cuanto a las limitaciones de la relación funcional, existen muchas dependencias, dispersión de responsabilidades, confusión sobre la prioridad de objetivos y tendencias competitivas entre expertos.

### **c. Relación De Staff**

Esta es una relación de tipo especializado de consultoría o servicio, que no implica ningún tipo de autoridad, es una relación de asesoría y referencia.

Las características de la interrelación personal son las siguientes:

- La naturaleza de una relación de asesoramiento es la de asesoramiento y apoyo.
- Miembros de un personal que desempeñan trabajos que requieren estudio e investigación.

La ventaja de las relaciones con los empleados es la reducción de funciones auxiliares y de especialización, permitiéndoles concentrarse en las actividades principales de su cargo, manteniendo el principio de autoridad única y recursos humanos miembros con una visión más amplia y una organización común (visión del cuerpo). En el lado negativo, existe la posibilidad de conflicto entre los empleados y otras partes de la empresa. Además, los empleados no son inmediatamente responsables de los resultados de los proyectos consultados

#### **2.1.8. Método o modelo funcional que se implementa en una empresa**

Este modelo se basa en la utilización máxima de expertos funcionales en niveles jerárquicos clave. El objetivo es aumentar la productividad de la empresa a través de la especialización, de modo que los puestos jerárquicos no queden desprovistos de ciertas facultades y responsabilidades por parte de los citados profesionales. Así, la estructura se aplanan o crece en su base de operaciones.

Se basa en la distribución de puestos en la organización según la especialización de cada trabajador. La importancia de este modelo es que permite que cada empleado trabaje desarrollando sus propias cualidades, descentralizando la toma de decisiones y asegurando una comunicación rápida y directa, sin intermediarios. El principal problema de la estructura de trabajo es que los trabajadores reciben órdenes diferentes ya veces contradictorias, lo que dificulta el desempeño de sus funciones.

Esta estructura fue propuesta por Taylor y caracterizó la eliminación del principio de unidad de mando, ya que los trabajadores dependerían de los especialistas individuales de cada etapa de producción o función comercial para llevar a cabo sus funciones. El mayor inconveniente lo provoca la ruptura de la unidad de mando, que

generalmente es fuente de conflictos de intereses y objetivos y provoca dificultades de coordinación.

Características de la organización funcional:

Funcionalidad o permisos compartidos. Una agencia de base de conocimientos. El jefe no tiene autoridad total sobre sus subordinados, solo autoridad parcial y relativa.

Línea de comunicación directa. Buscamos la comunicación más rápida posible entre los diferentes niveles, de forma directa y sin intervención.

Descentralización de decisiones. Las disposiciones que se asignan en el organismo o puesto especializado.

Énfasis en la especialización. Especialidad de todos los departamentos a cargo.

### **2.1.9. Técnicas aplicadas de desarrollo organizacional**

Estas técnicas efectivas de desarrollo organizacional que se usan para que la empresa mejore el rendimiento de sus empleados y certificar la creación de un clima laboral saludable.

Cada vez son más las empresas que deciden aplicar el desarrollo organizacional para optimizar el desempeño de los empleados y asegurar su bienestar. Este proceso implica analizar la situación y realizar una serie de actividades encaminadas a mejorar el desempeño de los trabajadores individuales y grupales. A continuación, aprenda algunas de las técnicas más utilizadas durante la fase de intervención del desarrollo organizacional:

1) Retroinformación con base en una encuesta: Se trata de la creación de una encuesta que los empleados deben ser calificados por la empresa en temas como valores organizacionales, innovación, clima laboral y coordinación de equipos. A partir de estos datos, puede identificar problemas que pueden afectar a su empresa a nivel organizacional. Tenga en cuenta que las respuestas se agregan por grupo o departamento y se pasan a los empleados. Finalmente, las conclusiones se llevan a la discusión grupal para encontrar la solución más práctica para el equipo y la empresa.

2) Formación de equipos: El negocio se mantiene a través del trabajo en equipo. Siguiendo este principio, el enfoque de "formación de equipos" enfatiza el fortalecimiento de las relaciones y la colaboración de los empleados a través de una serie de ejercicios. Esto incluye analizar los roles del equipo, establecer metas y objetivos, y construir relaciones interpersonales.

3) Círculos de calidad: Esto incluye formar un equipo para identificar, analizar y resolver problemas que puedan afectar su entorno de trabajo. Este enfoque permite a los empleados plantear sus inquietudes e ideas al nivel ejecutivo.

#### **2.1.10. Aplicación del Just in time de desarrollo organizacional**

Antes de comenzar, debe quedar claro que el enfoque está estrechamente relacionado con la mejora continua. Es una forma de gestionar los procesos que tienen lugar en una organización. En resumen y para que nos sea más fácil de entender, el objetivo es eliminar las tareas que no aportan nada y proporcionar un producto o servicio de calidad al cliente satisfecho con el menor consumo de recursos corporales.

Este término proviene del inglés Just in Time o significa Justo a Tiempo. E incluye tanto las materias primas necesarias para la producción como el producto terminado que llegará a su destino tan pronto como se necesite, ni antes ni después. Al mismo tiempo, la cantidad de materiales de producción o productos terminados debe ser la adecuada para satisfacer las necesidades de los clientes. En el caso del presente proyecto esta aplicación de técnica del tiempo es que al aplicar las reformas en la estructura organizacional e ir estableciendo cargos, funciones y roles, y se adopte todo lo propuesto en el periodo de un año ya marchará sola la organización.

## **2.2. Marco Conceptual**

**Que es administración:** Es un proceso distintivo de planificación, organización, implementación y control, llevado a cabo para definir y lograr objetivos, mediante el uso de personas y recursos (George, 1986).

**Eficiencia:** Es la capacidad de definir objetivos apropiados: hacer lo que se debe hacer en pos de lo que es mejor para la organización; significa el uso correcto de los recursos disponibles (capital de producción). Se puede definir mediante la ecuación  $E = P/R$ , donde P es el producto de la producción y R es el recurso utilizado (Chiavenato, Introducción a la teoría general de Administración, 2004).

**Eficacia:** Se mide por el logro de las metas de la organización y al respecto agrega que para alcanzarlas deben estar alineadas con la visión definida y organizadas en base a prioridades y visión importantes para su desempeño y así poder medir las expectativas de los clientes de productos y servicios (Gil, 2011)

**Competitividad:** Es la capacidad de una asociación para crear y ejecutar estrategias competitivas y mantener o aumentar su participación en el mercado de manera sostenible. Estas habilidades se relacionan con una variedad de factores, controlados por las empresas, desde la formación del personal técnico y los procedimientos de gestión y operación hasta las políticas públicas, la provisión de infraestructura y las peculiaridades de la oferta y los requisitos. (Ferraz, Kupfer, & Haguenaer, 1996).

**Productividad:** Está asociado a la mejora del proceso productivo. Mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. Así, la productividad es un indicador relacionado con lo que produce un sistema (salida o producto) y con los recursos utilizados para producirlo (insumo o insumo). De esta manera, surgen varios problemas como: definir el sistema, decir cómo se representan sus entradas y salidas y considerar cómo se calcula la productividad. (Carro & González, 2012).

**Manual de procesos:** Es la síntesis de los procesos de negocio. Almacene todo tipo de información, desde la jerarquía de la empresa hasta los procedimientos detallados. En el manual del operador promedio encontrará información sobre procedimientos (cómo hacer un procedimiento en particular), procedimientos de respuesta de emergencia (qué hacer en caso de un problema), contacto con la empresa y muchas otras secciones (Robbins S. , 2011).

**Organización lineal o militar:** la autoridad y el compromiso se concentran en una sola persona, es decir, cada persona tiene un solo jefe (unidad de mando)

**Organigrama:** Representación gráfica de las áreas de una organización, mostrando la composición de las unidades administrativas que la componen, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.

**Estructura Organizacional:** Distribución formal de las tareas se divide, agrupan y coordinan.

**Tipos de estructuras:** Como ha señalado Peter F. Drucker, considerado el mejor filósofo de la gestión, señaló: Una mala estructura organizativa hace que el buen trabajo sea imposible, sin importar lo buena que sea una persona. Hay cinco tipos principales de modelos organizativos:

**Estructuras Funcionales:** Este es el modelo basado en habilidades más común y es ideal para empresas con una plantilla mediana o grande. Esta estructura clasifica las organizaciones por función de acuerdo con su experiencia laboral. Por lo tanto, a menudo se divide en recursos humanos, contabilidad, servicios técnicos, campos de noticias, etc. Además, se establece una cadena de mando en cada área para mostrar la jerarquía. Una de las ventajas es que puedes monitorear cualquier área. Las desventajas son las infames dependencias y las dificultades de comunicación entre regiones individuales.

**Estructura lineal:** Es un modelo popular entre las pequeñas empresas. En este caso, la línea jerárquica se vuelve más clara porque son los altos ejecutivos (gerentes o propietarios) quienes controlan y supervisan los distintos niveles de la organización. Por ejemplo, en una tienda de ropa, el dueño puede ser responsable de supervisar tanto al cajero como al dependiente o al mostrador.

**Estructura de departamento:** Usa una sola cadena de comando para dividir una empresa en departamentos funcionales (llamados departamentos o unidades). Estos departamentos están orientados por producto, grupo de clientes o mercado (nacional

u otro país). Esta es una estructura ideal para una empresa existente internacionalmente con múltiples sedes en el país.

**Estructura proyecto por proyecto:** Se centra en un proyecto, proceso o propósito particular dentro de su organización. Los gerentes y equipos de proyectos se designan de acuerdo a los roles y objetivos. Con jerarquía, existe una subestructura temporal dentro de la empresa.

“No existe un ajuste perfecto para una configuración, pero algunas realmente se quedan cortas”, dijo Henry Mintzberg, reconocido autor de libros de negocios y administración, ahora profesor en la Universidad de estudio 'McGill (Canadá). En su libro *Organizational Structure*, muestra que existen configuraciones que se corresponden con el tipo de empresa, lo cual permiten una mejor selección del tipo de estructura a lo largo del tiempo.

Una de estas estructuras se denomina estructura simple. Es un modelo es flexible e informal, ideal para las pequeñas empresas las cuales sus operaciones giran en torno a un CEO. El administrador monitorea el actuar de todos los empleados.

Cabe señalar que la estructura no es permanente, especialmente porque las PYME pueden convertirse en empresas multinacionales. Además, no todas las organizaciones pueden experimentar cambios con el tiempo.

**Diseño Organizacional:** Adecuación de la estructura de una organización. Este proceso involucra tomar disposiciones acerca de seis elementos importantes.

Tipos de técnicas de métodos y tiempos para establecer mejoras en los procedimientos seleccionados.

El objetivo era claro: mejorar la productividad mejorando los métodos de producción y los plazos, medir los resultados a lo largo del tiempo para reducirlos y establecer un sistema de mejora.



Estudio de método y tiempo de trabajo en una empresa que minimiza y minimiza las inversiones necesarias para lograr la productividad requerida de un proceso de fabricación, y sirve para:

- Investigación y diseño de procesos y layouts.
- Investigar y diseñar productos nuevos o mejorados.
- Nueva inversión.
- Investigación para mejorar los métodos de trabajo y determinar el tiempo estándar.
- Gestión de operaciones.
- Reducción de costes. Modo

### **Tiempo de entrega mejorado.**

Job Research presenta una variedad de formas de mejorar su productividad. Hay dos ramas para el estudio del trabajo:

**Investigación metodológica:** La investigación laboral consiste en analizar cómo se producen los cambios en cada etapa del proceso. Esto se llama "investigación metodológica". Antes de profundizar en una tarea en particular, los técnicos necesitan ver el flujo general del producto a través del proceso de instalación. Al comprender la situación actual, puede prepararse para mejorar su producto. Para los productos manufacturados, primero debe cortarlos en pedazos pequeños y luego examinar el orden en que se fabrican las partes y el orden en que se ensamblan estas partes, subensamblajes, productos finales y paquetes de estas partes. Técnicas de:

Diagrama de operación  
Diagrama de línea  
Diagrama paralelo  
Diagrama hombre-máquina  
Diagrama de ruta  
Diagrama de cableado  
Diagrama de ruta  
Simulación

**Tiempo de investigación:** tiempo El tiempo estándar es el tiempo que tarda un operador calificado promedio que trabaja en un ritmo normal para ejecutar una operación. El tiempo está estandarizado para proporcionar una base para programar el trabajo, determinar los costos laborales estándar y, por lo tanto, mantener estímulos para el personal. Los análisis de procesos conducen al rediseño de acciones para aumentar la eficiencia, reducir costos, mejorar la calidad y optimizar los tiempos de entrega al reducir los tiempos de entrega a la producción y distribuir productos o servicios.

### **Técnicas para el trabajo metrológico:**

- Las principales técnicas utilizadas para el trabajo metrológico son las siguientes:
- Medición del tiempo con cronómetro.
- Métodos de observación instantánea.
- Estándares predeterminados para movimientos de tiempo, (MTM, MODAPS).
- Uso de grabaciones.
- Resumen de datos estándar.
- Evaluación analítica.

### **Requisitos del estudio de tiempos**

- Se acepte el estudio de tiempos
- Debe medir cada factor con precisión.
- Esto es comprensible.
- Debe ser fácil de medir.

### **Elementos de un estudio de tiempos**

Al definir una actividad completa como si fuera un solo factor, la mejor manera de describir una actividad que es insuficiente para la duración del estudio es dividirla en partes identificables, medibles y descriptivas de cada uno por separado.

**Elemento:** Una parte importante de una actividad o tarea en particular que consiste en uno o más movimientos básicos del operador o pasos del proceso seleccionados con fines de observación y cronometraje.

Los elementos de tipo de ciclo de trabajo se pueden dividir en las siguientes categorías:

- Elementos repetitivos o periódicos: Examinar elementos que ocurren más de una vez durante una actividad o ciclo de trabajo.
- Elementos constantes: Son elementos que ocurren en diferentes operaciones de fábrica y tienen propiedades de esqueleto similares a elementos que siempre tienen el mismo tiempo de ejecución.
- Elementos variables: artículos que tienen diferentes tiempos de entrega dependiendo de características específicas del producto o proceso, tales como tamaño, peso y calidad.
- Factores irregulares o aleatorios: Estos son elementos irregulares, pero generalmente necesarios, que no ocurren en todos los ciclos de trabajo.
- Factores exóticos: Estos son los factores observados durante la investigación, y el análisis ha revelado que son partes innecesarias del trabajo.

**Jerarquización:** Se trata de establecer líneas de autoridad (de arriba abajo) a través de los distintos niveles y delimitar la responsabilidad de cada empleado a un solo superior inmediato (administración, s.f.).

**Gasolina:** Mezcla de hidrocarburos líquidos volátiles e inflamables derivados del petróleo crudo que se utiliza como combustible en diversos tipos de motores.

**Gasolinera:** Instalación que suministra gasolina y otros combustibles a los vehículos. Establecimiento de venta de gasolina al público. Una instalación que vende gasolina. Puede consultar el funcionamiento para abastecer el vehículo con el correspondiente surtidor de gasolina y gasóleo.

**Impacto Ambiental:** Llamado así por las consecuencias del comportamiento humano que altera la vida o las condiciones de vida de un ecosistema. Estos comportamientos humanos tienen efectos secundarios en el entorno natural y social. Impacto ambiental de la actividad humana.

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

**Petrolera:** Relativo al petróleo, lugar que tiene el oficio de vender petróleo al por menor.

**Aguas oleaginosas:** remanentes líquidos derivados de las zonas de bodega y despacho. **Áreas peligrosas:** zonas en las cuales la concentración de gases o vapores de combustibles existen de manera continua, intermitente o periódica en el ambiente, bajo condiciones normales de operación.

**Atmósfera inflamable:** mezcla de gases o vapores de combustibles en el aire que alcanzan concentración de inflamabilidad.

**Bomba sumergible:** aparato instalado dentro del tanque para suministrar combustible al dispensador a través del sistema de control remoto

**Boquilla de llenado:** accesorio instalado en el interior del tanque de almacenamiento para llenado de este.

**Camión cisterna:** contenedor usado para transportar hidrocarburos, sobre carretera. Los contenedores pueden estar montados en un chasis de camión común o formar parte constitutiva de un vehículo del cual el contenedor constituye un todo. (auto tanque) **Contenedor:** recipiente empleado para contener derrames de combustible. **Equipos contra incendios:** dispositivos, instalaciones y accesorios fijos, móviles o portátiles para combatir fuegos.

## **2.3. Marco Legal**

### **2.3.1. Constitución de la República de Ecuador 2008**

La Constitución de la República del Ecuador fue aprobada por la Asamblea Nacional Constituyente y entró en vigencia el 20 de octubre de 2008, fecha de abolición de la Constitución de la República de 1998. Las principales disposiciones de la Constitución aplicables al proyecto son:

**Art. 15.-** El Estado promueve el uso de tecnologías amigables con el medio ambiente y energías alternativas amigables con el medio ambiente en los sectores público y privado. La soberanía energética no se logra a expensas de la soberanía alimentaria, ni menoscaba el derecho al agua. Desarrollo, fabricación, posesión, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, armas biológicas, armas nucleares, contaminantes orgánicos persistentes, pesticidas y tecnologías prohibidos internacionalmente, agentes biológicos experimentales nocivos y organismos recombinantes Daña la salud humana o amenaza la soberanía alimentaria o introduce residuos nucleares y tóxicos en los ecosistemas y territorios nacionales (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

**Art. 74.-** El Estado aplica medidas preventivas y restrictivas a las actividades que puedan conducir a la extinción de especies, destrucción de ecosistemas o alteración permanente del ciclo natural. Se prohíbe la introducción de materiales biológicos, orgánicos e inorgánicos que puedan cambiar decisivamente el patrimonio genético del país. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

**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 (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

**Art. 100.-** La acción de los ciudadanos podrá ejercerse individualmente o en nombre de la comunidad en caso de infracción o riesgo de infracción. Se someterá a

la autoridad competente de conformidad con la ley. El ejercicio de esta acción no excluye otras acciones garantizadas por la Constituyente y la ley (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

**Art. 328.-** La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria.

El pago de remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley.

Lo que el empleador deba a las trabajadoras y trabajadores, por cualquier concepto, constituye crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun a los hipotecarios.

Para el pago de indemnizaciones, la remuneración comprende todo lo que perciba la persona trabajadora en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales y las remuneraciones adicionales.

Las personas trabajadoras del sector privado tienen derecho a participar de las utilidades líquidas de las empresas, de acuerdo con la ley. La ley fijará los límites de esa participación en las empresas de explotación de recursos no renovables. En las empresas en las cuales el Estado tenga participación mayoritaria, no habrá pago de utilidades. Todo fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho se sancionará por la ley (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

### **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. Este sistema se guía por los principios del sistema de inclusión nacional y justicia social, así como por los principios de compromiso, suficiencia, integración, solidaridad y subsidiariedad (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

**Art. 368.-** El sistema de seguridad social comprende los beneficios de las instituciones públicas, las normas, las políticas, los recursos, los servicios y la seguridad social y opera sobre la base de la sustentabilidad, la eficiencia, la celeridad y la transparencia. El Estado regula, regula y controla las actividades relacionadas con la seguridad social (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

**Art. 369.-** El seguro universal obligatorio cubre la enfermedad, el parto, la paternidad, los riesgos profesionales, el paro, el paro, la vejez, la invalidez, la invalidez, la muerte y lo exigido por la ley. Los servicios de salud de la enfermedad y el parto se brindan a través de una red integral de salud pública (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

El seguro obligatorio universal se extiende a todas las poblaciones urbanas y rurales, independientemente 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 (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

### 2.3.2. 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 estén previstas en sus respectivas normas internas, según lo permita la ley.
- Requerir que los trabajadores compren los consumibles de una tienda o ubicación en particular. d) Solicitar o recibir dinero o gastos de un trabajador si se le permite trabajar o por cualquier otra razón.



**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;

**De los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales:**

**Art. 79.- Igualdad de remuneración.** - A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración.

### **2.3.3. Reglamento actividades de comercialización de derivados del petróleo**

La industria petrolera es una actividad altamente especializada, por lo que, será normada por la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburiífero

**Art. 2.- Alcance.** - El presente Instructivo se aplica a las personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras, autorizadas para ejercer las actividades de exploración, explotación, refinación, industrialización, almacenamiento, transporte, comercialización, distribución de hidrocarburos y sus derivados, gas licuado de petróleo y los biocombustibles; plantas procesadoras, elaboradoras de grasas, aceites lubricantes, solventes y biocombustibles. (Reglamento, 2015)

**Art. 3.- Del registro.** - La ARCH mantendrá un Registro de Control Técnico Hidrocarburiífero (RCTH), con el carácter de público y permanente conforme a sus competencias. (Reglamento, 2015)

**Art. 4.- Documentos a ser inscritos en el (RCTH).** - En el Registro de Control Técnico Hidrocarburífero se registrarán por cualquier medio los documentos señalados a continuación

Las áreas técnicas de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero Matriz registrarán los permisos, autorizaciones, reformas, ampliaciones y extinciones de:

- Permisos de operación de oleoductos, gasoductos, poliductos, auto tanques, buque-tanques de cabotaje y de transporte marítimo o fluvial para distribución y bunkereo de hidrocarburos; terminales de recepción, de importaciones y exportaciones, terminales y depósitos de almacenamiento y despacho.
- Permisos de operación de estaciones de servicio y depósitos de combustibles.
- Contratos de comercialización y de distribución de combustibles, suscritos por la EP PETROECUADOR con las empresas privadas y de economía mixta.
- Autorizaciones para importar procesar elaborar y comercializar grasas, aceites lubricantes, solventes, biocombustibles, y productos afines.
- Transferencias de derechos y obligaciones de los titulares de contratos, autorizaciones y permisos de operación excepto los comprendidos en el artículo 12 de la Ley de Hidrocarburos.
- Las autorizaciones otorgadas por la/él director(a) Ejecutivo de la ARCH, o su delegado(a), y las demás que disponga dicha autoridad.
- Los demás que resuelva el ministro del Ramo o el Directorio de la Agencia.
- Las direcciones técnicas de las Agencias Regionales registrarán permisos, autorizaciones, reformas, ampliaciones y extinciones otorgadas por al/él director(a) Ejecutivo de la ARCH, o su delegado(a), y las demás que disponga dicha autoridad. Las Direcciones Técnicas de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero serán las responsables del registro de control técnico (Reglamento, 2015)

**Art. 5.- Razón de la inscripción en el registro.** - El director Jurídico, Trámite de Infracciones y Coactivas de la ARCH entregará al administrado la razón de la inscripción en el Registro (Reglamento, 2015)

**Art. 6.- Acceso a la información:** Los solicitantes de la información contenida en el registro deben justificar y motivar su requerimiento, declarar el uso que harán de la

misma y consignar en forma clara sus datos básicos de identidad, dirección domiciliaria, ubicación de los datos o temas motivo de su solicitud conforme lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. El uso distinto al declarado dará lugar a la determinación de responsabilidades, sin perjuicio de las acciones legales que el/la titular de la información pueda ejercer (Reglamento, 2015)

**Art. 7.- Software que facilite el proceso de registro digitalizado.** - Para efectos del registro digital de los documentos señalados en el artículo 4 de este Instructivo, la Dirección de Tecnologías de la Información de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero en el plazo de ciento veinte (120) días, diseñará y/o rediseñará, desarrollará e implementará el software que facilite el proceso de INSTRUCTIVO FUNCIONAMIENTO REGISTRO CONTROL TECNICO DE HIDROCARBUROS (Reglamento, 2015).

#### **2.3.4. Ley de desechos peligrosos**

##### **Sistema De Gestión De Sustancias Químicas Y Desechos Peligrosos Y Especiales Gestión de Sustancias y Desechos Peligrosos**

Ecuador es parte de los siguientes convenios e instrumentos internacionales relacionados con sustancias químicas y desechos peligrosos:

Convenio de Basilea sobre el control de los movimientos transfronterizos de los desechos peligrosos y su eliminación.

Convenio de Estocolmo sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes.

Convenio de Rotterdam sobre el procedimiento de consentimiento fundamentado previo aplicable a ciertos plaguicidas y productos químicos peligrosos objeto de comercio internacional.

Convenio de Minamata sobre Mercurio.

Enfoque Estratégico para la Gestión de Sustancias Químicas a Nivel Internacional (SAICM).

#### **2.3.5. Ley de gestión ambiental**

Esta Ley fue publicada en el R.O. N° 245 del 30 de julio de 1999; mediante el artículo 1 establece los principios y lineamientos de la política ambiental, determina el nivel de las obligaciones, responsabilidades y participación del sector público y

privado en la gestión ambiental y especifica los límites, controles y sanciones aceptables en esta materia.

El artículo 2 se adhiere a los principios de solidaridad, responsabilidad compartida, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de residuos, uso de tecnologías alternativas amigables con el medio ambiente y respeto por la cultura y las prácticas tradicionales.

### **2.3.6. Ley de hidrocarburos**

Esta ley establece que en el Capítulo VII Comercialización, artículo 68, el almacenamiento, distribución y venta al público de los derivados del petróleo podrá ser realizada por Petroecuador o por una persona natural, o por empresas nacionales o extranjeras que cumplan con los requisitos técnicos, estándares de calidad y protección ambiental que se hará. También deberá cumplir con los controles marcados por el Ministerio de Sector para garantizar un servicio óptimo y duradero a los consumidores.

El artículo 31, letras s) y t) de la Ley de Hidrocarburos dispone que las organizaciones económicas y sociales de la población en las que resida el Ecuador petrolero, contratistas o colaboradores en la exploración y explotación petrolera, refinación, transporte y comercialización, estamos obligados a realizar la obra sin afectarla. Realizar negocios petroleros en su campo de operación, en recursos naturales renovables y no renovables locales, y de conformidad con las leyes y reglamentos para la protección del medio ambiente y la seguridad en beneficio del país. Tratándose de comercializar derivados del petróleo, el segundo párrafo del art. La Ley 69 establece que las personas naturales o jurídicas podrán vender al público por cuenta de Petroecuador, y de conformidad con lo dispuesto en esta ley, suscribir los correspondientes contratos de distribución con sus respectivas filiales e informar a los consumidores. Reglamento emitido por la Autoridad Minero Energética que garantiza un servicio óptimo y duradero.

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Metodología de la investigación**

La metodología Desde el punto de vista de Irrazabal (2012), es el método más particular de investigar ciertas situaciones realizando un análisis en una intensión sustantiva, así como el enfoque al cual se encamina. La metodología utilizada durante el desarrollo de este proyecto de investigación se basó en la recogida de datos sobre la situación actual de la estación de servicio DISTRIBORJA S.A., de tal manera que permita detectar las deficiencias existentes en la estructura de la organización y las labores realizadas por sus colaboradores , con el objetivo de diseñar la estructura organizacional para la estación de servicio DISTRIBORJA S.A. ubicada en el km 125 vía Daule, contribuyendo al fortalecimiento de la alineación interna y, a su vez, mejorando el servicio que la empresa brinda.

#### **3.2. Tipo de investigación**

##### **3.2.1. Investigación de campo:**

Es la investigación que los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual se les denomina primarios, el valor de esto radica en que permite cerciorarse de los auténticos contextos en que se han conseguido los datos, lo cual facilita su estudio o modificación en caso de surgir dudas (Tamayo, 2003).

El trabajo se realiza directamente en el lugar de trabajo, es decir en las instalaciones de la gasolinera de DISTRIBORJA S.A., por lo que decimos que se utiliza este tipo de clasificación porque donde se recoge la información directamente en el entorno escolar donde se encuentra el crecimiento de la empresa.

##### **3.2.2. Investigación bibliográfica:**

Son las consultas los textos monográficos no necesariamente deben realizarse sobre la base de sólo consultas bibliográficas; se puede recurrir a otras fuentes como, por ejemplo, el testimonio de los protagonistas de los hechos, de testigos calificados, o de

especialistas en el tema. Las fuentes impresas incluyen: libros enciclopedias, revistas, periódicos, diccionarios, monografías, tesis y otros documentos (Kaufman, 2001). La investigación se presenta en esta sección porque se utilizan fuentes bibliográficas para aclarar conceptos y determinar los pasos a seguir para determinar la idoneidad del proyecto y brindar la mejor solución posible.

### **3.2.3. Investigación explicativa:**

Están destinados a proporcionar comprensión o un sentido de comprensión sobre el fenómeno. Indican la causa de eventos físicos o sociales. Su objetivo es responder preguntas como: ¿Por qué está sucediendo esto? ¿En qué condiciones sucede esto? Son más estructurados y la mayoría de las veces requieren mucha o menos manipulación y cambio (Grajales, 2000).

### **3.2.4. Investigación descriptiva:**

Este tipo trabaja sobre realidades del fenómeno y su característica principal es de presentar una definición correcta. La descripción en este caso es sinónimo de medición de las variables o conceptos para identificar los atributos clave de la comunidad, persona, grupo o fenómeno que se analiza. El énfasis está en estudiar cada variable de manera individual, quizás integrando de alguna manera las medidas de dos o más variables para determinar cuál es el fenómeno o cómo aparecerá. Sin embargo, no se pretendía establecer ningún tipo de relación entre estas características. En algunos casos, los resultados se pueden utilizar para realizar previsiones (Grajales, 2000).

## **3.3. Enfoque de Investigación**

### **3.3.1. Enfoque mixto**

El enfoque de la investigación fue mixto ya que es cualitativo y cuantitativo porque se apega a la necesidad de la investigación de las variables, el enfoque cualitativo haciendo hincapié en la importancia de la observación y la participación, el investigador se capacita para asumir el rol de su interlocutor o actor externo a través de las acciones más adecuadas (Flick, 2007). Así mismo, el enfoque cuantitativo responsable de la abstracción propuesta por la teoría empírica de las matemáticas y la física, se adoptó la filosofía positivista, "Por tanto, el diseño del estudio maximiza la

objetividad utilizando números, estadísticas, estructuras y pruebas" (McMillan & Schumacher, 2007)

0

Incluye un apartado cualitativo que describe el contexto de la empresa, así como entrevistas y las encuestas realizadas en las que se refleja la opinión de los participantes que forman la muestra. Al mismo tiempo, cuenta con una sección cuantitativa que nos ayudará a ponderar los resultados de la encuesta a través de estadísticas y hacer recomendaciones de acuerdo a los requerimientos del cliente.

### **3.4. Técnica e instrumentos**

Las técnicas de investigación utilizadas fueron:

#### **3.4.1. Entrevista:**

Rodríguez, Gil y García (1999), consideran que "la entrevista es una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información a otra persona o grupo (entrevistado, informante), para obtener datos sobre un tema en particular (p. 165).

Esta técnica fue utilizada con el directivo de la estación de servicio DISTRIBORJA S.A., para identificar su nivel de conocimiento en cuanto a la problemática que se presenta en su organización y también de su sentir frente a la propuesta de un cambio en el modo de llegar sus actividades. Ya que a través de ella se puede conseguir información concisa de la fuente.

#### **3.4.2. Encuesta:**

Según Grasso (2006), es un procedimiento que permite estudiar el problema mediante la obtención de datos numéricos a través de las personas que están involucradas con la investigación.

Se realizó a los trabajadores de la estación de servicio para recopilar la información necesaria de las situaciones relevantes que se presentan en la organización, esta técnica

nos permitirá proceder a ponderar los resultados para tener un mejor análisis de la situación que presenta la organización.

### **3.4.3. Observación:**

Esta técnica se utilizó para poder detallar completamente el comportamiento de los trabajadores de la empresa, los trámites que se llevan a cabo en la vida diaria de todo el personal y situaciones; el proceso de toma de decisiones y las consecuencias de los hechos ocurridos durante la investigación que se relacionan con el problema previamente expuesto. Las herramientas de investigación utilizadas fueron el cuestionario para ambas técnicas de investigación.

### **3.5. Población y muestra**

Según Arias (2012) define a la población es un conjunto de participantes que comparten las mismas características para los cuales serán prolongables las conclusiones de la investigación. Esta queda establecida por el problema y por los objetivos de la indagación.

Se consideró como población de estudio al personal que conforma de la estación de servicio DISTRIBORJA S.A., la misma que cuenta con un total de 11 participantes; 4 Administrativos y 7 Despachadores. Con respecto al tamaño de la población no se estima pertinente utilizar una fórmula estadística para extraer la muestra, visto que al no ser muy extensa fue posible abarcarla en su totalidad en el momento en que se realizó la investigación, pudiendo conocer de esta manera la percepción de cada colaborador que forma parte de esta organización.



### 3.6. Muestra

Según Arias (2012) define a la muestra como un subconjunto de la población del cual se recogen los datos y este la representa, si se desean generalizar los resultados. En el presente proyecto consideró tomar el mismo número como muestra, según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), quienes mencionan que a la población y muestra cantidades menores a 100, se fijó de la muestra y población las cuales tendrán los mismos dígitos.

La muestra para la realización de la encuesta fueron todos los colaboradores un total de 11 participantes; 4 Administrativos y 7 Despachadores. Al gerente quien se efectuó la entrevista y cuáles fueron las preguntas con sus resultados.

Tabla 1.

*Formula de estratificación de cómo se obtuvo la muestra*

N°	Estrato	Cantidad
1	Gerente	1
2	Jefe de Administración	1
3	Administrador	1
4	Asistente Contable	1
5	Despachadores	7
	<b>Total</b>	11

Elaborado por: Baque y Ochoa (2021)

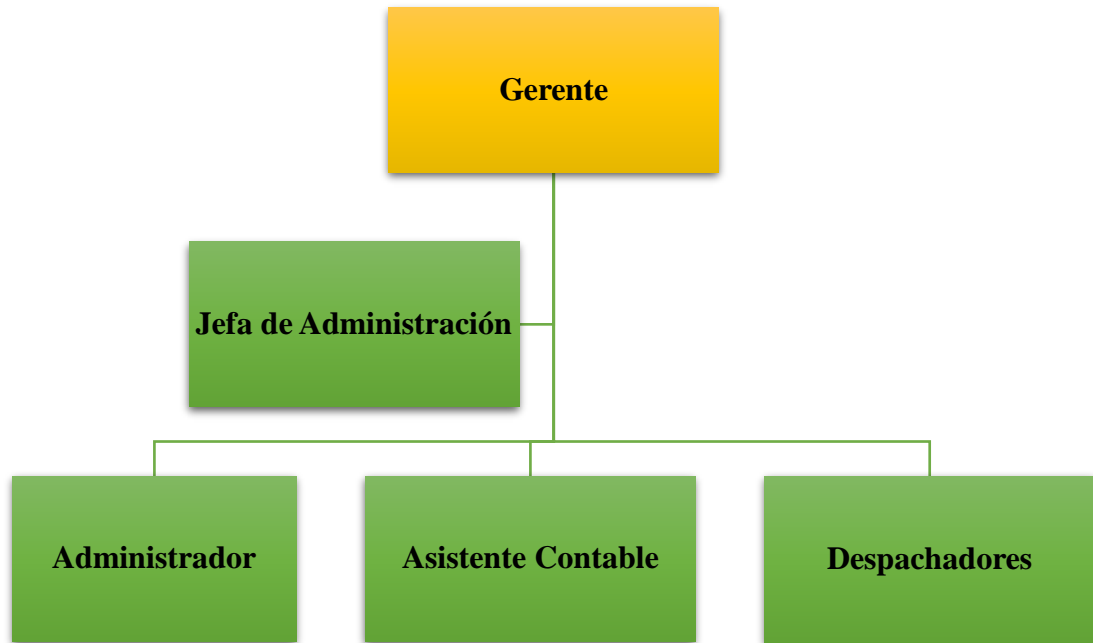


Figura 4. Organización de la Estación de Servicio DISTRIBORJA S.A  
 Fuente: Estación de Servicio DISTRIBORJA S.A  
 Elaborado por: Baque y Ochoa (2021)

Sin embargo, no se aplicó el muestreo aleatorio simple, para calcular cada uno de los tamaños de la muestra debido a que solo son 11 personas, a partir de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N z^2 p (1-p)}{(N-1) e^2 + z^2 p (1-p)}$$

**Dónde:**

n = es el tamaño de la muestra

N = es el tamaño de la población.

z = vale 1,96 para una confiabilidad del 95 % y 2,58 para un 99 %.

p= es la proporción poblacional que deseamos estimar. La muestra piloto aplica aquí también.

e = el error máximo que estamos dispuestos a cometer en la estimación (en forma de proporción).

### 3.7. Resultados de los datos recogidos de la investigación

El presente trabajo se fundamenta en el análisis de los datos recogidos por el investigador en distintas fuentes: entrevista al personal administrativo, una encuesta a todos los trabajadores de dicha institución, finalmente, un resumen de resultados del informe de la discusión de los resultados.

### **3.7.1. Entrevista al personal en posición de Gerente**

El día 6 de diciembre se realizó una entrevista a la Cesar Iván Borja, Gerente. Se le consultó sobre el plan de estructura organizacional de la ESTACIÓN DE SERVICIOS DISTRIBORJA S.A.”.

Las preguntas y respuestas que se lograron recopilar como fuente de información para completar la elaboración del proyecto fueron las siguientes:

**1. ¿Qué le hizo interesarse e incursionar en el área de gasolinera?**

Decidí invertir en esta área ya que estaba en pleno auge todo negocio cuyo producto era derivado del petróleo entonces la familia decidió que invistiéramos.

**2. ¿Qué rentable es tener una estación de gasolinera en estos tiempos?**

Debido a la pandemia ha bajado las ventas de combustible, más la caída del valor del petróleo han sido un golpe muy fuerte para este sector, actualmente la problemática del precio mejoró; pero aún se ve afectado por la emergencia sanitaria.

**3. ¿Cuáles son unos de los principales problemas que se frecuentan dentro de una estación de gasolinera?**

De la pregunta anterior se describe los problemas actuales, pero desde que se creó la gasolinera existen problemas de comunicación y de desorden debido a que conforme la estación de servicio ha ido creciendo y al no tener algo estructurado esto ha hecho que haya errores y se vea afectada la organización.

**4. ¿Considera que se debe mejorar la estructura organizacional para poder ofrecer un servicio más eficiente en la gasolinera Distriborja?**

Si, ya que debido al crecimiento de la empresa se debe formalizar la estructura organizacional desde la misma administración, el realizar un documento donde estén los roles, funciones de cada cargo que existe en la gasolinera

**5. ¿Qué beneficios consideran que pueden obtener al momento de ejecutar un plan de diseño de estructura organizacional?**

Los beneficios son muchos como el estructurar una empresa en crecimiento a un mejor clima de trabajo, mientras más motivados esté el personal con sus funciones se logra que estén a gusto con su rol y ayuda al crecimiento de la empresa.

**6. ¿Qué tan necesario considera que es establecer cada área con sus funciones para llevar un control con el desempeño de cada trabajador de la gasolinera?**

Para toda organización es importante como esté estructurada y que de esto los colaboradores estén consiente ya que todos conocen desde que se les contratan el cargo y sus funciones así cada uno sabe su responsabilidad y de la misma manera sus derechos. La inducción que se le haga a un colaborador ayuda a que no haya paso a ninguna falla.

**3.7.2. Entrevista al personal en posición de Jefa de administración**

El día 6 de diciembre se realizó una entrevista a la Lidia Borja Barreiro, Jefa de administración. Se le consultó sobre el plan de estructura organizacional de la ESTACIÓN DE SERVICIOS DISTRIBORJA S.A.”.

Las preguntas y respuestas que se lograron recopilar como fuente de información para completar la elaboración del proyecto fueron las siguientes:

**1. ¿Qué le hizo interesarse e incursionar en el área de gasolinera?**

La empresa nació de una decisión familiar ya que en la época que se abrió la actividad comercial estaba en pleno auge el petróleo y sus derivados entonces decidieron poner una gasolinera.

**2. ¿Qué rentable es tener una estación de gasolinera en estos tiempos?**

En estos dos últimos años la pandemia ha bajado las ventas de combustible, más la caída del valor del petróleo han sido un golpe muy fuerte para este sector, actualmente la problemática del precio mejoró; pero aún se ve afectado por la emergencia sanitaria.

**3. ¿Cuáles son unos de los principales problemas que se frecuentan dentro de una estación de gasolinera?**

Una problemática común en la empresa fue la desorganización en los diferentes cargos ya que al ir creciendo no se establecieron ni funciones, nuevos parámetros e inducción al talento humano.

**4. ¿Considera que se debe mejorar la estructura organizacional para poder ofrecer un servicio más eficiente en la gasolinera Distriborja?**

Se debe establecer la estructura de nuestra organización de esta manera ayudará a mejorar interna y externamente, de manera interna hasta el clima institucional y de manera externa se mejora el servicio que se presta a los clientes.

**5. ¿Qué beneficios consideran que pueden obtener al momento de ejecutar un plan de diseño de estructura organizacional?**

Como administradora tengo el conocimiento de que una empresa debe estar bien estructurada en caso de que se realice un documento donde se establezca el rol y funciones de cada una de las personas que laboran para este emprendimiento hará mejor su trabajo que el beneficio se verá reflejado hasta en el éxito de la organización.

**6. ¿Qué tan necesario considera que es establecer cada área con sus funciones para llevar un control con el desempeño de cada trabajador de la gasolinera?**

Es necesario para mejorar como organización y crecer, lo cual esto no solo nos beneficia a los propietarios sino hasta los empleados porque se logrará un éxito en conjunto.

**3.7.3. Entrevista al personal en posición de Administrador**

El día 6 de diciembre se realizó una entrevista a la Cristian Vélez Carrillo, Administrados durante. Se le consultó sobre el plan de estructura organizacional de la ESTACIÓN DE SERVICIOS DISTRIBORJA S.A.”.

Las preguntas y respuestas que se lograron recopilar como fuente de información para completar la elaboración del proyecto fueron las siguientes:

**1. ¿Qué le hizo interesarse e incursionar en el área de gasolinera?**

Tengo entendido por lo contado por los jefes que se invirtió en todo el auge petrolero vieron viable invertir en la gasolinera.

**2. ¿Qué rentable es tener una estación de gasolinera en estos tiempos?**

Se tienen altas y bajas pero la pandemia ha bajado las ventas de combustible, más la caída del valor del petróleo han sido un golpe muy fuerte para este sector, actualmente la problemática del precio mejoró; pero aún se ve afectado por la emergencia sanitaria, pero en el momento que se reactive completamente la economía en el país será un buen negocio.

**3. ¿Cuáles son unos de los principales problemas que se frecuentan dentro de una estación de gasolinera?**

Los principales problemas es la falta de organización, el manejo de la comunicación asertiva, el desconocimiento de las funciones de cada plaza laboral, esto puede ser perjudicial.

**4. ¿Considera que se debe mejorar la estructura organizacional para poder ofrecer un servicio más eficiente en la gasolinera Distriborja?**

Nuestra estructura organizativa debe configurarse de esta manera, contribuirá a la mejora interna y externa, entorno institucional interno y externo mejora la prestación de servicios a los clientes.

**5. ¿Qué beneficios consideran que pueden obtener al momento de ejecutar un plan de diseño de estructura organizacional?**

Como parte de una empresa, soy consciente de que una empresa debe estar bien estructurada donde exista un documento que defina los roles y funciones de cada persona que trabaja para esta empresa, harán su trabajo y obtendrán mejores ganancias, incluso se reflejará en el éxito de la organización

**6. ¿Qué tan necesario considera que es establecer cada área con sus funciones para llevar un control con el desempeño de cada trabajador de la gasolinera?**

Existe la necesidad de mejorar y desarrollar la organización, lo que beneficiará no solo a los propietarios sino también a los empleados, ya que se logrará el éxito general.

### 3.7.4. Análisis de resultados de la Entrevista

Con respecto a los resultados de la entrevista concuerdan con que la organización tiene inconvenientes con lo que respecta a la organización y función de cada uno de las funciones labores de cada uno de los cargos y plaza en lo que respecta en una estación de servicios de venta de combustible.

También concuerdan que al establecer una estructura organizacional se beneficia a la empresa no solo para funcionar mejor, sino en el crecimiento de la empresa, el brindar un mejor servicio lo cual se verá reflejado hasta en el crecimiento económico, en el nombre de la institución al ser reconocida entre los clientes.

### 3.7.5. Encuesta al personal general

La encuesta fue aplicada a todo el personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

#### 1.- Con respecto al diseño organización ¿Cree usted que es indispensable tener una jerarquía, división de trabajo y delegar responsabilidades?

Tabla 2.

*Indispensable es la jerarquía, división de trabajo y delegar responsabilidades*

Ítems	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	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 %

Fuente: Encuesta aplicada a personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).



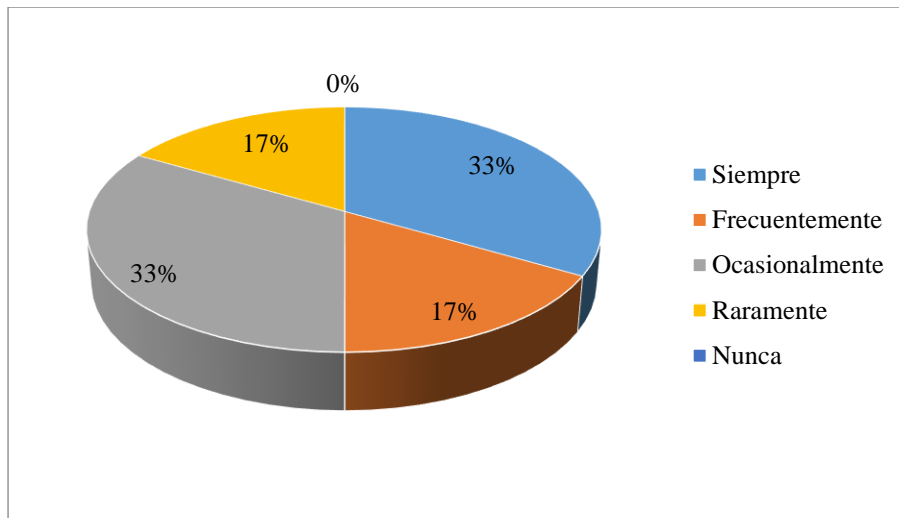


Figura 5. Indispensable es la jerarquía, división de trabajo y delegar responsabilidades

Fuente: Encuesta aplicada a personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).

### **Análisis:**

La respuesta de la pregunta el 33,33% expresa que es muy frecuente que en una organización sea indispensable tener una jerarquía, división de trabajo y delegar responsabilidades, el 16,67% es solo frecuente, para el 33,33% ocasionalmente, 16,67% raramente.

### **2.- Para lograr un mejor desempeño laborar se debe impulsar los procesos de diseños con la finalidad de obtener buenos resultados**

Tabla 3.

*Impulsar los procesos de diseños*

Ítems	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	3	25,00 %
2	Frecuentemente	4	33,33 %
3	Ocasionalmente	2	16,67 %
4	Raramente	3	25,00 %
5	Nunca	0	0 %
Totales		12	100,00 %

Fuente: Encuesta aplicada a personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).

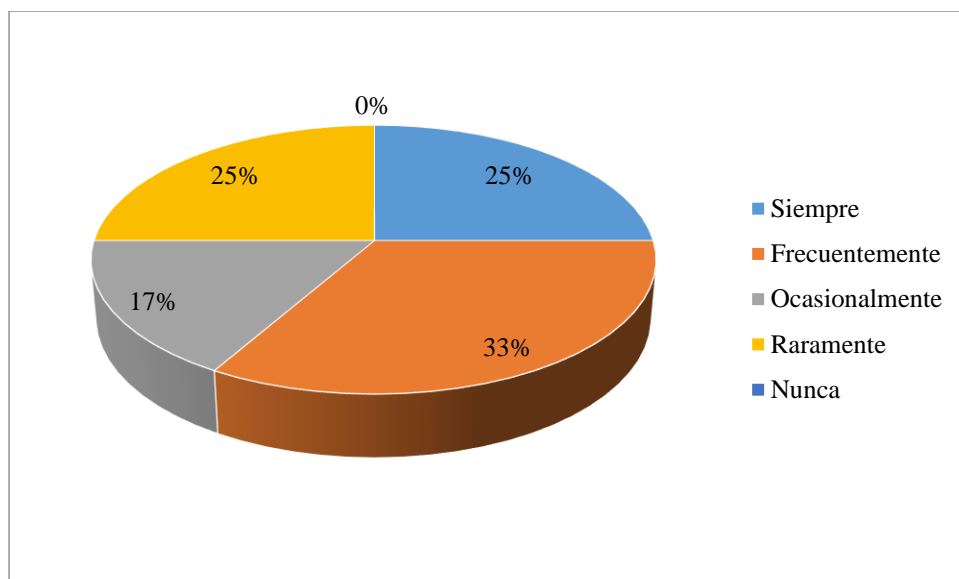


Figura 6. Impulsar los procesos de diseño

Fuente: Encuesta aplicada a personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).

#### **Análisis:**

La respuesta a la pregunta es que el 25% expresa que siempre hay que impulsar los procesos de diseños con la finalidad de obtener buenos resultados, el 33,33% frecuentemente, para el 16,67% ocasionalmente y el 25% muy rara vez.

### **3.- ¿Considera usted necesario realizar capacitaciones al personal de la empresa?**

Tabla 4.

#### *Capacitaciones al personal de la empresa*

Ítems	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	9	75,00 %
2	Frecuentemente	2	16,67 %
3	Ocasionalmente	1	8,33 %
4	Raramente	0	0,00 %
5	Nunca	0	0,00 %
Totales		12	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).

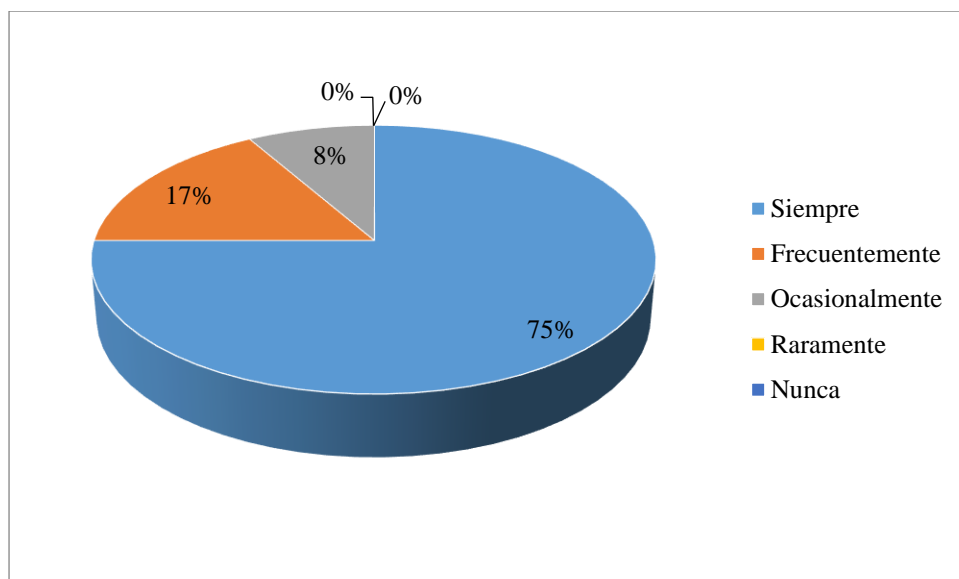


Figura 7. Capacitaciones al personal de la empresa

Fuente: Encuesta aplicada a personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).

### Análisis:

La respuesta a la pregunta es que el 75% siempre es necesario realizar capacitaciones al personal de la empresa, el 17% expresó que frecuentemente y el 8% ocasionalmente debe existir una actualización profesional.

### 4.- ¿Cuáles de las siguientes aptitudes debe tener la persona al mando de la organización?

Tabla 5.

*Personal al mando de la organización*

Ítems	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	Líder	6	50,00 %
2	Gestor	3	25,00 %
3	Organizador	2	16,67 %
4	Democrático	1	8,33 %
Totales		12	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).

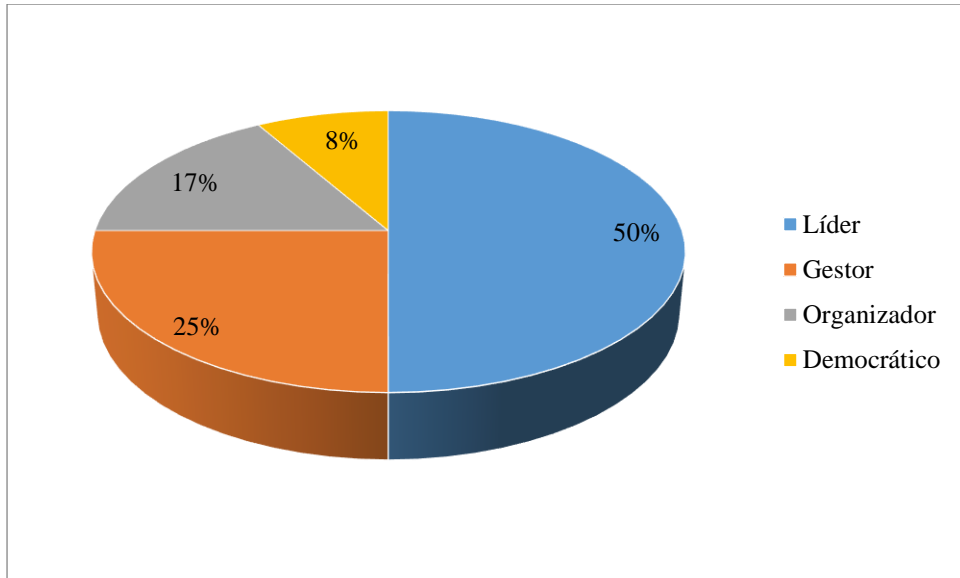


Figura 8. Líderes al mando dentro de la entidad

Fuente: Encuesta aplicada a personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).

### Análisis:

La respuesta a la pregunta sobre las siguientes aptitudes debe tener la persona al mando de la organización el 50% líder, el 25% gestor, el 17% organizador, el 8% democrático.

### 5.- ¿Cree usted que ha recibido órdenes erróneas por parte del personal administrativo de la empresa?

Tabla 6.

*Órdenes recibidas de manera errónea al personal de la empresa*

Ítems	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1	Si	9	75,00 %
2	No	3	25,00 %
Totales		12	100,00 %

Fuente: Encuesta aplicada a personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).

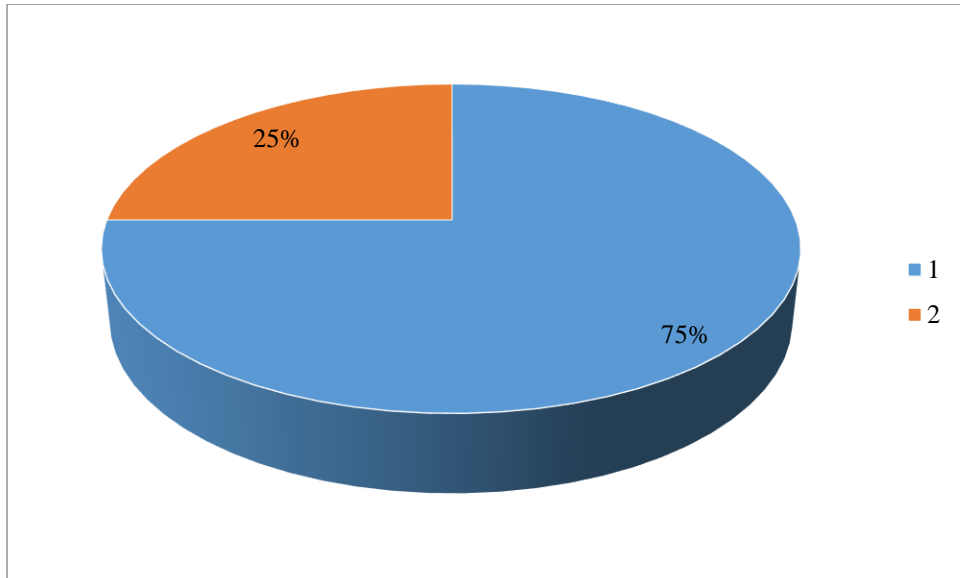


Figura 9. Existencia de errores en las órdenes impartidas por los jefes de la empresa

Fuente: Encuesta aplicada a personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).

### **Análisis:**

Los encuestados en un 75% respondieron que si reciben órdenes erróneas por parte del personal administrativo de la empresa y el 25% expresa que no.

### **6.- ¿Que tan satisfecho está usted con el diseño organizacional que se está implementando?**

Tabla 7.

#### *Diseño organizacional*

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 %

Fuente: Encuesta aplicada a personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).

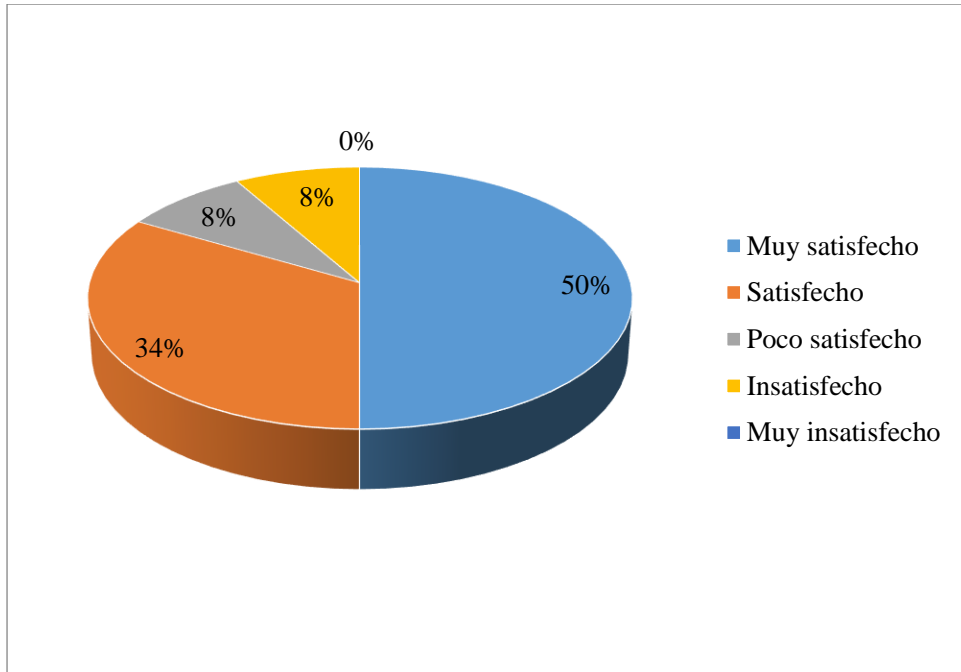


Figura 10. Percepción del diseño organizacional

Fuente: Encuesta aplicada a personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).

### Análisis:

La respuesta a la pregunta es que el 50% está muy satisfecho con el diseño organizacional que se está implementando, el 33,33% está satisfecho, para el 8,33% poco satisfecho y el 8,33% insatisfecho.

### 7.- ¿Considera usted que la estación de servicio cumple con la medida necesaria para poner en marcha el nuevo plan de diseño organizacional?

Tabla 8.

*El nuevo plan de diseño organizacional*

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

Fuente: Encuesta aplicada a personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).

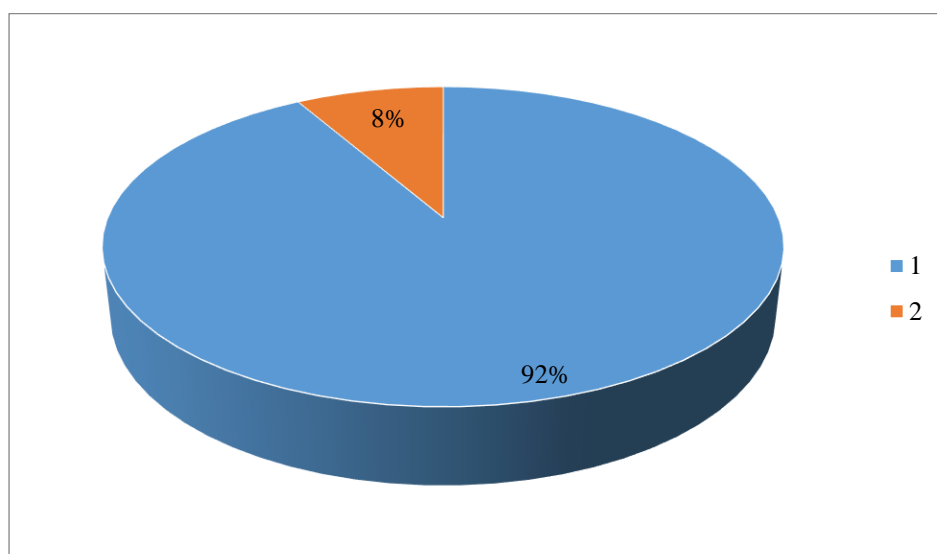


Figura 11. Capacitaciones al personal de la empresa

Fuente: Encuesta aplicada a personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).

### **Análisis:**

La respuesta a la pregunta es que el 92% concuerda con que la estación de servicio si cumple con la medida necesaria para poner en marcha el nuevo plan de diseño organizacional y un 8% que no.

### **8.- ¿Considera usted que la ubicación geográfica de la gasolinera es adecuada para este tipo de servicios?**

Tabla 9.

#### *Ubicación geográfica de la gasolinera*

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 %

Fuente: Encuesta aplicada a personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).

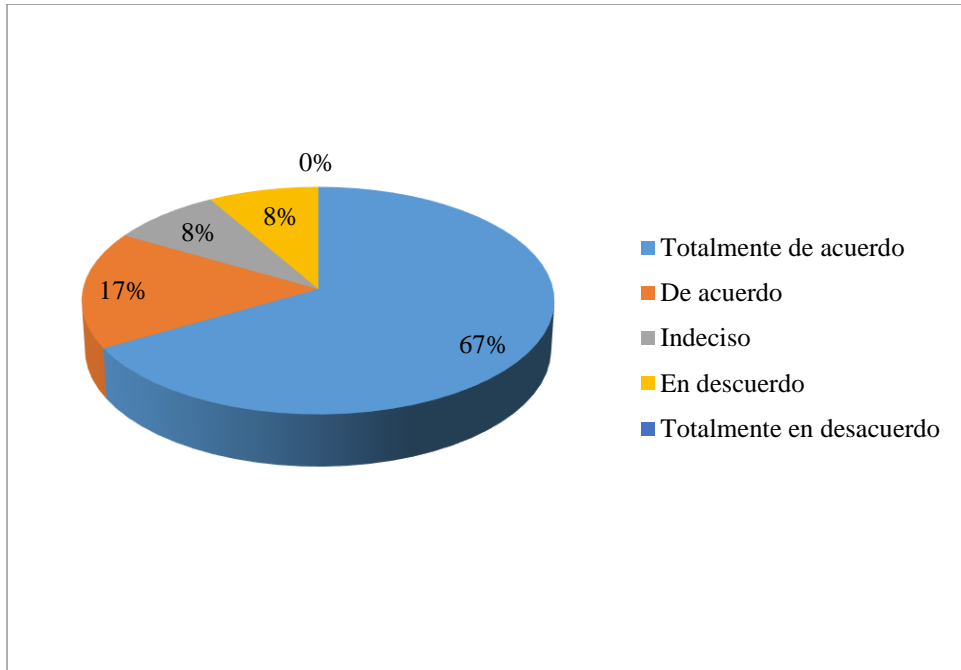


Figura 12. Ubicación geográfica de la gasolinera

Fuente: Encuesta aplicada a personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).

### Análisis:

La respuesta a la pregunta es que el 66,67% están totalmente de acuerdo que la ubicación geográfica de la gasolinera es adecuada para este tipo de servicios, el 16,67% está de acuerdo, el 8,33% está indeciso y el 8,33% está en desacuerdo.

### 9.- ¿Conoce usted que la empresa cuenta con un diseño organizacional?

Tabla 10.

*La empresa cuenta con un diseño organizacional adecuado*

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

Fuente: Encuesta aplicada a personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).



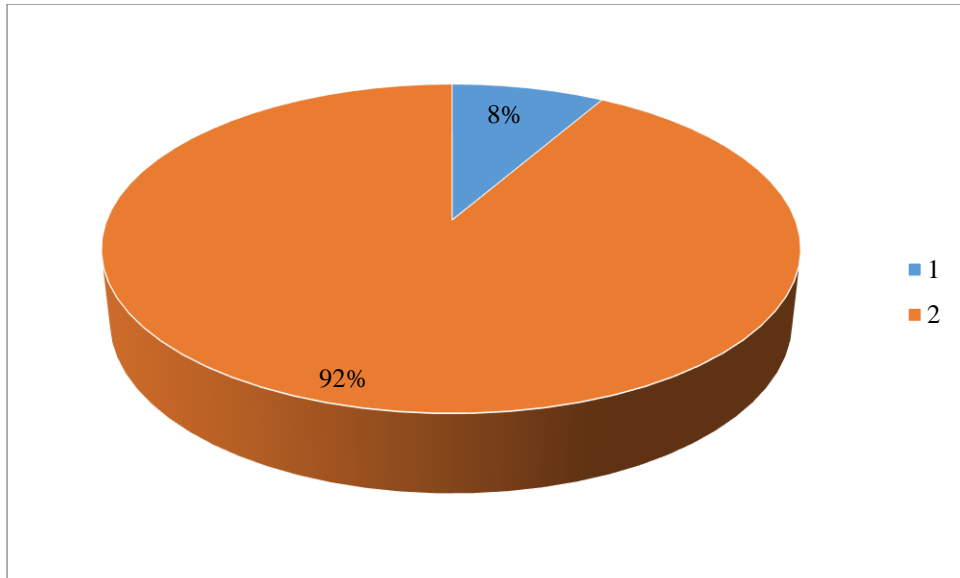


Figura 13. La empresa cuenta con un diseño organizacional adecuado

Fuente: Encuesta aplicada a personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).

### Análisis:

La respuesta a la pregunta es que el 92% concuerda con que la empresa no cuenta con un diseño organizacional adecuado y un 8% que sí.

### 10.- ¿En qué ámbito considera usted que debe mejorar la estación de servicios?

Tabla 11.

#### Ámbitos a mejorar en la estación de servicios

Ítems	Escala	Frecuencia	Porcentaje
1 Despacho de combustible		5	41,67 %
2 Cordialidad en el trato		4	33,33 %
3 Eficiencia de los empleados		2	16,67 %
4 Información y señalización		1	8,33 %
5 Ninguno		0	0,00 %
Totales		12	100,00 %

Fuente: Encuesta aplicada a personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).

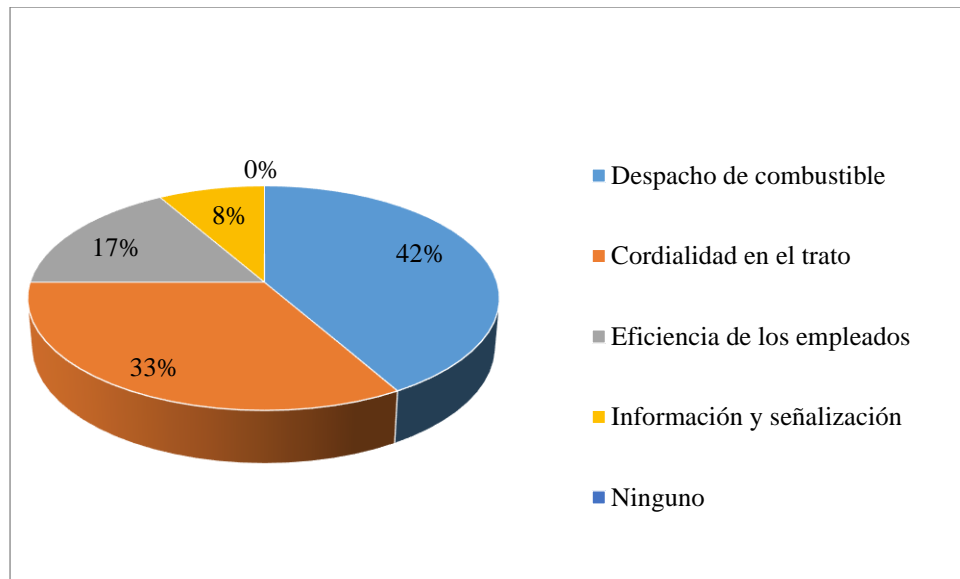


Figura 14. Ámbito a mejorar en la estación de servicios

Fuente: Encuesta aplicada a personal que labora en la estación de servicio Distriborja S.A.

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).

### **Análisis:**

La respuesta a la pregunta es el 42% deben mejorar en el ámbito de despacho de combustible, el 33% en dar un trato cordialidad, el 17% en la eficiencia de los empleados y el 8% en la información y señalización.

### **3.8. Análisis de los resultados de la encuesta a los colaboradores**

De acuerdo con los resultados de la encuesta una empresa es prospera en el momento que se establezcan las funciones de cada puesto, además de las personas que ejercen un mando sepan organizar cada uno de los departamentos que forman la estación de servicios. Debido a que se vio reflejado que existen consignas que se dan de manera errónea, lo que es causa de inconvenientes no solo en el mantenimiento del trabajo, sino que pueda afectar al servicio que se ofrece.

Con respecto a la actualización profesional afirman que su preparación es adecuada, pero todo profesional y aficionado necesita actualizarse a medida que se integra en una sociedad consciente de los avances técnicos que trae la globalización. El lugar

donde está situada la gasolinera es la adecuada porque está en una avenida principal, cerca de fábricas y urbanizaciones lugar muy concurrido por todo tipo de transportes.

Con todos los aspectos anteriormente mencionados reflejan que la estación de servicios no cuenta con la adecuada organización y además que debe mejorar en algunos ámbitos para mejorar y crecer, se llega a la conclusión que la empresa debe tener un plan organizacional donde se establezcan las funciones de cada empleado.

El 90% de los empleados están de acuerdo que la empresa necesita mejorar su organización en lo que respecta a la estructura y con lo que respecta que al ir creciendo descuidaron el determinar los roles y funciones de cada cargo. Es importante establecer las labores para que todos se dediquen lo que realmente le corresponde.

El 100% de los empleados ya tienen experiencia por la antigüedad que tienen laborando, por lo cual no se les complicará el seguir su labor y necesitaran una inducción sobre el plan diseñado a la nueva estructura de como se ha organizado la estación de servicio y su trabajo.

## **CAPÍTULO IV**

### **Informe final**

#### **4.1. Título de la propuesta**

Plan de diseño de estructura organizacional de la Estación De Servicios Distriborja S.A.

#### **4.2. Análisis DAFO (FODA)**

- **Fortalezas**

- ✓ Personal preparado y con experiencia en los cargos
- ✓ Está ubicada en un punto importante
- ✓ Clientes fijos
- ✓ Cuenta con proveedores de confianza
- ✓ Aceptación de propuesta y adaptación para el mejoramiento de la estación de servicio.

- **Debilidades**

- ✓ No cuenta con una visión y la misión objetivos y valores de la empresa
- ✓ No realizan capacitaciones al personal sobre medidas de seguridad y prevención de accidentes.
- ✓ No cuenta con una base de datos de actividades internas
- ✓ No cuenta con un plan de contingencia es obsoleto
- ✓ No cuentan con un plan estratégico de funciones

- **Amenazas**

- ✓ Debilidad ante grandes competidores
- ✓ Existen empresas competidoras de mayor renombre
- ✓ Incumplimiento de pagos en créditos
- ✓ Situación económica actual por la pandemia

- **Oportunidades**

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

#### **4.3. Justificación de la propuesta**

La empresa Estación De Servicios Distriborja S.A. carece de una concepción de la estructura organizacional que contribuya al control de las tareas desarrolladas, lo que conlleva al mal uso de los recursos, tanto humanos como materiales. Dada esta necesidad, los beneficios de realizar esta investigación son reales, ya que mejoraría el rendimiento y aumentaría los beneficios.

Se propone el diseño de la estructura organizacional para optimizar la gestión administrativa en la organización, con el fin de optimizar las actividades laborales en cada campo de trabajo. Además, también tiene como objetivo mejorar la relación entre el jefe y los colaboradores para que se pueda evaluar mejor el desempeño y así brindar posibles soluciones de acuerdo al modelo estructural definido para cumplir con las metas se puede modificar a futuro y se pueden lograr mejores resultados., para brindar un mejor servicio en la gasolinera.

La asignación de funciones a trabajadores individuales crea responsabilidades que contribuyen al desarrollo efectivo de una estructura funcional fuerte. Al implementar este diseño organizacional, podrán anticiparse y adelantarse a los cambios que generará en el tiempo el desarrollo de la sociedad, el fortalecimiento de la gestión administrativa, el sistema educativo y la atención al público.

#### **4.4. Objetivo general de la propuesta**

Determinar la estructura, perfil y función de cada cargo dentro de la estructura organizacional de la Estación De Servicios Distriborja S.A. mediante la elaboración del diseño de un plan.

#### **4.4.1. Objetivos específicos de la propuesta**

- Estudiar al funcionamiento de la organización para detectar los problemas que presentan
- Establecer cada cargo y función de cada persona desempeña según el área de trabajo.
- Elaborar un plan de diseño de estructura organizacional de la Estación De Servicios Distriborja S.A.

#### **4.5. Lineamientos Generales**

De acuerdo a lo anterior, se presenta una propuesta organizacional basada en el sistema funcional actual, pero enmarcada en la reestructuración del aparato gerencial para mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa. Una estructura organizativa depende siempre de sus objetivos, del entorno y de los medios disponibles. La estructura organizativa presentada aquí determinará cómo opera en el mercado y qué objetivos puede lograr.

Para llevar a cabo todo lo propuesto en el informe final se aplicaron técnicas y se estimó un tiempo el cual se detalla a continuación:

- 1) Retroinformación con base en una encuesta: fue aplicada encuesta y entrevista para analizar como todo el personal de la empresa ve como está conformada la organización y trabajar los puntos en base a falencias encontradas.
- 2) Formación de equipos: Se estudió la estructura en base al organigrama y se la establece por área de trabajo en la cual se forman grupos de trabajo de acuerdo a la función que desempeña y se fortalece el trabajo en equipo.
- 3) Círculos de calidad: Luego que se establece el área de labor, roles y funciones se deben reunir para brindar una inducción de la labor de cada área y cada cargo, luego se estipulan otras reuniones para evaluar el cambio que surge en la organización, como el clima laboral y seguir mejorando.

Para establecer el tiempo de cada cambio o reestructuración de la empresa según la aplicación del Just in time, en la cual vamos evaluando como cada proceso se va cumpliendo, para que después marche sola la empresa el cual se presenta a continuación:

Tabla 12.

*Cronograma de actividades*

Meses	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dec	En
<b>Actividades</b>												
Presentación de la propuesta	x											
Análisis del DAFO		x										
Importancia de la visualización del logotipo como imagen de la empresa.			x									
Motivación de la labor y la importancia de la elaboración de la misión y visión				x								
Exposición del cumplimiento de los valores institucionales.					x							
Presentación de la reestructuración de la empresa.						x						
Conformación de los equipos de áreas y funciones.							x					
Evaluación de la primera reunión								x				
Evaluación de la primera reunión									x			
Inducción de cada cargo										X		
Reunión de evaluación del primer mes del cumplimiento de sus funciones falencias y fortalecimiento.											x	
Análisis de mejoras de la organización.												x

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).

#### 4.6. Desarrollo de la estructura organizacional

El diseño de la estructura organizacional de esta propuesta tiene como finalidad lograr un buen desempeño del personal en cada uno de sus puestos de trabajo, obtener mejores resultados que beneficiará a la Estación De Servicios Distriborja S.A. Esta empresa se dedica a la venta de gasolina a los diferentes tipos de transportes de la ciudad, el cual brinda un buen servicio pero al crecer la empresa necesita mejorar en su organización por lo cual se seleccionó el método o modelo funcional para poder establecer la responsabilidad de cada colaborador de la empresa.

#### 4.7. Logotipo

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



Figura 15. Logo Distriborja S.A.

Fuente: Distriborja S.A. (2021)

#### **4.8. Misión**

La empresa DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO cumpla a cabalidad la función que desempeñe cada colaborador según el rol en el área donde se desempeña para brindar un excelente servicio para el crecimiento de la organización.

#### **4.9. Visión**

La empresa DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO sea una de las mayores organizaciones de distribuidoras de combustible y ser reconocida por la calidad del servicio que brinda al público.

#### **4.10. Valores**

- **Honestidad:**

Tener comportamientos transparentes como la honestidad, la sinceridad y la integridad.

- **Respeto:**

Respeto por los demás, tanto entre los directivos de la empresa, como por los usuarios, que son actores clave en los objetivos de la organización.



- **Paz:**

Fomentará las relaciones con los demás, lo que hará que los trabajadores respondan con serenidad, seguridad y serenidad ante los problemas que puedan surgir.

- **Responsabilidad:**

**Cumplir con los compromisos de y con la organización.**

- **Lealtad:**

Leal a la organización, dando la mejor eficacia personal en beneficio de la sociedad.

- **Trabajo en equipo:**

Es un valor fundamental para el desempeño de las funciones y fortalece las bases para la actividad a realizar, estableciendo relaciones con las personas sin problemas entre compañeros.

#### **4.11. Factibilidad de Aplicación**

Esta propuesta es posible porque su aplicación es fácil, además de contar con el apoyo de todos los trabajadores de la empresa, también cumple con los siguientes parámetros. Disponibilidad de los recursos necesarios para lograr las metas u objetivos establecidos, es decir, si los objetivos se pueden lograr en un proyecto, teniendo en cuenta los recursos disponibles para lograrlos o no.

**Administrativo:** Establece la estructura orgánica y las funciones que debe realizar la empresa para su mejor funcionamiento. Diseña el que mejor se adapte a los requisitos de la operación posterior.

**Financiero:** Su implementación no significa un gasto excesivo, sino que es el único desarrollo del proyecto y no su aplicación e implementación. Este es el capital en efectivo requerido para invertir en el desarrollo de la propuesta, el cual debe demostrar que los beneficios superan los costos en los que se incurrirá durante el desarrollo e implementación del proyecto o sistema; Teniendo en cuenta la recesión y la inflación para determinar los costos futuros. Los estudios de factibilidad económica incluyen análisis de costo-beneficio asociados con cada alternativa de proyecto.

**Legal:** Se refiere al hecho de que el desarrollo propuesto no debe violar una norma o ley nacional establecida. Es una evaluación que muestra que el negocio puede iniciarse y mantenerse, mostrando evidencia de que ha sido cuidadosamente planificado. Las leyes laborales se establecen porque cada persona que realiza su trabajo debe recibir una remuneración justa y las ventajas que confieren los derechos de los trabajadores.

**Operaciones:** correctamente estructurada, la organización mejorará el departamento de operaciones de la empresa y al brindar un buen servicio la organización crecerá. Además del personal calificado necesario para realizar lo que se propone, debe haber usuarios finales dispuestos a utilizar los productos o servicios producidos por el proyecto o sistema

Herramientas tecnológicas asociadas a su propuesta.

Se utiliza un sistema informático interno para que los ingresos por ventas se transfieran automáticamente a las áreas administrativas y contables y se optimice el tiempo de trabajo de todos.

#### **4.12. Diseño de la propuesta modelo de la estructura organizacional funcional**

Después de comprender y analizar la situación actual de la empresa, identificaremos claramente la autoridad, aclararemos su función y control, y propondremos un sistema para lograr el objetivo establecido. Todo lo que necesita es la ubicación requerida y el área que el autor ha considerado. Se cree que la principal autoridad es el presidente de la asociación, luego de lo cual el gerente general y sus respectivos secretarios lo apoyan.

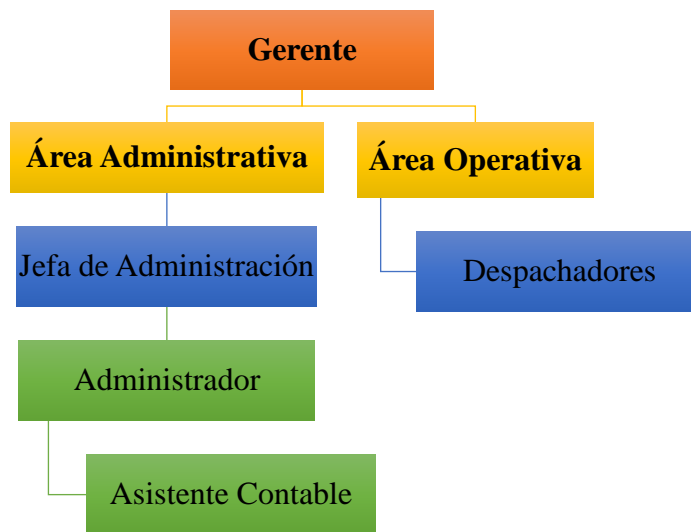


Figura 16. Organigrama de la empresa Distriborja S.A.

Fuente: Distriborja S.A. (2021)

Elaborado por: Baque & Ochoa (2021).

Además, los autores creen que, para una mejor distribución de las labores, ubicaciones y funciones, es favorable que la empresa se divida en las áreas administrativas y operativas.

#### 4.13. Función laboral del área administrativa

En la Administración podemos encontrar 5 funciones del área:

**Planificación:** Función de la dirección en la que se definen objetivos, se definen estrategias para alcanzarlos y se elaboran planes para integrar y coordinar actividades.

**Organización:** La función de gestión define qué tareas se deben realizar, quién las realiza, cómo se realizan, cómo se agrupan, quién informa a quién y dónde se toman las decisiones.

**Integración de personal:** Comprende ocupar puestos en la estructura de la organización con personas y mantener estos puestos ocupados.

**Dirección:** Una función gerencial que motiva a los subordinados, influye en individuos y grupos para que realicen sus trabajos, selecciona los mejores canales de comunicación o, en otras palabras, maneja el comportamiento de los empleados.

**Control:** funciones de gestión que monitorean el desempeño actual, lo comparan con los estándares y toman medidas correctivas si es necesario.

En esta área se encuentran los siguientes cargos:

**Gerente:** Persona encargada de realizar todas las acciones relacionadas con el control administrativo, la autorización de pagos, la realización de los procedimientos de contratación y también la supervisión del ingreso de buques tanque, en la medida en que las responsabilidades de esta persona son muchas, ya que es posible contar con un colaborador para reducir la cantidad de trabajo y así poder centrarse en la consecución de los objetivos.

**Jefe de Administración:** Organizar y planificar es una de las funciones más importantes de un jefe de administración. A través de él, todos los demás colaboradores se comunican entre sí para lograr un proceso que armonice dentro de la empresa con las metas a alcanzar y cómo alcanzarlas. Esto asegura que cada persona y departamento tenga claros sus roles, deberes y responsabilidades.

**Administrador:** Es la persona encargada de realizar todas las funciones administrativas de una empresa. Se puede decir que su objetivo es administrar adecuadamente los recursos humanos y financieros de una empresa.

**Asistente Contable:** Es la persona encargada de la parte contable tributaria, en esta área no existe un problema importante ya que el contador es el encargado de informar directamente al gerente sobre todas las situaciones relacionadas con el manejo del gerente fiscal de este departamento, aunque mucho la ocupación del gerente general.

#### **4.14. Función laboral del área operacional**

En esta área se encuentra el personal que está preparado para atender a los clientes y despachar la gasolina.

En esta área se encuentran el siguiente cargo:

**Despachadores:** Actualmente la estación de servicio cuenta con siete despachadores, ocasionando que las personas que laboran despachando trabajen ocho horas, situación que traía como consecuencia el constante cambio de turnos por las constantes licencias, dificultando la atención de los clientes.

#### **4.15. Descripción de los cargos y sus funciones**

##### **IDENTIFICACIÓN DEL CARGO DE GERENTE**

**Área:** Unidad Administrativa

**Reportar a:** Propietarios

**Supervisa:** Área Financiera y Administrativa

**Misión del puesto:** Dirigir, gestionar y coordinar el funcionamiento de la estación de servicio y decidir dónde se quiere lograr un buen desempeño en sus actividades, controlando lo mejor posible los recursos disponibles de los que se dispone.

##### **FUNCIONES**

- Representar legalmente a una estación de servicio en los tribunales.
- Empleo de empleados y terminación de contratos de trabajo.
- Supervisar directamente al personal de la estación.
- Planifique, organice y gestione las actividades de su organización a través de sus empleados.
- Supervisar y aprobar firma de recibos para revisión de borradores y coordinación con contadores.
- Liderar el trabajo.
- Informar al propietario sobre las actividades de la estación.
- Garantizar el cumplimiento de las metas establecidas en la estación.
- Supervisar el estado de su efectivo y cuentas bancarias.
- Comunicar por escrito al propietario el movimiento económico de la estación de servicio.
- Tomar decisiones basadas en resultados diarios, mensuales y anuales.
- Aplicar las disposiciones legislativas que regulen el funcionamiento de las gasolineras.

##### **RELACIÓN FUNCIONAL**

- Coordinación con directores, gerentes, asistentes contables y personal de operaciones.
- Supervisión de directores, gerentes, auxiliares contables y personal de operaciones.
- Representaciones de gasolineras dentro y fuera del Juzgado de Responsabilidad Civil.

## **IDENTIFICACIÓN DEL CARGO DE JEFA DE ADMINISTRADOR**

**Área:** Unidad Administrativa

**Reportar a:** Gerente Propietario

**Supervisa:** Área Financiera y Administrativa

**Misión del puesto:** Asistir al gerente en labores tales como organizar, planear, direccionar, controlar y administrar todas las actividades en la gasolinera, con el fin de lograr las metas y objetivos establecidos.

### **FUNCIONES**

- Representante legal y judicial de la estación de servicio.
- Empleo de empleados y terminación de contratos de trabajo.
- Supervisar directamente al personal de la estación.
- Planifique, organice y administre las actividades de su organización a través de sus empleados.
- Supervisar y aprobar firma de recibos para revisión de borradores y coordinación con contadores.
- Dirigir el trabajo en conjunto.
- Informar al propietario sobre las actividades de la estación de servicio.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos establecidos en la Estación.
- Supervisar el estado de caja y cuentas bancarias.
- Comunicar por escrito al titular los movimientos económicos que haya tenido la estación de servicio.
- Tomar decisiones en base a los resultados diarios, mensuales y anuales.
- Aplicar las disposiciones legales y reglamentarias que rigen el funcionamiento de la estación de servicio.

### **RELACIÓN FUNCIONAL**

- Informe al propietario
- Coordinación con gerentes, asistentes contables y personal de operaciones
- Supervisión de gerentes, asistentes contables y personal de operaciones
- Representar gasolineras dentro y fuera de la sala del tribunal.

## **IDENTIFICACIÓN DEL CARGO DE ADMINISTRADOR**

**Área:** Unidad Administrativa

**Reportar a:** Jefe de Administración

**Supervisa:** Área Financiera y Administrativa

**Misión del puesto:** Asistir al Director Administrativo en actividades tales como planear, organizar, dirigir, controlar y administrar todas las actividades en la estación de servicio, con el fin de lograr las metas y objetivos que se mencionan.

### **FUNCIONES**

- Supervisar directamente al personal de la estación.
- Planifique, organice y administre las actividades de su organización a través de sus empleados.
- Supervisar y aprobar firma de recibos para revisión de borradores y coordinación con contadores.
- Informar al propietario sobre las actividades de la estación.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos establecidos en la Estación.
- Supervisar el estado de caja y cuentas bancarias.
- Comunicar por escrito al titular los movimientos económicos que haya tenido la estación de servicio.
- Tomar decisiones en base a los resultados diarios, mensuales y anuales.
- Aplicar las disposiciones legales y reglamentarias que rigen el funcionamiento de la estación de servicio.

### **RELACIÓN FUNCIONAL**

- Reportando al Gerente General
- Coordinación con auxiliares contables y personal de operaciones
- Supervisión de auxiliares contables y personal de operaciones
- Representante de Estación Responsabilidades en los servicios en materia legal, judicial y extrajudicial.

## IDENTIFICACIÓN DEL CARGO DE ASISTENTE CONTABLE

**Área:** Unidad Administrativa

**Reportar a:** Gerente Propietario

**Supervisa:** Área Financiera y Administrativa

**Misión del puesto:** Analizar, aplicar e interpretar información de contabilidad financiera para diseñar e implementar herramientas y mecanismos que reflejen las realidades económicas de una empresa.

### FUNCIONES

- Mantener libros, registros y otros medios necesarios para reflejar la posición financiera de su organización.
- Consulta tu saldo y realiza una verificación bancaria mensual.
- Revisar y validar registros de transacciones y documentos de respaldo.
- Validar el comprobante antes de registrarlo en los libros.
- Desarrollo de métodos contables y preparación para análisis financieros.
- Cumplir con las obligaciones fiscales con el IRS, declaraciones de impuestos, adendas de transacciones, etc.;
- Asesor de la Gerencia y Ejecutivo en control interno.
- Proporcionar información sobre la situación de la empresa a quienes lo soliciten.
- Prestar la colaboración necesaria a los demás directivos para lograr la marcha armoniosa de la empresa.
- Elaborar la nómina mensual de los trabajadores.
- Avisos migratorios al personal del IESS. • Realizar las tareas asignadas por el jefe de línea.

### RELACIÓN FUNCIONAL

- Informar a: Propietarios, directores, funcionarios, gerentes
- Coordinación: Directores, Directores Ejecutivos y Gerentes
- Director: N/A
- Responsabilidad: Preparar adecuadamente los informes financieros



## **IDENTIFICACIÓN DEL CARGO DE DESPACHADOR DE COMBUSTIBLE**

**Área:** Unidad Administrador

**Reportar a:** Administrador

**Supervisa:** No aplica

**Misión del puesto:** Realizar actividades relacionadas con la venta de combustible en las estaciones de servicio y crear una buena imagen ante los clientes de su servicio.

### **FUNCIONES**

- Distribución de la gasolina.
- Venta de productos varios.
- Factura de venta de la gasolina.
- Verificar e identificar correctamente a los clientes que compran con créditos
- Limpieza de áreas de trabajo y alrededores.

### **RELACIÓN FUNCIONAL**

- Informar a: Administrador
- Coordinación: Gerente, Contador
- Director: N/A
- Responsabilidad: Proveer combustible, aceite y agua al vehículo utilizando los equipos y materiales necesarios para realizar efectivamente los servicios solicitados por el cliente.

## 5. CONCLUSIONES

La falta de una estructura en la organización en la Estación de Servicio de DISTRIBORJA S.A. no permite la comunicación total entre diferentes jerarquías. Además de tomar malas decisiones o dar malas órdenes, el ambiente organizacional se resiente cuando no cumplen con sus funciones. También una de esas cosas está influenciada por el ambiente organizacional y las relaciones interpersonales.

La gasolinera no vio la prioridad de elaborar un organigrama estructurado de acuerdo a sus operaciones, ni nadie se lo propuso, definiendo las responsabilidades de cada empleado. Esto hace que los empleados no tengan claras las funciones que corresponden a cada puesto y a cada departamento, lo que genera problemas de tercerización y se empieza a prestar un mal servicio.

Las gasolineras cuentan con pocos estándares de control interno, lo que influye en la eficiencia y productividad en todas las áreas. Debido a la falta de comprensión de los roles y responsabilidades del personal administrativo, no se darán cuenta de que deben absorber y entregar productos de calidad para que los clientes tengan una buena experiencia con los productos que compran y los recomienden para referirlos a los servicios que brindan la gasolinera. DISTRIBORJA SA

Estación de servicio DISTRIBORJA S.A. Debe contar con personal capacitado no solo en manejo de operaciones y electrónica, sino también para garantizar un buen servicio al cliente, pero debe aprender las relaciones humanas. Lo que distingue a la empresa es que se diferencia de sus competidores, brinda un servicio al cliente excepcional y ofrece solo productos de alta calidad comprobada a precios razonables. La atención al cliente es uno de los puntos principales, además de desempeñar adecuadamente las funciones correspondientes al personal para el éxito de la empresa.

## **6. RECOMENDACIONES**

El diseñar un plan de estructura organizacional donde se especifiquen los roles y los cargos; Esto permitirá guiar a la empresa al camino hacia la excelencia, actualizarse en los requerimientos que emana la estación de servicio y permitir la comunicación en cada área. Además del manejo de la información de reporte de ventas y este a su vez el manejo de los procesos contables. También mantendrá buenas relaciones y un buen ambiente de trabajo.

Se propone la aplicación del modelo de organigrama diseñado, involucrando a las funciones que se realiza en la estación, describir cada ubicación y ordenarlas según su categoría y función. El cumplimiento de funciones potenciará la gestión de la gasolinera y la responsabilidad de velar por la calidad de lo ofertado tanto en servicios como en productos.

La empresa debe dar a conocer por escrito la misión y visión a todos los empleados, y ubicarlos en las bacantes estratégicas para brindar una imagen de prestigio a los clientes. Además de motivar a los empleados a alcanzar las metas planteadas y que son un punto clave para lograrlo, valorando al talento humano porque todos cumplen un papel importante en los puestos del cual tienen la responsabilidad de llevar a cabo una fila de las funciones y actividades para el buen manejo de estación.

La Empresa debe destinar recursos económicos del presupuesto para formar talentos en todos los aspectos relacionados con sus cargos, esto permitirá reducir riesgos y ser efectivos en cada actividad que realice. Todos los empleados actualizados se desempeñan mejor en sus puestos, además de brindar un mejor servicio a los clientes y mejores relaciones con sus colegas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arcila, A., & Zamora, M. (2018). *Diseño de la estructura organizacional y un plan de mercadeo para la empresa Airtek Ingeniería S.A.S.* Pereira: Fundación Universitaria del Área Andina – Pereira.
- Arias. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5º. ed.)*. Caracas - Venezuela: Episteme.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica 6ta Edición*. Caracas: Editorial EPISTEME C.A.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Editora Nacional.
- 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.
- Carro, R., & González, D. (2012). *Administración de las operaciones*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Castro. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª.ed.)*. Caracas: Uyapal.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de Administración*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *La administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. España: McGraw-Hill.
- 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>
- Departamento administrativo de la función pública. (2013). *Guía para establecer o ajustar el manual específico de funciones y de competencias laborales. 2 ed.* Bogotá: Cartilla de administración pública.
- Ferraz, J., Kupfer, D., & Haguenaer, L. (1996). *Made in Brazil: desafíos competitivos para a indústria*. Río de Janeiro: Campus.

- Finol y Colaboradores. (2016). *Condiciones profesionales del docente. La supervisión Educativa y la praxis del proyecto plantel*. Maracaibo: Edi Luz.
- Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Flores, J. (2020). *Plan de diseño organizacional para la empresa Proalum S.A. en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: ULVR.
- Franklin, B. (2018). *Sistemas administrativos Gómez Ceja*. México: McGraw- Hill.
- Franklin, E. (2013). *Organización de empresas*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- Freel, M. (2005). Perceived Environmental Uncertainty and Innovation in Small Firms. *Small Business Economics*, 25(1), p. 49-64.
- Galbraith, J. (2016). *Designing dynamic organizations a hands-on for leaders at all levels*. New York, NY: Amacom.
- Gento, S. (2015). *Instituciones Educativas para la calidad total*. Madrid: Muralla. SA. Segunda edición.
- George, T. (1986). *Principios de administración*. Mexico: Continental.
- Gil, M. (2011). *Monitoreo y evaluación de la eficiencia y eficacia de los servicios financieros. Disertación doctoral no publicada*. Camagüey, Cuba: Universidad de Camagüey Ignacio Agramonte Loynaz.
- Gómez, C. (2018). *Sistemas administrativos*. México: McGraw- Hill.
- Google Maps. (8 de Abril de 2015). *Google*. Obtenido de Google: <https://maps.google.com.ec>
- Grajales, T. (27 de Marzo de 2000). *Altius. Tgrajales.net*. Obtenido de Tipos de Investigación: <file:///A:/investipos.htm>
- Grasso, L. (2006). *Encuestas: elementos para su diseño y análisis*. Córdoba, Argentina: Encuentro Grupo Editor.
- 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.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. Barcelona: McGraw-Hill.
- Hintze, J. (2008). *Administración de Estructura Organizativas*. México: MacGraw-Hill. Recuperado el 27 de 06 de 20
- Hitt, M., Stewart, J., & Porter, L. (2006). *Administración*. Parson: México.

- Kast, F., & Rosenzweig, J. (1974). *Organization and management: A systems approach*. México: McGraw-Hill.
- Kaufman, A. &. (2001). *La escuela y los textos*. Argentina- Buenos Aires: Santillana.
- Kotter, J. (2016). *Accelerate: Building Strategic Agility for a Faster-Moving World*. Boston : Harvard Business Review Press.
- 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>
- Martínez, O., Canteral, J., & Moran, C. (2019). Plan de diseño organizacional para la empresa HIROMETALSA S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(1), 1-13.
- McMillan, J., & Schumacher, S. (2007). *Investigación educativa*. (5ª ed.). Madrid: Pearson educación.
- 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.
- Merton, R. (2002). *Teoría y estructuras sociales*. México: Fondo de Cultura Económica, 1964, reedición.
- Mintzberg. (2008). *Diseño de Organizaciones Eficientes*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Pinto, J. (2021). *Pinto Haro, Janella Nicole (2021): Diseño de un plan de mejoramiento de la estructura organizacional de Vina San Bartolomeo S.A.* Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Porter, M. (2012). *Ventaja Competitiva, Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Madrid: M. Porter.
- Robbins, S. (12 de 05 de 2005). *Administración*. México: Pearson Educación. Recuperado el 06 de 06 de 2020, de [https://www.academia.edu/10380934/Administracion\\_8va\\_Edicion\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_y\\_Mary\\_Coulter](https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter)
- Robbins, S. (2011). *Administración (Décima Primera ed.)*. Naucalpan de Juarez, Mexico: Pearson Educación - Prentice Hall.
- Robbins, S. (12 de 05 de 2016). *Administración*, 8ª ed. México: Pearson Educación. Recuperado el 06 de 06 de 2020, de

[https://www.academia.edu/10380934/Administracion\\_8va\\_Edicion\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_y\\_Mary\\_Coulter](https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter)

- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe.
- Rodriguez, J. (2015). *Administración moderna de personal*. Mexico: Red Tercer Milenio.
- Rodríguez, J. (2016). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos, (4ª edición)*. México: ECASA.
- Roldan, P. (15 de enero de 2018). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Secretaría de Relaciones Exteriores. (2015). *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*. México: DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO.
- Soto, L. (2017). Una experiencia en el diseño de Manuales Administrativos. *I.I.E.S.C.A., 1(1)*, 78-86.
- Tamayo, M. (2003). *El Proceso de Investigación Científica (4ª edición)*. México: Editorial Limusa.
- 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>
- Williams, C. &. (2017). Linking strategy to structure: the power of systematic organization design. *Organization Development Journal.*, 25(2), 163-170.
- Zucker, L. (2015). *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.

# ANEXOS



*Anexo 1: Formato de la encuesta*

**“PLAN DE DISEÑO DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS DISTRIBORJA S.A.”**

**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

**1.- Con respecto al diseño organización ¿Cree usted que es indispensable tener una jerarquía, división de trabajo y delegar responsabilidades?**

Ítems	Escala	✓
1	Siempre	
2	Frecuentemente	
3	Ocasionalmente	
4	Raramente	
5	Nunca	

**2.- Para lograr un mejor desempeño laboral se debe impulsar los procesos de diseños con la finalidad de obtener buenos resultados**

Ítems	Escala	✓
1	Siempre	
2	Frecuentemente	
3	Ocasionalmente	
4	Raramente	
5	Nunca	

**3.- ¿Considera usted necesario realizar capacitaciones al personal de la empresa?**

Ítems	Escala	✓
1	Siempre	
2	Frecuentemente	
3	Ocasionalmente	
4	Raramente	
5	Nunca	

**4.- ¿Cuáles de las siguientes aptitudes debe tener la persona al mando de la organización?**

Ítems	Escala	✓
1	Líder	
2	Gestor	
3	Organizador	
4	Democrático	

**5.- ¿Cree usted que ha recibido órdenes erróneas por parte del personal administrativo de la empresa?**

Ítems	Escala	✓
1	Si	
2	No	

**6.- ¿Que tan satisfecho está usted con el diseño organizacional que se está implementando?**

Ítems	Escala	✓
1	Muy satisfecho	
2	Satisfecho	
3	Poco satisfecho	
4	Insatisfecho	
5	Muy insatisfecho	

**7.- ¿Considera usted que la estación de servicio cumple con la medida necesaria para poner en marcha el nuevo plan de diseño organizacional?**

Ítems	Escala	✓
1	Si	
2	No	

**8.- ¿Considera usted que la ubicación geográfica de la gasolinera es adecuada para este tipo de servicios?**

Ítems	Escala	✓
1	Totalmente de acuerdo	
2	De acuerdo	
3	Indeciso	
4	En desacuerdo	
5	Totalmente en desacuerdo	

**9.- ¿Conoce usted que la empresa cuenta con un diseño organizacional?**

Ítems	Escala	✓
1	Si	
2	No	

**10.- ¿En qué ámbito considera usted que debe mejorar la estación de servicios?**

Ítems	Escala	✓
1	Despacho de combustible	
2	Cordialidad en el trato	
3	Eficiencia de los empleados	
4	Información y señalización	
5	Ninguno	

*Anexo 2: Formato de la entrevista*

**Dirigido al:** Personal Administrativo de la gasolinera Distriborja S.A. ANEXO

**Objetivo:** Conocer la opinión de los administradores respecto a la organización de la empresa.

1. ¿Qué le hizo interesarse e incursionar en el área de gasolinera?

---

---

2. ¿Qué rentable es tener una estación de gasolinera en estos tiempos?

---

---

3. ¿Cuáles son unos de los principales problemas que se frecuentan dentro de una estación de gasolinera?

---

---

4. ¿Considera que se debe mejorar la estructura organizacional para poder ofrecer un servicio más eficiente en la gasolinera Distriborja?

---

---

5. ¿Qué beneficios consideran que pueden obtener al momento de ejecutar un plan de diseño de estructura organizacional?

---


---

6. ¿Qué tan necesario considera que es establecer cada área con sus funciones para llevar un control con el desempeño de cada trabajador de la gasolinera?

---


---

*Anexo 3: Plan de diseño de estructura organizacional de la Estación de Servicios Distriborja S.A.”*

	DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO.	Versión 1.0
		Fecha de elaboración: 12-01-2022
	ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN	Cód. DB-ADM-001
		Pág. 1 - 19

**PLAN DE DISEÑO DE  
ESTRUCTURA  
ORGANIZACIONAL DE LA  
ESTACIÓN DE SERVICIOS  
DISTRIBORJA S.A.”**

VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACION
1.0	Versión Original	12/Enero 2022


	DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO.	Versión 1.0
		Fecha de elaboración: 12-01-2022
	ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN	Cód. DB-ADM-001
		Pág. 2 - 19

## INTRODUCCIÓN

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 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: 12-01-2022
	ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN	Cód. DB-ADM-001
		Pág. 3 - 19

- **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 Logotipo 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, 12 de enero del 2022.

- **Número de páginas 19**

	DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO.	Versión 1.0
		Fecha de elaboración: 12-01-2022
	ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN	Cód. DB-ADM-001
		Pág. 4 - 19


## ANTECEDENTES HISTÓRICOS

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 Equasal, la ubicación está en un sector estratégico ya que está cerca de algunas empresas tales como: Galapesca, Equasal, Bodegas de Colinaal, 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 (PETROLEOS 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: 12-01-2022
	ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN	Cód. DB-ADM-001
		Pág. 5 - 19

## 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 desempeña cada colaborador según el rol en el área donde se desempeña para brindar un excelente servicio para el crecimiento de la organización.

## VISIÓN

La empresa DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO sea una de las mayores organizaciones de distribuidoras de combustible y ser reconocida por la calidad del servicio que brinda al público.

	DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO.	<b>Versión 1.0</b>
		<b>Fecha de elaboración:</b> <b>12-01-2022</b>
	ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN	<b>Cód. DB-ADM-001</b>
		<b>Pág. 6 - 19</b>

- **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~~ Distriborja S.A. Estaciones de Servicio, esta detalla de la siguiente manera:

Gerente

Jefa de Administración

Administrador

Asistente Contable

	DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO.	Verión 1.0
	ESTRUCTURA DE ORGANIZACION	Fecha de elaboración: 12-01-2022
		Cód. DB-ADM-001
		Pág. 7 - 19


- **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.

**Organigrama propuesto de la distribución**



Elaborado por: Baque & Ochoa

	DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO.	Versión 1.0
		Fecha de elaboración: 12-01-2022
	ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN	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 aliviar 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.

	<b>DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO.</b>	<b>Versión 1.0</b>
		<b>Fecha de elaboración: 12-01-2022</b>
	<b>ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>Cód. DB-ADM-001</b>
		<b>Pág. 9 - 19</b>

### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO DE GERENTE

**Área:** Unidad Administrativa

**Reportar a:** Propietarios

**Supervisa:** Area 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.

#### 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.

#### **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.

	<b>DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO.</b>	<b>Versión 1.0</b>
		<b>Fecha de elaboración:</b> <b>12-01-2022</b>
	<b>ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>Cód. DB-ADM-001</b>
		<b>Pág. 11 - 19</b>

#### **IDENTIFICACION DEL CARGO DE 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.

#### **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.

## **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.



	<b>DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO.</b>	<b>Versión 1.0</b>
		<b>Fecha de elaboración: 12-01-2022</b>
	<b>ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>Cód. DB-ADM-001</b>
		<b>Pág. 13 - 19</b>

### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO DE ADMINISTRADOR

**Área:** Unidad Administrativa

**Reportar a:** Jefe de Administración

**Supervisa:** Area 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.

#### 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 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.

	<b>DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO.</b>	<b>Versión 1.0</b>
		<b>Fecha de elaboración: 12-01-2022</b>
	<b>ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>Cód. DB-ADM-001</b>
		<b>Pág. 15 - 19</b>

### **IDENTIFICACIÓN DEL CARGO DE ASISTENTE CONTABLE**

**Area:** 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.

#### **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.
- 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.
- Entregar 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.


**RELACION 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

	<b>DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO.</b>	<b>Versión 1.0</b>
		<b>Fecha de elaboración: 12-01-2022</b>
	<b>ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>Cód. DB-ADM-001</b>
		<b>Pág. 17 - 19</b>

### **IDENTIFICACIÓN DEL CARGO DE 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.

#### **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.


#### **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.

	<b>DISTRIBORJA S.A. ESTACIONES DE SERVICIO.</b>	<b>Versión 1.0</b>
		<b>Fecha de elaboración:</b> <b>12-01-2022</b>
	<b>ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN</b>	<b>Cód. DB-ADM-001</b>
		<b>Pág. 18 - 18</b>

## HORARIOS DE LABORES

### DESPACHADORES

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	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