



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE INGENIERÍA FINANCIERA Y COMERCIO EXTERIOR

CARRERA: INGENIERÍA FINANCIERA

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERO EN FINANZAS

“Generación de una nueva cultura organizacional que permita fomentar mayor rentabilidad a la Estación de Servicios de la Gasolinera Politécnica GASPOCH Periodo 2012”

Elaborado por:

DANIEL LEONIDAS QUEZADA SAMANIEGO

RIOBAMBA – ECUADOR

2013

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Una vez concluida la revisión de la tesis propuesta por el Sr. Daniel Leonidas Quezada Samaniego con CI.1002943973 autorizamos su presentación

Certificamos que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad, quedando autorizada su presentación.

Ing. Víctor Manuel Betancourt Soto.
TUTOR DE TESIS

Ing. Luis Alberto Esparza Córdova
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICACIÓN DE AUDITORÍA

Las ideas propuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad responsabilidad del autor.

Daniel Leonidas Quezada Samaniego

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme en todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A mis padres que con su ejemplo me han enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar con sus sabios consejos.

A mis hermanos por su apoyo incondicional durante mi proceso de formación académica.

Gracias a todas las personas que me brindaron su ayuda directa o indirectamente a la realización de este proyecto de tesis.

Daniel L. Quezada

DEDICATORIA.

Dedico el presente trabajo de tesis a Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, por los triunfos y momentos difíciles que me ha enseñado a valorarlo cada día más.

A mis padres por ser mi apoyo y un pilar fundamental durante mi trayectoria académica y de la vida, porque creyeron en mí y me sacaron adelante dándome ejemplos dignos de superación y entrega.

Daniel L. Quezada

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada	I
Certificación del Tribunal	II
Certificación de Auditoría	III
Agradecimiento	IV
Dedicatoria	V
Índice de Contenidos	VI
Índice de Tablas	XI
Índice de Figuras	XI
Índice de Anexos	XII
Introducción	XIII

CAPÍTULO I

1 Generalidades de la Estación De Servicios De La Gasolinera Politécnica GASPOCH	1
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Administradores	2
1.1.2 Ubicación	3
1.2 Productos	4
1.2.1 Infraestructura y Equipamiento	4
1.2.2 Operación	5
1.2.3 Servicios complementarios	5
1.3. Base Legal	6
1.3.1 Personería Legal	6
1.3.2 Ministerio de Salud Pública	6
1.3.3 Contraloría General del Estado	8
1.4 Estructura Organizacional	10
1.4.1 Organigrama Estructural	10
1.4.2 Organigrama Funcional	11
1.4.3 Organigrama Operacional	12

1.4.4	El Personal	13
1.5	Visión	14
1.6	Misión	14
1.7	Objetivos de la Unidad Productiva	14
1.8	Valores y Principios de la Unidad Productiva	14

CAPÍTULO II

2.	Diagnóstico Situacional de la Estación de Servicios de la Gasolinera Politécnica GASPOCH.	17
2.1	Análisis de Factores Externos.	17
2.1.1	Factores Económicos.	17
2.1.1.1	Crecimiento del Parque Automotor Riobamba	17
2.1.1.2	Competencia.	17
2.1.1.3	Proveedores	18
2.1.1.4	Posicionamiento en el Mercado	18
2.1.2	Factores Sociales	18
2.1.2.1	Capacitación Externa para el personal que labora en la GASPOCH	18
2.1.2.3	Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores	18
2.1.3.	Factores Legales	19
2.1.3.1	Ley de Hidrocarburos	19
2.1.4	Factores Ambientales	19
2.1.4.1	Ley de Gestión Ambiental y su Reglamento	20
2.2	Análisis de Factores Internos.	20
2.2.1	Personal	20
2.2.2.	Capacitación al Personal	20
2.2.3.	Cultura Organizacional.	21
2.2.4	Autonomía Gerencial en la toma de decisiones	21
2.3	Análisis FODA de la Estación de Servicios Gasolinera Politécnica GASPOCH	21
2.4	Matriz FODA	23
2.4.1	Matriz de Estrategias FODA	24

2.4.2 Capacidad de Respuesta	26
------------------------------	----

CAPÍTULO III

3.- Propuesta de Generación de Una Nueva Cultura Organizacional que permita Fomentar Mayor Rentabilidad a la Estación de Servicios de la Gasolinera Politécnica GASPOCH período 2012	27
3.1 Objetivos de la Propuesta	28
3.1.1 Objetivo General	28
3.2. Justificación	28
3.3. Desarrollo de la Propuesta.	29
3.3.1 Factibilidad de la Propuesta	29
3.3.2. Análisis de la Cultura Organizacional de la Estación de Servicios de la Gasolinera Politécnica GASPOCH.	29
3.3.3 Cuadro de Calificación de Valores Humanos al Personal de la Estación de Servicios GASPOCH	31
3.3.3.1 Ponderación Absoluta De Acuerdo A La Calificación De Valores Humanos Del Personal De La Estación De Servicios GASPOCH.	31
3.4 Cultura Organizacional	32
3.4.1 Liderazgo	34
3.4.1.1 Objetivo	34
3.4.1.2 Propuesta	34
3.4.2 Comunicación	36
3.4.2.1 Objetivo	36
3.4.2.2 Propuesta	36
3.4.3 Responsabilidad.	41
3.4.3.1 Objetivo	41
3.4.3.2 Propuesta.	41
3.4.4 Puntualidad.	43
3.4.4.1 Objetivo.	43
3.4.4.2 Propuesta	43
3.4.5. Trabajo en Equipo.	45

3.4.5.1 Objetivo	45
3.4.5.2 Propuesta.	45
3.4.6 Capacitación Motivacional Permanente	47
3.4.6.1 Objetivo	47
3.4.6.2 Propuesta	47
3.4.7 Actividades.	48
3.4.7.1 Actividades Grupales.	48
3.4.7.2 Actividades Materiales.	49
3.4.7.3 Financiamiento	51
3.4.8 Atención al Cliente.	51
3.4.8.1 Objetivo.	51
3.4.8.2 Propuesta.	51
3.5. Autonomía en la Toma De Decisiones.	53
3.5.1 Objetivo.	53
3.5.2. Propuesta	53
3.6 Manual Interno de Funciones	54
3.6.1 Funciones del Administrador	54
3.6.1.1 Objetivo	54
3.6.1.2 Propuesta	55
3.6.2 Funciones del Contador	56
3.6.2.1 Objetivo	56
3.6.2.2. Propuesta	56
3.6.3 Funciones del Asistente del Contador	57
3.6.3.1 Objetivo	57
3.6.3.2 Propuesta	57
3.6.4 Funciones del Recaudador	58
3.4.4.1 Objetivo	58
3.6.4.2 Propuesta	58
3.6.5 Funciones del Asistente Administrativo	59
3.6.5.1 Objetivo.	59
3.6.5.2 Propuesta	59
3.6.6 Funciones Del Conserje.	60

3.6.6.1	Objetivo.	60
3.6.6.2	Propuesta.	60
3.6.7	Funciones del Despachador.	61
3.6.7.1	Objetivo.	61
3.6.7.2	Propuesta.	61

CAPÍTULO IV.

4	Conclusiones Y Recomendaciones.	62
4.1.	Conclusiones.	62
4.2.	Recomendaciones.	63
	Resumen	64
	Abstract	65
	Bibliografía	66
	Anexos	67

ÍNDICE DE TABLAS

N.	Título	Pág.
1.	Administradores	2
2.	Precios x galón	4
3.	Matriz FODA	23
4.	Matriz de Estrategias FODA	24
5.	Capacidad de Respuesta de la Empresa	26
6.	Calificación de acuerdo a sus valores	31
7.	Tabla de Ponderación Absoluta	32
8.	Presupuesto	51

ÍNDICE DE FIGURAS

N.	Título	Pág.
1.	Mapa de Riobamba	3
2.	Ubicación de la Gasolinera	3
3.	Organigrama Estructural	11
4.	Organigrama Operacional	12
5.	Despachadores	13
6.	Personal Administrativo	13

ÍNDICE DE ANEXOS.

N.	Título	Pág.
1.	Tabla de Calificación al Personal	67
2.	Convenio con ENERGYGAS	68
3.	Estatuto Politécnico	69
4.	Reglamento Interno del Personal de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo	70
5.	Ley Reformatoria a la Ley de Hidrocarburos y al Código Penal	71
6.	Sueldos Administrativos y de Ventas	73
7.	Estructura Orgánica	74
8.	Varios	75

INTRODUCCIÓN.

En la actualidad la Cultura Organizacional ha dejado de ser un aspecto superficial en las organizaciones para convertirse en un elemento de relevada importancia estratégica.

El desarrollo de la cultura organizacional permite a los integrantes de la organización ciertas conductas e inhiben a otras que no son las adecuadas en la labor a desarrollar.

Una cultura laboral abierta y humana alienta a la participación y conducta madura de todos los miembros de la organización, si las personas se comprometen y son responsables se debe a que la cultura organizacional laboral se la permite, es una fortaleza que encamina a cualquier organización hacia la excelencia y por tanto hacia el éxito de la misma.

En el presente trabajo de tesis se propone el desarrollo de una nueva cultura organizacional para la Estación de Servicios GASPOCH, para crear la necesidad de modificaciones conductuales y la adquisición de nuevas habilidades, logrando mayor control de los recursos y una organización integral, mediante la identificación de problemas y la búsqueda de soluciones creativas que faciliten los cambios de métodos y estilos ambiguos por nuevos que permitan mejorar el trabajo individual y grupal logrando el desarrollo de la E/S.

En el primer capítulo se detalla todo lo referente a las Generalidades de la Estación de Servicios ESPOCH, es decir los antecedentes, reseña histórica y todas las entidades a las que se rigen dicha unidad productiva.

En el capítulo dos se ha determinado un análisis de la Situación actual de la Estación de Servicios Gasolinera Politécnica GASPOCH, compuesto por el análisis de los factores internos y externos, es decir un estudio de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas con las que cuenta la Estación, para encontrar estrategias, que colaboren con el desarrollo del siguiente capítulo.

Por su parte en el capítulo tres se realiza la presentación de la Propuesta de Tesis la cual consiste en el planteamiento de una nueva cultura organizacional para la E/S en el cual se detalla los pasos a seguir e instrucciones para el desarrollo de nuevas actitudes en el personal que motiven al cambio y desarrollo de la unidad productiva.

Finalmente en el Capítulo cuatro constan las conclusiones y recomendaciones del presente Trabajo de Investigación, donde se pretende dar soluciones para el desarrollo de la Gasolinera Politécnica, con la Implementación de la Propuesta de Tesis.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS GASOLINERA POLITÉCNICA GASPOCH

1.1 Antecedentes

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo siendo una Institución reconocida a nivel Nacional e Internacional se vio en la necesidad de crear una Unidad Productiva que pueda abastecer de combustible a los vehículos que son propiedad de la Institución y del público en general. Es así que en sesión ordinaria del H. Consejo Politécnico del 29 de Noviembre de 1983 según acta N° 37 se aprueba la construcción de una Gasolinera en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y que la Facultad de Administración de Empresas envíe al H. Consejo Politécnico un Proyecto de Manejo Administrativo de la Gasolinera Politécnica GASPOCH.

Fue creada y entró en funcionamiento en Octubre de 1991 como una Unidad de autogestión y autofinanciamiento constituyéndose en una Unidad de Producción adscrita a la Facultad de Administración de Empresas.

Con oficio N° 91133-DSNH-DCT-91 del 7 de Octubre de 1991, el Director Nacional de Hidrocarburos comunica que ha cumplido con los requisitos que establece el marco legal vigente, ésta Dirección Nacional autoriza el funcionamiento de la Gasolinera.

El 6 de Enero de 1992 el H. Consejo Politécnico mediante resolución aprueba el Reglamento de la Unidad Didáctica de Comercialización de Combustibles y Lubricantes de la GASPOCH, anexa a la Facultad de Administración de Empresas.

Con resolución N° 0216 del 25 y 26 de Septiembre de 1992 del H. Consejo Politécnico resuelve que todas las unidades de servicio pasen a formar parte de las Unidades de Producción Servicios y Consultoría.

Sus actividades se encuentran reguladas por las siguientes disposiciones legales y reglamentarias:

- Ley de Hidrocarburos;
 - Reglamento de Establecimientos de Comercialización de Combustibles;
 - Ley Orgánica de Administración Financiera y Control;
 - Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y su Reglamento;
 - Estatuto Politécnico de la ESPOCH;
 - Estructura Orgánico Funcional de la ESPOCH;
- ;

1.1.2 Administradores

TABLA N. 1
ADMINISTRADORES

	Nombre	Año
1	Ing. Jorge Bermeo	1991 - 1992
2	Tlgo. Fernando Ortiz	1992 - 1993
3	Sr. Fausto Gallegos	1993 - 1994
4	Sr. Edmundo Haro	1994 - 1997
5	Sr. Mao Landázuri	1999 - 2002
6	Ing. Fernando Rivas (Interventor)	2002 - 2005
7	Ing. Narcisa Yanza	2005 - 2011
8	Ing. Víctor Betancourt	2011
9	Ing. Juan Aguilar	2012

1.1.2 Ubicación

FIGURA N. 1
MAPA RIOBAMBA

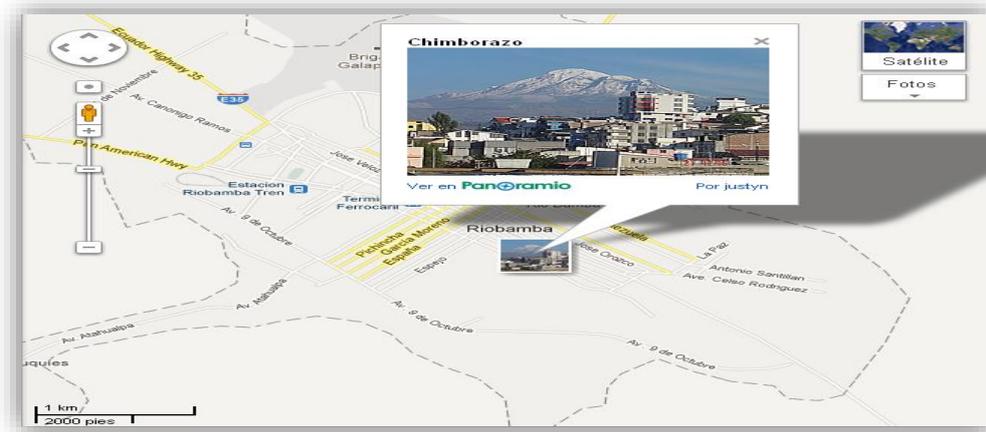


FIGURA N. 2
UBICACIÓN GASOLINERA.



La Estación de Servicios GASPOCH, está ubicada en la ciudad de Riobamba en la Panamericana Sur Km 1 ½ (vía a Guayaquil) y Av. 11 de Noviembre en los predios de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, dispone de servicios básicos como agua entubada, alcantarillado, energía eléctrica, servicio telefónico, vía asfaltada, aceras, bordillos y áreas verdes.

1.2 Productos

La Estación de Servicios GASPOCH ha fijado el valor de venta al público del combustible de la siguiente manera:

TABLA N. 2
Precios x galón

Diesel	Extra	Súper
\$ 1.037	\$ 1.48	2.00

1.2.1 Infraestructura y Equipamiento

Se dispone de tres equipos dispensadores de combustible, el primer dispensador de diesel, el segundo de gasolina Extra y Súper, el tercero de tres productos gasolina Extra, Súper y Diésel con cada dispensador en ambos lados, cuenta con una edificación de una planta destinada para la administración y personal de despacho, además de un cuarto de máquinas, bodegas y baterías sanitarias para el público y empleados. Una marquesina de despacho distribuida en tres islas, con tres equipos de distribución eléctricos (dispensadores) de seis, cuatro y dos mangueras respectivamente que distribuyen Gasolina Extra, Súper y Diésel.

Dispone una lavadora de autos, áreas de acceso, salidas, circulación vehicular, descarga y abastecimiento de combustibles que son de pavimento rígido y los parqueaderos de adoquín. El área de despacho de combustible tiene canaletas perimetrales que desembocan en la trampa de combustible. Cuenta para el almacenamiento con tres tanques ubicados en una fosa, totalmente cubiertos, de estructura y losa de hormigón armado a nivel + 60 del piso terminado, con espacios libres entre tanques y muros entre los diferentes productos, el almacenamiento se lo realiza, de acuerdo al producto en los tanques respectivos con dispositivos de seguridad, es decir sujetándose a todas las disposiciones y aspectos relativos a instalaciones de seguridad industrial que señalan las

ordenanzas municipales vigentes y regulaciones afines al Ministerio de Minas y Petróleos (MMP) y el control de la Dirección Nacional de Hidrocarburos (DNH) y la Dirección de Protección Ambiental Hidrocarburífera (DINAPAH), superando las pruebas hidrostáticas y de presión.

1.2.2 Operación

El transporte o traslado de los derivados líquidos o combustibles (Diesel, Gasolinas Extra, Súper) se realiza en auto tanques pertenecientes a la red de ENERGYGAS, desde el centro de almacenamiento de ENERGYGAS, hasta la Estación de Servicios GASPOCH.

El combustible se ubica únicamente en el espacio de estacionamiento destinado para el efecto. Operación de descarga se ejecuta dando cumplimiento en el Art. 77 de la ley de Hidrocarburos.

Las aguas grises y las aguas lluvias se descargan en la red pública de alcantarillado.

Las aguas hidrocarburadas son recogidas por canaletas perimetrales y conducidas a la trampa de grasas de combustible para su tratamiento y posteriormente evacuarlas al alcantarillado y lavado de autos gratis.

A pesar que está ubicada en una vía principal de ingreso de la ciudad con un flujo vehicular muy bueno, el mercado que capta es regular, porque la mayoría de los vehículos se abastecen en las estaciones de combustible del centro de Riobamba.

1.2.3 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.

Para los clientes se cuenta con el servicio de agua-aire, parqueaderos y recipientes etiquetados para recolectar los desechos sólidos y además está dotada de la respectiva imagen corporativa, rotulación y señalización.

1.3 BASE LEGAL

1.3.1 Personería Legal

Mediante Decreto Ejecutivo 2024, publicado en Registro Oficial Suplemento 445 del 1 de Noviembre de 2001, se expidió el Reglamento para la autorización de actividades de comercialización de combustible, de conformidad al Acuerdo Ministerial N° 347, la comercializadora establecerá el precio de venta al público de los productos que suministre al Distribuidor. El Distribuidor pagará a la Comercializadora por los combustibles que le suministre, el precio fijado por ENERGYGAS en Terminal para cada producto incrementado en el porcentaje convenido por cada comercializadora, mismo que podrá variar en forma porcentual en el caso de incrementos o decrementos dispuestos por el Gobierno Nacional. Los productos suministrados por la comercializadora se ajustarán en todo momento, a las especificaciones de calidad y cantidad establecidas por el INEN. La Dirección de Hidrocarburos para asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias y verificar que los derechos de la colectividad no sean vulnerados, realizan controles periódicos de cantidad y calidad de producto, las comercializadoras a su respectiva red de distribución, la Dirección de Protección Ambiental Hidrocarburífera y además tiene obligaciones con el Servicio de Rentas Internas y la Contraloría General del Estado.

1.3.2 Ministerio de Salud Pública

ESTACIONES PARA EXPENDIO DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES

Establecimientos destinados a la venta de gasolina y otros combustibles, estos deberán contar con las Normas Técnicas Ecuatorianas establecidas.

Las Estaciones de Servicios pueden realizar además las siguientes actividades: lavado, engrase, cambios de aceite, afinado de motores, venta de accesorios, productos y repuestos para vehículos y cualquier otra actividad comercial que preste servicio al automovilista, sin que interfiera el normal funcionamiento del establecimiento.

Los establecimientos deberán contar con baterías sanitarias independientes para hombres y mujeres, para el personal y para el público y estarán dotados de inodoros y lavamanos; provistos de los artículos necesarios para la higiene.

Puede contar dentro de sus instalaciones de un servicio de cafetería, restaurante u otro negocio en un área especial.

Las Estaciones de Servicios deberán además disponer de las siguientes condiciones sanitarias:

- Los patios serán contruidos de asfalto, hormigón, adoquines o bloques.
- Su infraestructura estará contruida preferentemente de hormigón armado o de cualquier otro material anticombustible, que constará de las siguientes partes: bodegas, almacén, y, área destinada a vivienda.
- El local de la vivienda deberá ubicarse independientemente y a una distancia de por lo menos 4 metros de la construcción del servicio.
- Estos establecimientos deberán contar con agua potable o al menos con agua segura, debiendo poseer un tanque de reserva, cuya capacidad alcance 2000 litros como mínimo.
- Las Estaciones de Servicio que cuenten con bar y o restaurante dispondrán además de todos los servicios básicos.
- Las aguas servidas de las Estaciones de Servicio serán vertidas al alcantarillado municipal de existir este, de no existir alcantarillado público, los propietarios acatarán disposiciones de la normativa legal vigente.
- Se prohíbe la acumulación de basura en el establecimiento, se dispondrá de recipientes con tapa en un lugar visible para acumulación de residuos los que serán retirados frecuentemente.

1.3.3 Contraloría General del Estado

ACUERDO 039 CG EL CONTRALOR GENERAL DEL ESTADO

Considerando:

Que, los numerales 1 y 3 del artículo 212 de la Constitución de la República del Ecuador, establecen como función de la Contraloría General del Estado, dirigir el sistema de control administrativo que se compone de auditoría interna, auditoría externa y del control interno de las entidades del sector público y de las entidades privadas que dispongan de recursos públicos; y, expedir la normativa para el cumplimiento de sus funciones;

Que, el artículo 7 numeral 1 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, faculta al Organismo Técnico de Control, expedir y actualizar las Normas de Control Interno, que sirvan de marco básico para que las instituciones del Estado y sus servidoras y servidores establezcan y pongan en funcionamiento su propio control interno;

Que, mediante Acuerdo 020-CG de 5 de septiembre de 2002, publicado en el Registro Oficial 6, Edición Especial, de 10 de octubre del mismo año, se expidieron las normas de control interno para ser aplicadas en las entidades y organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, que se encuentran bajo el ámbito de competencia de la Contraloría General del Estado;

Que, con el fin de asegurar la correcta administración de los recursos y bienes del sector público y la consecución de los objetivos de las instituciones del Estado, es necesaria la actualización de las Normas de Control Interno, incorporando las técnicas modernas sobre la materia; y,

En ejercicio de las atribuciones que le conceden los artículos 212 numeral 3 de la Constitución de la República del Ecuador, 7 numeral 1 y 95 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado,

Acuerda:

Expedir las Normas de Control Interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.

Art. 1.- Objetivo.- Las Normas de Control Interno, que forman parte del presente acuerdo, tienen por objeto propiciar con su aplicación, el mejoramiento de los sistemas de control interno y la gestión pública, en relación a la utilización de los recursos estatales y la consecución de los objetivos institucionales. Constituyen el marco que regula y garantiza las acciones de titulares, servidoras y servidores de cada entidad u organismo según su competencia y en función de la naturaleza jurídica de la entidad para que desarrollen, expidan y apliquen los controles internos que provean una seguridad razonable en salvaguarda de su patrimonio.

Art. 2.- Ámbito.- Las normas de control interno se aplicarán en todas las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, a las que se refiere el artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador.

Art. 3.- Normativa complementaria.- Las unidades administrativas de la Contraloría General del Estado, de acuerdo a su competencia funcional, propondrán la normativa complementaria necesaria para la regulación de materias especializadas vinculadas al control interno.

Art. 4.- Difusión y capacitación.- Las Direcciones de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo y la Dirección de Capacitación de la Contraloría General del Estado, serán responsables de la difusión y capacitación en la aplicación de las Normas de Control Interno.

Art. 5.- Actualización.- La Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo de la Contraloría General del Estado, se encargará de la

actualización y revisión de la normativa de control interno, en función a los cambios de los sistemas de información y las sugerencias que se reciban por parte de las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.

Art. 6.- Derogatoria.- Derógase las Normas de Control Interno expedidas mediante Acuerdo 020-CG, publicado en el Registro Oficial 006, Edición Especial de 10 de octubre de 2002.

Art. 7.- Vigencia.- Este acuerdo entrará en vigencia desde su publicación en el Registro Oficial Dado, en el despacho del Contralor General del Estado, en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a 16 de noviembre de 2009.

Comuníquese,

Dr. Carlos Pólit Faggioni
CONTRALOR GENERAL DEL ESTADO

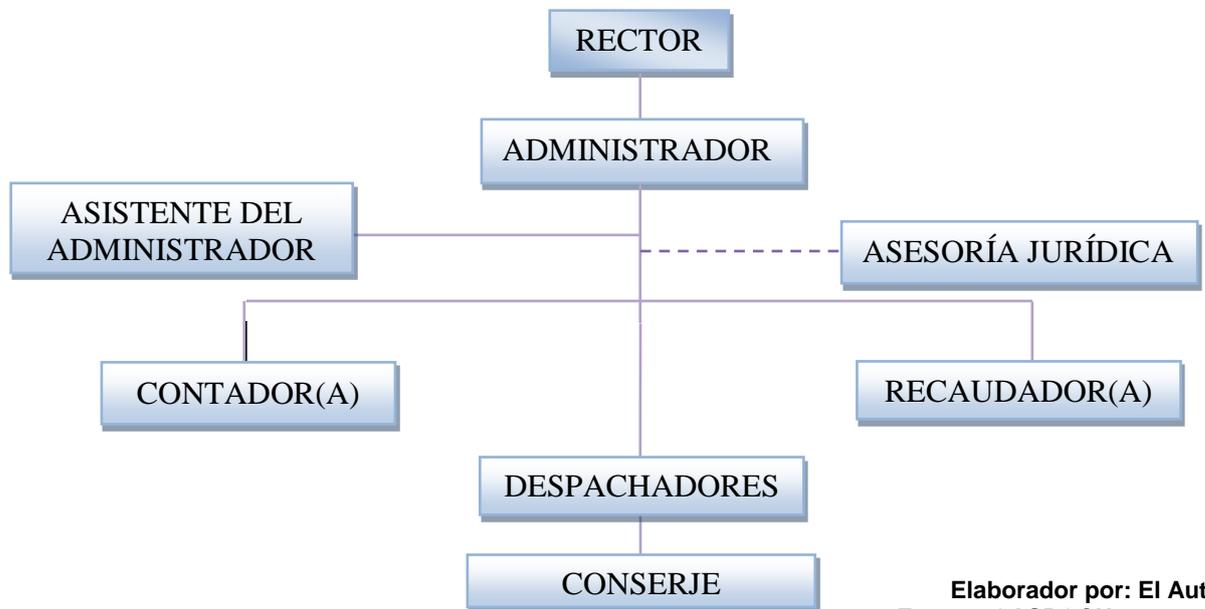
1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Estructura Orgánica de la Gasolinera Politécnica es la siguiente:

NIVEL DIRECTIVO:	Consejo Politécnico
NIVEL EJECUTIVO:	Rector Administrador
NIVEL DE APOYO:	Contadora Recaudadora
NIVEL OPERATIVO:	Despachadores

1.4.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

FIGURA N. 3
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Elaborador por: El Autor
Fuente: GASPOCH

1.4.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL

- **Rector.-** se encarga de la toma de decisiones de la organización.
- **Administrador.-** Se encarga de ejecutar actividades tendientes a la gestión de recursos de la unidad a su cargo y evaluar los resultados obtenidos.
- **Asesoría Jurídica.-** Se encarga de la Base legal de la empresa.
- **Auxiliar Administrativo.-** Ejecuta actividades de apoyo administrativo.
- **Contador(a).-** Organiza la contabilidad de la Estación de Servicios según las políticas institucionales y gubernamentales de acuerdo a principios y normas generalmente aceptadas.
- **Recaudador(a).-** Recauda oportunamente los ingresos en conformidad con la ley depositándolos de forma inmediata e integrándolos a los recursos financieros.

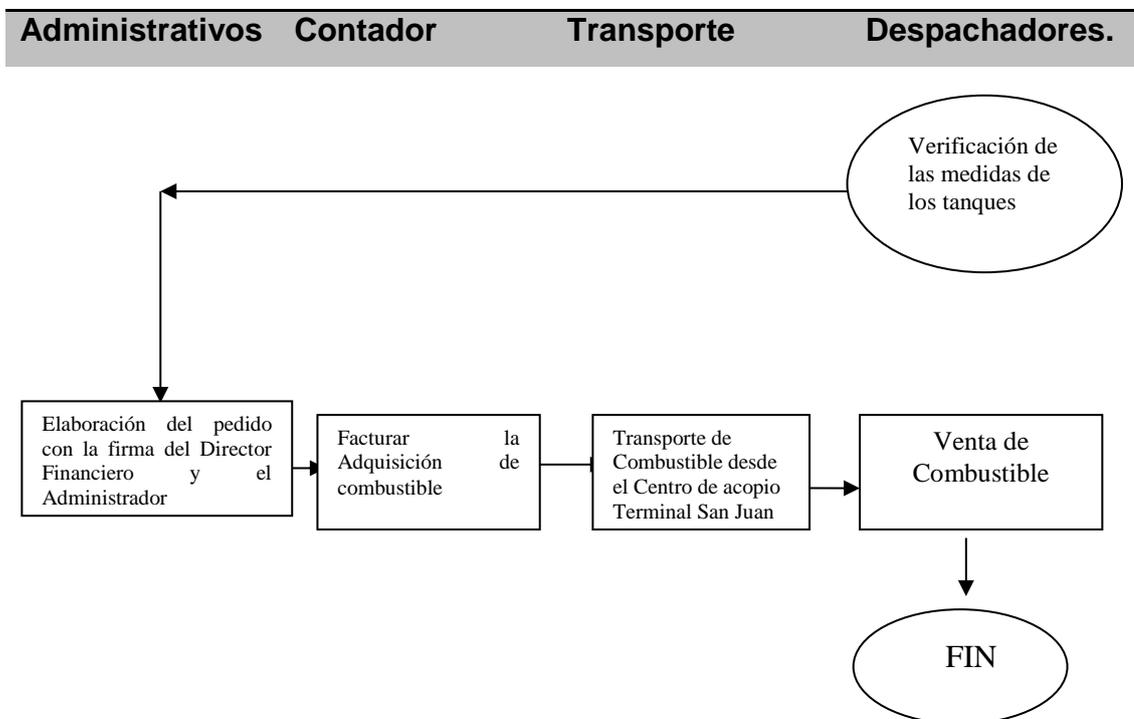
- **Conserje.-** Ejecuta actividades variadas de aseo, mensajería, jardinería, albañilería, gasfitería cuidado de bienes y mantenimiento en general.
- **Despachadores.-** Venta de combustible.

1.4.3 ORGANIGRAMA OPERACIONAL

FIGURA N. 4
ORGANIGRAMA OPERACIONAL

Organigrama Operacional

OBJETIVO.- Establecer la secuencia de las actividades que se realizan en la Estación de Servicio Gasolinera Politécnica GASPOCH para el desarrollo de las acciones normales de la organización.



ELABORADO POR: D.L.Q.S

1.4.4 El Personal

**FIGURA N. 5
DESPACHADORES**



Dentro de la Estación de Servicios GASPOCH trabajan 9 despachadores, laborando turnos de 8 horas diarias, de 2 a 3 despachadores por turno. Los dos despachadores del primer turno se encuentran en las islas desde las 6h00 hasta las 14h00, hora en la cual se cambia de turno ingresando otros dos despachadores que cubrirán el turno desde las 14h00 hasta las 22h00.

Laboran en el área administrativa, un Conserje, un Contador, Asistente de Contabilidad, una Recaudadora, Auxiliar Administrativo y el Administrador, los horarios de trabajo son de 08h00 a 12h00 en la mañana y en la tarde de 14h00 a 18h00.

**FIGURA N. 6
PERSONAL ADMINISTRATIVO**



El precio del producto

La Estación de Servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica ha fijado el valor de venta al público del combustible en diesel de \$ 1.037, extra \$ 1.48 y súper \$ 2.00 el galón.

1.5 Visión

Ser una estación líder en la venta de combustible con excelencia y calidad en el servicio para satisfacer a nuestros clientes.

1.6 Misión

Responder a nuestros clientes con la más óptima calidad en productos y servicios contribuyendo al desarrollo económico social y ambiental de la ESPOCH y la provincia.

1.7 Objetivos de la Unidad Productiva

- Crear un ambiente organizacional idóneo entre todos sus trabajadores.
- Lograr una Unidad Productiva Rentable y Sustentable en el tiempo.
- Ofrecer al Cliente interno y externo productos y servicios que cumplan las debidas normas de calidad.
- Proyectar una excelente imagen corporativa con la que se pueda superar a la competencia.

1.8 Valores y principios de la Unidad Productiva

Principios Generales

Entendemos por valores, toda “norma o idea fundamental que regirá el pensamiento y la conducta” de las personas que formal, transitoria o permanentemente constituyen la ESPOCH, en calidad de autoridades, docentes, empleados, obreros y estudiantes con nombramiento, contrato o matriculados legalmente, mientras dure su permanencia en la institución. Los principios éticos generales que asume la ESPOCH, para la formación integral de sus servidores y estudiantes son los siguientes:

Libertad.- Optamos por una libertad positiva considerada como la facultad humana de determinar nuestros propios actos para obrar de una manera o de otra.

Responsabilidad.- La responsabilidad es toda capacidad u obligación de responder por los actos propios e implica la palabra dada o la fe empeñada.

Honestidad.- Es la virtud de la sinceridad, rectitud de ánimo, e integridad en el proceder.

Solidaridad.- Concebimos una solidaridad humanista antropocéntrica que enfoque al ser humano como el centro de nuestra atención en base a una auténtica fraternidad.

Verdad.- Verdad es todo juicio o proposición que no se puede negar racionalmente porque implica el reconocimiento o desvelamiento de la realidad auténtica mediante la aplicación de la investigación científica, EL saber humano y crecimiento personal.

Equidad.- Equidad es “igualdad de ánimo” y al mismo tiempo implica la idea de “relación y armonía entre una cosa y aquello que les es propio”.

Perseverancia.- Consideramos la perseverancia como la virtud de “mantenernos constantemente” laborando en la las tareas fundamentales de la educación y la generación de ciencia y tecnología mediante la investigación científica para encontrar soluciones auténticas a los problemas que la sociedad nos demanda.

VALORES CORPORATIVOS

- **Atención al cliente**

Buscamos cubrir sus expectativas con plena confianza en nuestra Estación.

- **Calidad de Servicio**

Gestión de la Calidad Total, continua, real, factible y útil, que afecta a toda la empresa, a todos los empleados, a los productos, a los procesos y al servicio.

- **Consideración a las personas que trabajamos en la empresa**

Cuidado y respeto a nuestros trabajadores y sus condiciones laborales, prevención de los daños y deterioro de su salud. Pretendemos su satisfacción a la vez que su implicación con la organización.

- **Compromiso con los que nos rodean y el medio ambiente**

Respetamos y buscamos aportar beneficios a nuestros proveedores, a la sociedad y al medioambiente, dentro de un marco ético y sostenible. Para ello adquirimos el compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables y con cualquier otro requisito que suscriba la organización.

Además de contar con una visión de futuro para evitar y disminuir la contaminación, así como la incorporación de energías limpias que haga posible un desarrollo sostenible

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA GASOLINERA POLITÉCNICA GASPOCH.

2.1 ANÁLISIS DE FACTORES EXTERNOS.

En el siguiente estudio se analizarán todos los componentes que afectan o benefician a la E/S.

2.1.1 FACTORES ECONÓMICOS.

2.1.1.1 Crecimiento del parque automotor Riobamba

Llamados también como clientes, Dentro de los posibles clientes podemos mencionar a docentes, empleados, trabajadores de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a los habitantes del entorno en general.

2.1.1.2 Competencia.

Se considera como competencia actual a todas las Estaciones de Servicio que están inmersas en el mercado. Según el diagnóstico situacional la competencia en la zona es muy alta, ya que cerca de la Estación de Servicio se encuentran otras gasolineras que ofertan el mismo producto.

Una empresa incitada a competir necesita mejorar permanentemente todos sus procesos, para lograr tales objetivos es considerar al recurso humano como factor primordial en la organización. Por encima de lo tecnológico, de lo administrativo, de lo financiero. En un contexto realmente competitivo ninguna organización podría sobrevivir si no les da un buen trato a sus trabajadores.

2.1.1.3 Proveedores

Se considera como tal a la comercializadora de combustible que distribuirá el producto para el desempeño diario de la Estación de Servicios.

La E/S cuenta como proveedor de combustible a la comercializadora ENERGYGAS, la cual se encarga de proveer gasolina; Súper, Extra, Diesel para el expendio de la misma.

2.1.1.4 Posicionamiento en el mercado

Se llama posicionamiento a la referencia del lugar que en la percepción mental de un cliente o consumidor tiene una marca, lo que constituye la principal diferencia que existe entre esta y su competencia.

Su gran trayectoria de la Estación de Servicios a lo largo de los años, su ubicación y el formar parte de una Universidad acreditada clase "A" , conlleva a que esta tenga un buen posicionamiento en el mercado.

2.1.2 FACTORES SOCIALES

2.1.2.1 Capacitación externa para el personal que labora en la GASPOCH

Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

Los posibles capacitadores que se podría mencionar son las instituciones públicas y privadas que aporten con el desarrollo de la Estación de Servicios.

2.1.2.3 Reglamento De Seguridad Y Salud De los trabajadores

Este reglamento se aplicará a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación del riesgo del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente laboral.

En el Art. 2 del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores dice que existe un Comité Interinstitucional de Seguridad e Higiene del Trabajo que tendrá como función principal coordinar las acciones ejecutivas de todos los organismos del sector público con atribuciones en materia de prevención de riesgos del trabajo; cumplir con las atribuciones que le señalen las leyes y reglamentos; y, en particular, ejecutar y vigilar el cumplimiento del presente Reglamento. Para ello, todos los Organismos antes referidos se someterán a las directrices del Comité Interinstitucional.

2.1.3. FACTORES LEGALES

2.1.3.1 Ley De Hidrocarburos

Que la Ley de Hidrocarburos, en su Art. 31, literales s) y t), obliga a PETROECUADOR, sus contratistas o asociados en exploración y explotación de hidrocarburos, refinación, transporte y comercialización, a ejecutar sus labores sin afectar negativamente a la organización económica y social de la población asentada en su área de acción, ni a los recursos naturales renovables y no renovables locales; así como conducir las operaciones petroleras de acuerdo a las leyes y reglamentos de protección del medio ambiente y de seguridad del país.

2.1.4 FACTORES AMBIENTALES

La Constitución de la República del Ecuador, reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la prevención del daño ambiental y

la recuperación de los espacios naturales degradados por aquello la Estación de servicio de la Gasolinera GASPOCH manejan.

2.1.4.1 Ley De Gestión Ambiental Y Su Reglamento

En esta Ley se resaltan los principios y directrices de política ambiental, determinando además, las obligaciones, responsabilidades, niveles de participación de los sectores público y privado en la gestión ambiental y señala los límites permisible, controles y sanciones en esta materia, además se fomenta la reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas ambientalmente sustentables y respeto a las culturas y prácticas tradicionales, también se establece que el Ministerio del ramo es la autoridad máxima.

2.2 ANÁLISIS DE FACTORES INTERNOS.

2.2.1 Personal

Cuando se presentan estos grupos con excesos de tiempos estamos frente de un problema de clima organizacional el cual se ve alterado por las actividades que se dan en este tiempo La mejor opción es tener el personal necesario y capacitado para la labor que necesitamos que se ejecute.

2.2.2. Capacitación al Personal

El factor humano es cimiento y motor de toda empresa y su influencia es decisiva en el desarrollo, Cada vez más empresarios, directivos y en general líderes de instituciones, se han abierto a la necesidad de contar para el desarrollo de sus organizaciones con programas de capacitación y desarrollo que promueven el crecimiento personal e incrementan los índices de productividad, calidad y excelencia en el desempeño de las tareas laborales.

2.2.3 Cultura Organizacional

La cultura organizacional es el conjunto de normas, hábitos y valores, que practican los individuos de una organización, y que hacen de esta su forma de comportamiento. Este término es aplicado en muchas organizaciones empresariales actualmente, y por tanto en cualquier organización, es un término que debe tenerse en consideración.

Una norma, aplicado a los temas de gestión, es todo lo que está escrito y aprobado, que rige a la organización, y que debe ser respetado por todos los integrantes de ella. Una norma debe estar escrita detalladamente en los documentos de gestión empresarial: Manual de organización y funciones, planes de capacitación, planes estratégicos, entre otros.

2.2.4 Autonomía gerencial en la toma de decisiones

En la actualidad la E/S no cuenta con una Autonomía gerencial en la toma de decisiones ya que por cualquier trámite a ejecutarse se debe acudir a una máxima autoridad para que ejecute los mismos, pero esto a su vez no le permite agilizar los procesos para beneficio de la misma.

2.3 Análisis FODA de la Estación de Servicios Gasolinera Politécnica GASPOCH

Análisis Interno

Este análisis facilita fijar con precisión las fortalezas y debilidades que la Estación de Servicios logra controlar y su nivel de desempeño. Las actividades administrativas, comerciales, contables y técnicas son aéreas que dan origen a fortalezas y debilidades por lo que la Estación de servicios debe seguir estrategias que beneficien tales fortalezas y a las debilidades. Convertirlas en fortalezas.

FORTALEZAS

- Ser una unidad productiva que forma parte de una Universidad acreditada clase A
- Cuenta con personal suficiente para cada área de servicios

DEBILIDADES

- No contar con una Cultura Organizacional
- Falta de Capacitación Motivacional y profesional permanente al personal de la E/S.
- Clima laboral basado en la teoría económica y no en las relaciones humanas
- No dispone de un manual de desempeño de actividades acordes con su cargo
- Falta de Autonomía gerencial en la toma de decisiones.

Análisis Externo

Este análisis radica en equilibrar las oportunidades y amenazas estratégicas en el contexto operativo de la asociación. Se examinan los factores económicos, sociales, culturales y gubernamentales que podrían favorecer o afectar al negocio en el futuro. Las amenazas y oportunidades son en gran disposición fuera del control de una empresa cualquiera.

OPORTUNIDADES

- Crecimiento del parque automotor Riobamba
- Realizar convenios con empresas públicas y privadas mediante crédito corporativo
- Capacitación externa para el personal que labora en la GASPOCH
- Posicionamiento en el mercado

AMENAZAS

- Competencia
- Reglamento De Seguridad Y Salud De los trabajadores
- Ley De Gestión Ambiental Y Su Reglamento

2.4 MATRIZ FODA

TABLA N. 3
Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1= Ser una unidad productiva que forma parte de una Universidad acreditada clase A	D1= No contar con una Cultura Organizacional
F2= Cuenta con personal suficiente para cada área de servicios	D2= Falta de Capacitación Motivacional y profesional permanente al personal de la E/S
	D3= Clima laboral basado en la teoría económica y no en las relaciones humanas
	D4= No se cuenta con un manual de función de actividades acordes con su cargo
	D5= Falta de autonomía gerencial en la Toma de decisiones.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1= Crecimiento del parque automotor Riobamba	A1= Competencia
O2= Realizar convenios con empresas privadas y privadas mediante crédito corporativo	A2= Reglamento De Seguridad Y Salud De los trabajadores
O3= Capacitación externa para el personal que labora en la GASPOCH	A3= Ley De Gestión Ambiental Y Su Reglamento
O4= Posicionamiento en el mercado	

Fuente: Análisis Externo e Interno FODA

Elaborado por: El autor

2.4.1 MATRIZ DE ESTRATEGIAS FODA

Es importante definir esta matriz ya que se generarán estrategias alternativas en el enfrentamiento de factores internos y externos

TABLA N. 4
Matriz De Estrategias FODA

<p>Evaluacion interna</p> <p>Evaluacion Externa</p>	<p>FORTALEZAS</p> <p>F1= Ser una unidad productiva que forma parte de una Universidad acreditada clase A</p> <p>F2= Cuenta con personal suficiente para cada área de servicios</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>D1= No contar con una Cultura Organizacional</p> <p>D2= Falta de Capacitación Motivacional y profesional permanente al personal de la E/S</p> <p>D3= Clima laboral basado en la teoría económica y no en las relaciones humanas</p> <p>D4= no se cuenta con un manual de desempeño de actividades acordes con su cargo</p> <p>D5= Falta de autonomía gerencial en la Toma de Decisiones.</p>
	<p>OPORTUNIDADES</p> <p>O1= Crecimiento del parque automotor Riobamba</p> <p>O2= realizar convenios con empresas publicas/privadas mediante crédito corporativo</p> <p>O3= Capacitación externa para el personal que labora en la GASPOCH</p> <p>O4= Posicionamiento en el mercado</p>	<p>ESTRATEGIA FO</p> <p>Formando parte de una Universidad acreditada clase A y contando con personal suficiente para las aras correspondientes , se empleará programas de capacitacion a los trabajadores y asi aprovechar al máximo las oportunidades que se presenten para beneficio de la GASPOCH</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>A1= Competencia</p>	<p>ESTRATEGIA FA</p> <p>Ser una Unidad Productiva</p>	<p>ESTRATEGIA DA</p> <p>Contar con un manual de</p>

<p>A2= Reglamento De Seguridad Y Salud De los trabajadores</p> <p>A3= Ley De Gestión Ambiental Y Su Reglamento</p>	<p>sólida que este preparada para los cambios económicos, políticos y sociales que pueda afectar directa o indirectamente a la E/S.</p>	<p>funciones adecuador para los cargos correspondientes que les permita tomar buenas decisiones, y que estas puedan determinarse por la administracion encargada de la GASPOCH</p>
--	---	--

Fuente: Análisis FODA

Elaborado por: El auto

2.4.2 CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA EMPRESA

Después de evaluar todas las variables que afectan nuestro desempeño, se deberá tener en cuenta la capacidad de respuesta de la empresa para ello se evaluó la siguiente matriz FODA, dando los siguientes resultados:

TABLA N. 5
Capacidad De Respuesta De La Empresa

VARIABLES	PESO	CALIFICACIÓN PONDERADO	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN
F1	3	0,06	5	0,31
F2	3	0,06	5	0,31
O1	3	0,06	3	0,18
O2	3	0,06	3	0,18
O3	3	0,06	3	0,18
O4	3	0,06	3	0,18
D1	5	0,10	1	0,10
D2	5	0,10	1	0,10
D3	5	0,10	1	0,10
D5	5	0,10	1	0,10
D4	5	0,10	1	0,10
A1	2	0,04	2	0,08
A2	2	0,04	2	0,08
A3	2	0,04	2	0,08
TOTALES	49	1		2,10

, Fuente: Matriz de Prioridades - Elaborado por: El Autor

“La capacidad de respuesta de una organización debe ser relativa a la rapidez con que va cambiando el mundo, con la empresa” W. Edwards Deming

CALIFICACIÓN

- 1 MALO
- 2 REGULAR
- 3 BUENO
- 4 MUY BUENO
- 5 EXCELENTE

CAPÍTULO III

3.- PROPUESTA DE GENERACIÓN DE UNA NUEVA CULTURA ORGANIZACIONAL QUE PERMITA FOMENTAR MAYOR RENTABILIDAD A LA ESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA GASOLINERA POLITÉCNICA GASPOCH PERÍODO 2012

PREÁMBULO

Para la investigación se tomó como principales actores a los colaboradores que se desenvuelven en la Estación de Servicios con el propósito de conocer su forma de identificarse con la empresa.

La Cultura Organizacional representa una percepción común de los miembros de la organización, es decir, es un sistema de significado compartido por ello es un término descriptivo, esto es considerado como importante ya que nos permite la satisfacción que los colaboradores tienen por su trabajo.

La cultura organizacional va de la mano con la Administración por valores ya que su significado se refiere a una práctica empresarial para motivar a los clientes a que sigan adquiriendo el servicio e inspirar a los colaboradores para que den lo mejor de sí todos los días, incrementar las ganancias para que el personal pueda sentirse orgulloso y estimular a los otros grupos interesados para que sostengan sus compromisos de negocios con la Estación de servicios.

Si las personas se sienten bien consigo mismos pueden dar lo mejor a los demás y esto implica en todo ámbito y más aún en su medio de trabajo, la Administración por valores motivará a los clientes a adquirir los servicios que la entidad presta, y así permitir que las ganancias aumenten.

La propuesta desea dar un enfoque diferente de lo que existe en la actualidad, esto se refiere, a que prevalece en las organizaciones la autoridad mas no el

liderazgo, el castigo mas no la comunicación, el trabajo individual mas no el trabajo en equipo, por ello suelen existir dificultades de ahí nace el mal ambiente de trabajo dando como resultado la baja en la productividad. A continuación presento mi propuesta...

3.1 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

3.1.1 OBJETIVO GENERAL

Generar una nueva Cultura Organizacional que permita fomentar mayor rentabilidad a la estación de Servicios de la Gasolinera Politécnica GASPOCH período 2012, logrando satisfacer las necesidades de los servidores politécnicos y la comunidad en general de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo.

3.1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Crear manuales de desempeño acorde con sus cargos
- ✓ Capacitar al personal Administrativo y Operativo de la Estación de Servicios GASPOCH,
- ✓ Crear una cultura de atención al cliente.
- ✓ Mejorar el clima laboral basándose en las relaciones humanas
- ✓ Generar mayor rentabilidad a la Estación de Servicios mediante la creación de una nueva Cultura Organizacional

3.2. JUSTIFICACIÓN.

La Cultura Organizacional ha dejado de ser un elemento adyacente en las organizaciones para convertirse en un elemento de relevancia estratégica, ya que es una fortaleza que encamina a las organizaciones hacia la excelencia y rumbo al éxito.

Es importante que la Estación de Servicios maneje una cultura organizacional adecuada con la percepción de un clima organizacional apropiado para el personal, para que sea una base determinante en la manera de reaccionar y sentir frente a las características del posible consumidor.

A través de la presente propuesta se pretende crear normas, hábitos y valores, en el personal de la Estación de Servicios para de esta manera influir en un comportamiento positivo y mejorar la atención al cliente y por tanto los ingresos de la misma.

3.3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

3.3.1 FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA

Para el estudio de la factibilidad de la propuesta se ha tomado en cuenta los siguientes elementos:

- **Factibilidad Organizacional.-** Se expresa en la voluntad y disposición del Ing. Juan Aguilar, Administrador de la Gasolinera Politécnica GASPOCH.
- **Factibilidad Técnica Operativa.-** Predisposición de los colaboradores para aceptar cambios.

3.3.2. ANÁLISIS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA GASOLINERA POLITÉCNICA GASPOCH.

Mediante un análisis en el personal de la Estación de Servicios se pudo obtener información que ayudó a detectar lo que está sucediendo dentro de la organización en lo concerniente a la Cultura Organizacional.

Liderazgo

El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos.

Comunicación

La comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.

Responsabilidad:

Es la percepción de parte de los miembros de la Estación de Servicios acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su Función dentro de la organización.

Puntualidad:

Es la obligación para terminar una tarea requerida o satisfacer una obligación antes o en un plazo anterior señalado. Es una actitud donde las normas y costumbres establecen horarios para cada una de las actividades, también es un reflejo de respeto al tiempo de los demás ya que en la vida social y laboral llegar a tiempo y cumplir a tiempo con las actividades es un signo de buena educación.

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo hace referencia a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza el grupo humano para lograr las metas propuestas.

3.3.3 Cuadro de calificación de valores humanos al personal de la Estación de Servicios Gasolinera Politécnica GASPOCH

Al realizar una calificación de acuerdo a los valores del personal de la Estación de Servicios GASPOCH mediante el método 360° se determinó lo siguiente:

TABLA N. 5
Calificación de acuerdo a sus valores

	JUAN AGUILAR	MESÍAS LEMA	NARCISA YANZA	EDILMA CARRILLO	EDGAR LUNA	OSCAR LUNA
Liderazgo	3	2	3	2	3	2
Comunicación	4	2	3	2	3	1
Responsabilidad	3	1	2	3	4	1
Puntualidad	2	4	4	4	4	4
Trabajo en equipo	2	1	2	2	3	1
TOTAL	14	10	14	13	17	9

VALORACIÓN DEL PERSONAL	
1,-	MALO
2,-	DEFICIENTE
3,-	BUENO
4,-	MUY BUENO
5,-	EFICIENTE

3.3.3.1 PONDERACIÓN ABSOLUTA DE ACUERDO A LA CALIFICACIÓN DE VALORES HUMANOS DEL PERSONAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS GASPOCH.

De acuerdo a la sumatoria de los valores del personal de la E/S mediante una tabla de ponderación absoluta de los resultados se obtuvo lo siguiente:

Tabla N. 6
TABLA DE PONDERACIÓN ABSOLUTA

Ponderación Absoluta del Personal	
20-25	Eficiente
15-20	Muy Bueno
10-15	Bueno
5-10	Deficiente
0-5	Malo

	JUAN AGUILAR	MESÍAS LEMA	NARCISA YANZA	EDILMA CARRILLO	EDGAR LUNA	OSCAR LUNA	Σ / #PERSONAS	TOTAL
TOTAL	14	10	14	13	17	9	77/6	13

Con respecto a la calificación obtenida del personal de la E/S, se concluye que los trabajadores se encuentran en un rango Bueno con una sumatoria de 13, lo que nos lleva a la conclusión de que la E/S necesita fomentar el desarrollo de valores en decadencia, para que de esta manera se pueda percibir un excelente clima laboral por parte de los mismos y así cumplir con las metas propuestas.

3.4 CULTURA ORGANIZACIONAL

Al parecer son muchas las personas que están de acuerdo con el concepto de cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos por parte de los miembros de una organización y que distingue a una de otras.

Este sistema de significados compartidos, cuando se analiza más de cerca, origina la serie de características centrales que valora la organización. Investigaciones recientes establecen que existen diez características primarias que en términos generales concentran la esencia de la cultura organizacional.

1. **La identidad de los miembros.-** El grado en que los colaboradores de la Estación de Servicios se identifican en la organización como un todo y no solo con su tipo de trabajo o conocimiento profesional.
2. **Énfasis en el grupo.-** Las actividades laborales que se desarrollan en E/S sean organizadas entorno a equipos y no a personas.
3. **Enfoque hacia las personas.-** Las decisiones de la Administración toman en cuenta las repercusiones que los resultados tendrán en los integrantes de la GASPOCH.
4. **La Integración en unidades.-** Fomentar que las unidades de la organización funcionen de forma coordinada o interdependiente.
5. **El control.-** Se controlará la conducta de los colaboradores por medio de la supervisión directa del Administrador.
6. **Los criterios para recompensar.-** Serán recompensados en el aspecto económico y en capacitación.
7. **Tolerancia al conflicto.-** Fomentar en los colaboradores de la Estación de Servicios GASPOCH a tratar de manera abierta las diferencias personales y críticas.

Para desarrollar un modelo de cultura organizacional en la Gasolinera Politécnica GASPOCH se requiere de la mejora de valores en decadencia que no permiten el crecimiento económico y social de la E/S, a continuación se detalla los siguientes puntos que están enmarcados dentro de la cultura organizacional:

3.4.1 LIDERAZGO

3.4.1.1 OBJETIVO

Proponer un estilo de liderazgo que aliente, motive e incentive a la Estación de Servicios GASPOCH.

3.4.1.2 PROPUESTA

Un factor fundamental para el triunfo de este propósito es despertar el espíritu de líderes en todos y cada uno de los miembros, sin embargo siempre será necesario contar con la participación de una figura central que oriente y conduzca a los demás a los objetivos de la empresa.

Se ha demostrado que el líder participativo es el que alcanza mejores resultados con su gente puesto que los hace participes, los impulsa a ser sujetos activos dentro de la empresa, se da tiempo a escucharlos, acepta sugerencias y propuestas, además está presto a orientarlos.

Se sugiere este tipo de liderazgo porque a medida que va logrando cambiar las actitudes de sus colaboradores, se familiariza más con ellos fomenta la confianza, el empeño, el compromiso sin dar énfasis a la motivación económica que hoy se está aplicando porque hasta cierto tipo de vista resulta una trampa y medio de chantaje si no se consigue cambiar las actitudes actuales de los colaboradores para que trabajen por convicción propia, por sentido de pertenencia y compromiso con la empresa. Además impulsar un liderazgo participativo hace más proactiva la mente de su personal porque los presiona de cierto modo a insertarse en el día a día de la empresa.

Recomendaciones dirigidas para ser un líder de excelencia para dirigir a la “ESTACIÓN DE SERVICIOS GASPOCH”

- **Excelencia en las actividades básicas del día a día**

Si Ud. Adopta pasión en lo que hace, se muestra positivo y optimista hacia su gente, la valora, realiza sus acciones fundamentales en sus principios y valores, es decir predica con el ejemplo más que con la palabra ganará respeto de su gente.

Salude cordialmente a todo sus colaboradores, que les haga sentir que no es una jornada más de trabajo sino una oportunidad para crecer, hágales conocer que si la empresa triunfa, ellos también lo harán, recuérdelos el potencial que llevan dentro, ayúdeles a explotarlo. El cambio se da únicamente cuando hay convicción propia de querer hacerlo, caso contrario ni el dinero resulta un factor de motivación efectivo.

Trace un plan de trabajo semanal en donde se responsabilice a cada una parte del trabajo. Póngase este plan a la vista de todos, con letras legibles, colores llamativos, no trabaje con improvisaciones.

- **Excelencia en relaciones personales**

El líder debe ser carismático, gánese a su gente, fomente el respeto, la confianza, el compañerismo trate a todos por igual, llámelos por su nombre, exalte públicamente las virtudes y logros de cada colaborador.

- **Adaptación al cambio**

Los líderes no dirigen personas, sino que tienen actitudes que inspiran a las personas de su entorno y las mueven para actuar, usted debe asumir un papel de motivador, de apoyo, de conducción para sus colaboradores, su función esta en cambiar actitudes para lograr un mejor desempeño.

- **Eficacia personal**

Realice una evaluación personalizada de cada colaborador en base a las metas trazadas de prioridades

- ***Creatividad e innovación***

Usted es el ejemplo de todos sus colaboradores, haga público siempre su espíritu creativo, innovador exponga sus ideas por mas locas que estas parezcan y haga que su gente exprese y explore también sus ideas.

- ***Ser el entrenador del equipo***

Aconseje, observe cosas que se puedan mejorar, comparta experiencias pasadas generosamente.

- ***Consciencia social***

Concientice a sus colaboradores en la necesidad de servir a la sociedad con eficiencia y eficacia.

3.4.2 Comunicación

3.4.2.1 OBJETIVO

Reforzar la comunicación en la Estación de Servicios de la Gasolinera Politécnica GASPOCH que permita establecer una mejor relación entre sus integrantes.

3.4.2.2 PROPUESTA

La comunicación es un factor clave dentro de la vida empresarial, por ello debe existir dialogo entre las partes.

- ***Reuniones de integración***

Aplicar la comunicación escrita, por lo que se plantea la utilización de memorándums que serán enviados a cada colaborador donde conste su firma como respaldo de recibido para que todos estén informados y así evitar dificultades.

Formato de memorándum

<p style="text-align: center;">MEMORÁNDUM</p> <p>La Administración de la Estación de Servicios GASPOCH tiene el agrado de dirigirse a usted para invitarle a participar el día 10 de Agosto del año en curso a la reunión que se llevará a cabo en las oficinas de la Estación de servicios a partir de las 18:00 para tratar asuntos de interés para la empresa.</p> <p>Atentamente, Juan Aguilar</p> <p style="text-align: center;"><i>“Su presencia es muy importante”</i></p>
--

b) hoja de confirmación de entrega de memorándums

HOJA DE CONFIRMACIÓN DE ENTREGA DE REGISTRO DE CONTROL DE MEMORÁNDUMS	
Fecha: 15 febrero del 2013	
Responsable: Juan Aguilar	
Nombres y apellidos	Firma de confirmación
Narcisa Yanza	<i>Narcisa Yanza</i>

Dependiendo del tema a tratar porque puede ser laboral o de entretenimiento, es necesario que el moderador aplique dinámicas motive a los colaboradores, esto

permitirá que se cree un ambiente agradable y de camaradería. Por ejemplo: el moderador solicitará que todos se levanten de sus puestos y que saluden a la persona que está a la izquierda o derecha acompañado de un fuerte abrazo y que se den la bienvenida.

d) para las reuniones de integración.- se recomienda que cada tres meses al personal cada periodo deberá ser rotativo es decir tanto líderes como colaboradores serán los moderadores de las reuniones, ejemplo:

Primer periodo.- Juan Aguilar - Administrador de la Estación de servicios dirigirá la reunión de integración con Edilma Carrillo – recaudadora

Segundo periodo.- Narcisa Yanza –Contadora - dirigirá la reunión de integración con Oscar Luna – Conserje

Tercer periodo.- Mesías lema – Contador - dirigirá la reunión de integración con Edgar luna – Auxiliar Administrativo

e) los proverbios y cuentos.- Son útiles en la comunicación, tanto para instruir como para reunir. Ilustran los principios, temas de intereses que surgirán en la organización.

- **Los proverbios.-** se pueden utilizar de muchas formas, pueden repetirse en las reuniones para reforzar una idea. Se pueden imprimir como carteles y colocarlos en la pared de la oficina, su mayor utilidad esta en hacer más claros y comprensibles los principios. Ejemplo

Yo hago lo que Usted no puede, y usted hace lo que yo no puedo, juntos podemos hacer grandes cosas.

- **Los cuentos.-** Un método popular es contar un cuento, debe elegir uno que explique la idea que usted quiere transmitir (usted está ahí para

movilizar, no para entretener) La narración de cuentos con un propósito, forma parte de sus herramientas.

Los cuentos sirven para enriquecer, añadiéndoles dramatismo, canciones y chistes. Puede resultar muy divertidos e innovables, si consigue hacer de la narración un evento público. Pueden convertirse en medios poderosos para difundir un mensaje, todo depende de la creatividad.

F) Juegos de rol y simulación.- es una sesión en la que el moderador, quizás con la ayuda de uno o dos asistentes organiza un escenario en el que se asignan diferentes papeles a los participantes, papeles que se identifican con los de la situación en la que los participantes se encontraran cuando comiencen su trabajo.

En una sesión de juego de rol clásica hay tres etapas:

- 1.- La puesta en escena
- 2.- El juego
- 3.- La discusión

1.- **Puesta en escena.-** en esta etapa el moderador recrea la escena. Esto significa describir el escenario y asignar los roles a los participantes. Una parte opcional de esta etapa es darle a los que representan los papeles clave un cierto tiempo para que puedan planificar juntos la trama del juego. Como moderador, es Usted el que debe decirle basándose en lo que quiere enfatizar, cuando diseñe el taller que se efectuara el juego de rol. Otra opción es componer una simple página con un resumen de la descripción de la escena que tienen que representar los jugadores.

Como alternativa, puede resultar útil a las personas que juegan ser espontáneos e improvisar sus acciones en la excitación del momento. En este caso, no habrá un tiempo para que los actores planeen la trama, ni descripciones ni orientaciones descritas.

- 2.- **El juego.-** la segunda etapa de la sesión, el juego, es cuando los participantes interpretan sus papeles y se lleva a cabo la representación
3. **La continuación.-** la tercera etapa es la continuación. Es muy importante y no se debe omitir.

Es esencial que los participantes discutan lo que ha sucedido pueden preguntar a los que han representado los papeles porque han tomado una posición en particular, dicho algo concreto actuado de la forma en que lo han hecho.

¿Cuándo usar juegos de rol?

Los juegos de rol no tienen por qué estar ilimitados a las sesiones de adiestramiento central o sensibilización.

La GASPOCH puede realizar este juego como técnica de integración se sugiere cada seis meses. Son útiles para directores de programa, gestores, planificadores, administrativos y oficinistas, sobre todo si se les puede incluir en sesiones junto con los trabajadores sobre el terreno de los programas que administra. En una simple sesión de adiestramiento o taller puede realizar más de un juego de rol. Si lo hace así, que sean diferentes, con escenarios distintos y otra estructura (por ejemplo, con o sin instrucciones escritas, con o sin tiempo para que los jugadores preparen la trama incluyendo a todos o solo algunos de los participantes).

¿Qué se conseguirá?

En talleres de adiestramiento y revisiones de rutina los juegos de rol son un método efectivo de tomar conciencia que enriquece el análisis del participante sobre la situación real, y familiariza a los participantes con los roles, deseos, perspectivas de la gente que encontrara sobre el terreno.

3.4.3 RESPONSABILIDAD.

3.4.3.1 OBJETIVO.

Lograr mayor responsabilidad en el personal de la Estación de Servicios.

3.4.3.2 PROPUESTA.

La responsabilidad es la virtud o disposición habitual de asumir las consecuencias de las propias decisiones, respondiendo de ellas ante alguien, es la capacidad de dar respuesta de los propios actos.

Para que pueda darse alguna responsabilidad son necesarios dos requisitos:

- Libertad.- Para que exista responsabilidad, las acciones han de ser realizadas libremente. En este sentido, ni los animales, ni los locos, ni los niños pequeños son responsables de sus actos pues carecen de uso de razón (y el uso de razón es imprescindible para la libertad).
- Ley.- Debe existir una norma desde la que se puedan juzgar los hechos realizados. La responsabilidad implica rendir cuenta de los propios actos ante alguien que ha regulado un comportamiento.

CÓMO MEJORAR LA RESPONSABILIDAD

El camino más rápido para mejorar en responsabilidad es apreciar claramente que de nuestro comportamiento dependen cosas grandes. Los hombres con ideales y metas elevadas se responsabilizan enseguida de sus decisiones.

Hay varias virtudes que se relacionan mutuamente con la responsabilidad. Digamos tres:

- **Valentía.-** Para dar cuenta de los propios actos hace falta un valor capaz de superar el temor al castigo. (Responsabilidad ante los demás).
- **Humildad.-** El orgullo dificulta pedir perdón; mientras que la persona humilde reconoce sus fallos. (Responsabilidad ante uno mismo).
- **Piedad basada en la filiación divina.-** Quien aprecia el gran don de ser hijo de Dios procura que su comportamiento agrade a su Padre. (Responsabilidad ante Dios).

CÓMO EJERCITAR LA RESPONSABILIDAD.

La manera habitual de desarrollar esta virtud es aceptar responsabilidades por las acciones realizadas:

- **Responder de los encargos recibidos.-** Procurar cumplir los compromisos, las tareas, los deberes. No sólo laborales, también deportivos o familiares. Evitando atribularse con exceso de reglas que pueden conducir a rechazar regulaciones y responsabilidades.
- **Reflexionar ante la propia conciencia.-** Es bueno reconocer errores y culpas. Quien no reconoce culpas puede acabar siendo asesino en serie a quien todo da igual. En este sentido, la responsabilidad mejora con la práctica de la confesión.

CÓMO IMPULSAR A OTROS EN ESTA CUALIDAD.

Además de recordar lo anterior, hay varios modos de animar a la práctica de esta virtud:

- Presentar favorablemente las cualidades de una persona responsable, por ejemplo hacer ver que da gusto tener en el propio equipo a alguien que cumple los compromisos.

- Poner encargos y preguntar por su cumplimiento; con el correspondiente aplauso si se realizó bien.
- También ayuda la existencia de premios y castigos según sea el comportamiento. Evitando que todo gire en torno a esto, pues se trata de obrar bien porque eso queremos, no sólo por esperar una gratificación, que no siempre existe.

3.4.4 PUNTUALIDAD.

3.4.4.1 OBJETIVO.

Disminuir el nivel de impuntualidad en trámites y horarios de trabajo por parte del personal de la Estación de Servicios.

3.4.4.2 PROPUESTA

Si queremos tener éxito en la vida, uno de los puntos fundamentales a considerar es el de ser puntuales.

Se trata, antes que nada, de una actitud de respeto hacia los demás, de consideración por el tiempo de los otros, es una muestra de buena educación.

Los países que se superan y avanzan tienen, como características principales y sobresalientes, la organización y la escrupulosidad al momento de obedecer horarios.

Estar a tiempo, cumplir con el compromiso, asumir una responsabilidad, es mostrar a los demás que somos confiables. Esto aporta a nuestra personalidad el valioso precinto de “merecedor de confianza”. Somos capaces de ejecutar tareas

y llevarlas a buen término, porque mostramos interés y madurez, tenemos lo que hace falta, carácter, orden y eficacia.

Nadie confía en una persona impuntual, va perdiendo de a poco la confianza de todos los que la rodean. Su palabra no tiene valor, perdió garantía. Conozco personas que se desempeñan en cargos de jerarquía que, cuando citan a individuos para ocupar determinados puestos y si estos llegan minutos después de la hora señalada, los descartan automáticamente. Aunque posean un currículum vitae impecable.

Sugerencias para crecer y hacer más firme el valor de la puntualidad

- Examínate y descubre las causas de tu impuntualidad: pereza, desorden, irresponsabilidad, olvido, etc.
- Establece un medio adecuado para solucionar la causa principal de tu problema (recordando que se necesita voluntad y sacrificio): Reducir distracciones y descansos a lo largo del día; levantarse más temprano para terminar tu arreglo personal con oportunidad;
- Aunque sea algo tedioso, elabora por escrito tu horario y plan de actividades del día siguiente. Si tienes muchas cosas que atender y te sirve poco, hazlo para los siguientes siete días. En lo sucesivo será más fácil incluir otros eventos y podrás calcular mejor tus posibilidades de cumplir con todo. Recuerda que con voluntad y sacrificio, lograrás tu propósito.
- Implementa un sistema de “alarmas” que te ayuden a tener noción del tiempo (no necesariamente sonoras) y cámbialas con regularidad para que no te acostumbres: usa el reloj en la otra mano; pide acompañar al compañero que entra y sale a tiempo; utiliza notas adheribles.

- Establece de manera correcta tus prioridades y dales el lugar adecuado, muy especialmente si tienes que hacer algo importante aunque no te guste. Vivir el valor de la puntualidad es una forma de hacerle a los demás la vida más agradable, mejora nuestro orden y nos convierte en personas digna de confianza.

3.4.5. TRABAJO EN EQUIPO.

3.4.5.1 OBJETIVO

Implementar trabajo en equipo en La Estación de Servicios GASPOCH.

3.4.5.2 PROPUESTA.

El trabajo en equipo implica el desarrollo, el fomento de un espíritu de cooperación entre los miembros de los grupos con objetivos comunes, tales como las organizaciones de trabajo y grupos deportivos. Por medio de ejercicios y actividades que se centran en puntos tales como la gestión de los conflictos, la solución de problemas, el establecimiento de metas, maximizar los recursos, y el apoyo de unos a otros, los miembros del equipo aprenden a trabajar juntos de manera más eficaz y productiva.

El trabajo en equipo hace referencia a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

Las características del trabajo en equipo son:

Es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas.

Para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros.

Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada. El trabajo en equipo no es la suma de las aportaciones individuales, sino que por el contrario se basa en la complementariedad, la coordinación, la comunicación, la confianza y el compromiso.

Necesita que los programas que se planifiquen en equipo apunten a un objetivo común. El trabajo en equipo significa que las personas que integran el grupo tienen que tener claro los objetivos y metas, han de orientar su trabajo a la consecución de los fines del grupo.

Las personas que integran los equipos de trabajo deben de estar predispuestas a anteponer los intereses del grupo a los personales, a valorar y aceptar las competencias de los demás, a ser capaces de poder expresar las propias opiniones a pesar de las trabas que se encuentre por parte del resto de componentes del grupo.

Para trabajar en equipo es fundamental promover canales de comunicación, tanto formales como informales, eliminando al mismo tiempo las barreras comunicacionales y fomentando además una adecuada retroalimentación. Debe existir un ambiente de trabajo armónico, que permita y promueva la participación de los integrantes de los equipos, donde se aproveche el desacuerdo para buscar una mejora en el desempeño.

Las competencias que las personas que trabajan en equipo tienen que tener desarrolladas son las de ser capaces de gestionar bien el tiempo, la responsabilidad y compromiso. Es necesario además, contar con capacidades como facilidad para la comunicación y de establecimiento de relaciones interpersonales.

EL BUEN LÍDER.

Con su accionar implementa el trabajo en equipo, utilizando la mezcla adecuada de lealtad, motivación y confianza que todo ser humano necesita para creer y emprender en pos de los objetivos.

A través de una variedad de ejercicios de creación de equipos y el aliento permanente, los miembros del equipo pueden aprender a trabajar con sus discrepancias sin permitir que estas se conviertan en problemas que afectan en la labor del equipo negativamente. A medida que crece la tolerancia, cualquier tensión en el equipo se reducirá.

El trabajo en equipo hace referencia a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

3.4.6 CAPACITACIÓN MOTIVACIONAL PERMANENTE

3.4.6.1 OBJETIVO

Proponer un plan de capacitación motivacional al personal de la Estación de Servicios GASPOCH.

3.4.6.2 PROPUESTA

Es tan importante mantener al personal y a los mismos emprendedores motivados, de manera que puedan apoyarse en ellos como ventaja competitiva sobre su competencia. No se trata de tomar todos los cursos existentes o contratar especialistas en todas las áreas, sino de definir específicamente las áreas y los temas en que se requiere actualizar, mejorar o implementar.

La capacitación es un importante motivador para los colaboradores puesto que les da la confianza que la empresa se preocupa por ellos, por su desarrollo y no solo porque hagan bien su trabajo. Esta sensación de apoyo se ve incrementada cuando algunos cursos son impartidos no solo para mejorar el trabajo actual del

empleado sino también para su propio desarrollo personal y futuro ascenso dentro de la misma compañía.

En tal sentido se plantea el presente plan de capacitación motivacional en el área del desarrollo del recurso humano y mejora en la calidad del servicio al cliente.

ALCANCE

El presente plan de capacitación motivacional es de aplicación para todo el personal que trabaja en la GASPOCH.

FINES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Siendo su propósito general impulsar la eficacia organizacional, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- ✓ Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello, al incremento de la producción y rendimiento de la empresa.
- ✓ Mejorar la interacción entre los colaboradores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.
- ✓ Satisfacer fácilmente requerimientos futuros de la empresa en materia de personal, sobre la base de la planeación de recursos humanos
- ✓ Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo

3.4.7 ACTIVIDADES.

3.4.7.1 Actividades grupales

Estas actividades deben promover la participación y desenvolvimiento de los empleados del área administrativa para que constituyan un beneficio en la motivación de la fuerza laboral. Fomentar vínculos de compañerismo y socialización entre los empleados.

EVENTOS

- ✓ Eventos Deportivos.

Investigando la preferencia deportiva del grupo de empleados, se puede determinar e implementar estos eventos, que fomentaran un comportamiento de equipo. Estos no deben de interferir en el horario de trabajo.

- ✓ Celebraciones

Preparar festejos en relación a fechas especiales en donde los empleados puedan celebrar días festivos en un ambiente de cordialidad con sus compañeros de trabajo preparando la decoración, refrigerios y regalos que serán repartidos en esos días. (Se fijará una cuota entre los empleados del área administrativa).

- ✓ Cumpleaños

Organizar celebraciones o menciones especiales para los empleados que cumplen años en el mes, de tal forma que se sientan incluidos, respetados e importantes para la institución. → Excursiones. Establecer reuniones informales en lugares fuera de la institución que recreen y desestrecen al grupo

3.4.7.2 ACTIVIDADES MATERIALES

Son las que implican establecer las necesidades materiales y de comodidad que tenga el empleado, por lo que se hace necesario que sean satisfechas a fin de

proporcionarles el ambiente adecuado en el cual desarrollen sus actividades eficientemente.

ESTRATEGIAS O ACCIONES

✓ Mantenimiento y Suministros

Incluyen proporcionar el mobiliario y equipo adecuado así como lo necesario a los empleados, al igual del mantenimiento constante y periódico, que facilite el desempeño eficiente del trabajo.

✓ Espacio Físico

El jefe o Administrador de dicha empresa se encargarán de los aspectos del espacio y distribución del área en el que desempeñará el colaborador, para ser mejorados y estos que contribuyan a la productividad laboral.

- ✓ Mejorar la imagen para la institución (limpieza)
- ✓ El ambiente es más agradable
- ✓ Mayor comodidad para el personal.
- ✓ Incentivos laborales: Tiempo libre, Banquetes, Almuerzos, Excursiones de compras. Libros, discos, Asistencias a seminarios o conferencias

RECURSOS HUMANOS.

Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: Ingenieros en Administración, contadores, psicólogos etc.

RECURSOS MATERIALES.

- **INFRAESTRUCTURA.**- Las actividades de capacitación se desarrollan en ambientes adecuados proporcionados por el líder de la E/S
- **MOBILIARIO Y OTROS.**- Están conformados por: Pelotas, Decoración, Movilidad, Papelotes, Esferos, Lápices, Material de limpieza

**TABLA N, 7
PRESUPUESTO**

NATURALEZA DEL GASTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO (USD\$)
BIENES	Pelotas	3	15
	Decoración		25
	Movilidad		20
	Papelotes		5
	Esferos		5
	Lápices		5
	Material de limpieza		10
	TOTAL		

3.4.7.3 FINANCIAMIENTO

La inversión total por la actividad es asumida por LA Estación de Servicios GASPOCH.

3.4.8 ATENCIÓN AL CLIENTE.

3.4.8.1 OBJETIVO.

Lograr un buen trato al cliente por parte del personal de la Estación de Servicios GASPOCH.

3.4.8.2 PROPUESTA.

Empezamos designando que Atención al Cliente a aquel servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores.

Sin lugar a dudas, el éxito de una empresa dependerá fundamentalmente que aquellas demandas de sus clientes sean satisfechas satisfactoriamente, porque estos son los protagonistas fundamentales, el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

Si por el contrario, cualquier empresa no satisface todas aquellas necesidades o demandas que les plantean sus clientes su futuro será muy corto.

Entonces, todos los esfuerzos deberán estar destinados al cliente hacia su satisfacción, por pequeña que sea, porque es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa, porque de nada sirve que el producto sea de excelente calidad, o que tenga un precio competitivo o que esté muy bien presentado sino existen compradores para él.

Entre las principales causas de insatisfacción de un cliente y que la Estación de Servicios deberá evitar cometerlas son las siguientes:

- Un servicio poco profesional.
- Tratar al cliente como un objeto.
- Tratarlo como un número y no como una persona
- El servicio no se llevó a cabo de una buena manera la primera vez que se lo compró.
- El servicio se prestó con pésimos resultados
- No se resolvió una inquietud.

- Se lo trato mal
- El precio pagado fue mayor al pactado.

Todas estas causas generan en el cliente desconfianza y disminuirán la afluencia a la Estación de Servicios.

Hoy en día la Atención al Cliente es una cuestión y un área recurrente en las empresas, es frecuente ante alguna contingencia ante el servicio procurar rápidamente una solución para evitar la pérdida de un cliente.

3.5. AUTONOMÍA GERENCIAL EN LA TOMA DE DECISIONES.

3.5.1 OBJETIVO

Agilizar los procesos administrativos y de servicios mediante la autonomía gerencial en la toma de decisiones.

3.5.2. PROPUESTA

En una organización es de gran relevancia la autonomía en la toma de decisiones por tanto cada acción realizada en ella es de absoluta responsabilidad de la administración de la empresa.

Es así que la Estación de Servicios de la Gasolinera Politécnica GASPOCH, al ser una unidad productiva generadora de ingresos para la ESPOCH para realizar cualquier gestión dentro de ella se ve en la necesidad de recurrir a autoridades de la institución para la autorización de cualquier tipo de actividades como la adquisición de combustible y otro tipo de acciones básicas para el desenvolvimiento cotidiano de la Estación de Servicios.

Es necesario que la administración de la GASPOCH tenga el acceso y la potestad para la toma de cualquier tipo de decisiones que involucren actividades de

desenvolvimiento inmediato y que eviten retardos en la toma automática de cualquier tipo de decisiones.

Dentro de una Cultura Organizacional es necesario que el personal designado para una función determinada sea el que se encargue de la toma de decisiones dentro de la organización, puesto que dentro de las funciones se enmarca la disposición en cuanto a detectar procedimientos para la solución de problemas en la E/S.

Es por eso que la ESPOCH, deberá considerar la decisión de entregar la potestad en la toma de decisiones a la administración de la GASPOCH, para de esta manera agilizar todo tipo de trámites y permitir al personal autorizado el poder de decidir cualquier tipo de acción a realizarse dentro de ella para mejorar de esta manera el desarrollo de la E/S.

3.6 MANUAL INTERNO DE FUNCIONES

OBJETIVO.

Contar con un Manual interno de funciones para que el personal cumpla a cabalidad con sus labores.

PROPUESTA

3.6.1 FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR.

3.6.1.1 OBJETIVO

El administrador necesita influencia o poder, para coordinar todos los elementos de la organización y dirigirlos con eficacia hacia la consecución de los objetivos que ésta persigue.

3.6.1.2 PROPUESTA

- **Creatividad.**

La primera tarea de un administrador es crear o hacer que otros creen.

La creatividad proporciona valiosas ideas para los productos, servicios y métodos para la organización.

Con creatividad se asegura el futuro y permite encontrar mejores medios para alcanzar los objetivos o metas. Sin creatividad una organización está condenada a morir, pues si no proporciona mejores satisfacciones, otra organización lo hará.

- **Planificación.**

Otra tarea del administrador es determinar cuáles son los objetivos de la organización y la forma en que éstos van a ser alcanzados.

- **Organización.**

Esta tarea del administrador es realizada después de terminada la planificación, aquí se determinan exactamente cuáles son las actividades que se requieren para alcanzar los objetivos. Entonces se agrupan aquellas en unidades de trabajo, estructurando funciones, actividades, metas, relaciones autoridad-responsabilidad, así como el flujo de información y comunicación en la organización.

- **Motivación.**

Esto significa descubrir el estímulo para conducir a determinados individuos a un comportamiento más deseado. Se trata de hacer compatibles los objetivos del trabajador con los de la organización. Así se logra motivar a los trabajadores para que trabajen por los objetivos organizacionales.

- **Comunicación.**

El administrador debe transmitir a todos los miembros de la organización lo planificado, las decisiones tomadas, para asegurar su cumplimiento y disminuir la incertidumbre.

- **Control.**

Las organizaciones necesitan saber lo bien que están alcanzando sus objetivos. El control compara los sucesos que se registraron en la organización y los objetivos que se alcanzaron, con los que se deseaban. Si se descubren desviaciones estas se corrigen.

El control produce orden, disciplina y desempeño coordinado dentro de la organización.

El control proporciona la respuesta si se debe continuar con el actual desempeño o si se debe corregir.

La planificación fija los objetivos. El control informa sobre cómo se están logrando dichos objetivos en el tiempo.

3.6.2 FUNCIONES DEL CONTADOR

3.6.2.1 OBJETIVO

Organiza la contabilidad de la Estación de Servicios según las políticas institucionales y gubernamentales de acuerdo a principios y normas generalmente aceptadas.

3.6.2.2. PROPUESTA

- Clasificará, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido.
- Llevará los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios.
- Preparará y presentará informes sobre la situación financiera de la Estación de Servicios que exijan los entes de control y mensualmente entregar al administrador un balance de comprobación.
- Preparará y presentar las declaraciones tributarias del orden municipal y nacional, a los cuales el Fondo de Empleados esté obligado
- Preparará y certificará los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.
- Asesorará a la Administración en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno.
- Llevará el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas.
- Presentará los informes que se requieran, en temas de su competencia.

3.6.3 FUNCIONES DEL ASISTENTE DEL CONTADOR

3.6.3.1 OBJETIVO

Efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la Institución.

3.6.3.2 PROPUESTA

FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS

- Recibe, examina, clasifica, codifica y efectúa el registro contable de documentos.

- Revisa y compara lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas.
- Archiva documentos contables para uso y control interno.
- Elabora y verifica relaciones de gastos e ingresos.
- Transcribe información contable en un microcomputador.
- Revisa y verifica planillas de retención de impuestos.
- Revisa y realiza la codificación de las diferentes cuentas bancarias.
- Recibe los ingresos, cheques nulos y órdenes de pago asignándole el número de comprobante.
- Totaliza las cuentas de ingreso y egresos y emite un informe de los resultados.
- Participa en la elaboración de inventarios.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

4.6.4 FUNCIONES DEL RECAUDADOR.

3.6.4.1 OBJETIVO

Recaudar oportunamente los ingresos de la organización en conformidad con la ley depositándolos de forma inmediata e integrándolos a los recursos financieros.

3.6.4.2 PROPUESTA

FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS

- Recibirá todos los recaudos diarios de la Estación de Servicios.
- Preparará y entregará un registro oficial de los ingresos.

- Custodiará el libro del registro oficial de ingresos que llevará a diario, el cual mantendrá el control de la copia y la secuencia de número de los recibos entregados.
- Preparará la Hoja de Cuadre por Recaudo Diario al finalizar el día y esta hoja la enviará junto con los recaudos a la persona autorizada a custodiar el dinero.
- Preparará un informe mensual de los ingresos recibidos.

4.6.5 FUNCIONES DEL ASISTENTE ADMINISTRATIVO

4.6.5.1 OBJETIVO.

Ejecutar actividades de apoyo administrativo

4.6.5.2 PROPUESTA

FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS

- Preparara y organiza la información que debe presentar el jefe inmediato.
- Recapta llamadas telefónicas, operar los medios técnicos disponibles y entregar los mensajes respectivos
- Apoya al personal de la E/S en la elaboración y seguimiento de cualquier tipo de labor asignada
- Apoyar al personal de la E/S en la transcripción y presentación de informes.
- Apoyar los trámites administrativos que requiera la dependencia para el cumplimiento de su finalidad.
- Brindar atención y orientación a los funcionarios sobre aspectos relacionados con su dependencia.
- Colaborar en la elaboración del presupuesto de ingresos, gastos e inversiones
- Apoyar en las interventorías a realizarse con los diferentes convenios o contratos

- Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, los Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones, Reglamentos Internos de la Estación de Servicios.
- Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos que se realizan en la Estación de Servicios.

4.6.6 FUNCIONES DEL CONSERJE.

4.6.6.1 OBJETIVO.

Ejecutar actividades variadas de aseo, mensajería, jardinería, albañilería, gasfitería cuidado de bienes y mantenimiento en general.

3.6.6.2 PROPUESTA.

FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS

- Revisa el libro de asistencia, verificando que el personal haya registrado adecuadamente su horario de ingreso
- Efectúa una ronda o recorrido inspectivo de las oficinas, verificando el estado de operación, mantenimiento, aseo y extracción de basura, de las instalaciones, equipos y áreas comunes.
- En el caso de encontrar equipos con fallas en los suministros de luz, agua o gas, adopta las medidas correspondientes.
- Organiza, en las tareas de aseo de acuerdo con requerimientos del día, con los elementos y materiales de aseo necesarios.
- Realiza tareas de aseo, de acuerdo a lo establecido en el Programa respectivo
- Realiza funciones de portería en los horarios establecidos
- Efectúa los reemplazos semanales del personal que hace uso de su día libre, de acuerdo con el plan de turnos.

4.6.7 FUNCIONES DEL DESPACHADOR.

4.6.7.1 OBJETIVO.

Suministrar combustible, aceite y agua a los vehículos de la Organización, utilizando los equipos y materiales requeridos para brindar con eficiencia los servicios solicitados por los usuarios.

3.6.7.2 PROPUESTA.

FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS

- Llena los tanques de combustible de vehículos livianos y pesados.
- Revisa y coloca el aceite de motor, agua de la batería y del radiador.
- Facturar el expendio de combustible.
- Lleva control de combustible suministrado por las bombas de gasolina contratadas.
- Llena reportes periódicos de las tareas asignadas.
- Mantiene limpio y en orden equipos y sitio de trabajo.
- Cumple con las normas y procedimientos de seguridad integral establecidos por la Organización.
- Realizar cualquier otra tarea a fin que le sea asignada.

CAPÍTULO IV.

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1. CONCLUSIONES.

- De acuerdo al análisis de las variables FODA, se muestra un resultado poco satisfactorio debido a la falta de una Cultura Organizacional en la Estación de Servicios.
- Existe una falta de capacitación y motivación al personal de la E/S, lo que conlleva a un desempeño con poco compromiso y no permite una mejora en el ejercicio de sus funciones.
- No cuenta con un clima laboral adecuado, por lo que existe una falta de armonía entre los trabajadores y su labor a desempeñar.
- La Gasolinera Politécnica necesita una mejora en la Atención al cliente, para alcanzar y satisfacer las necesidades del consumidor, logrando mejores resultados.
- No cuenta con una Autonomía Gerencial en la toma de decisiones, lo que provoca dependencia total de terceros para cualquier tipo de diligencia y retardos en los procesos.
- La Estación de Servicios no cuenta con un manual interno de funciones que asigne una labor determinada al personal, de acuerdo al cargo que desempeñan.

4.2. RECOMENDACIONES.

- Implementar técnicas para generar una nueva Cultura Organizacional para la Estación de Servicios, que permita un mejor desempeño y resultados satisfactorios por parte del personal, logrando el cumplimiento de metas y objetivos de la misma.
- Mantener una constante capacitación al personal para mejorar su desenvolvimiento laboral, y mediante los resultados motivar a éste para alcanzar las metas deseadas.
- Aplicar la propuesta sugerida en el presente trabajo de tesis para mejorar el clima laboral entre el personal de la E/S, y lograr el adecuado cumplimiento de sus funciones para cumplir de esta manera con las metas propuestas.
- Incentivar al personal de la Gasolinera Politécnica a mejorar el trato al cliente para satisfacer la necesidad del consumidor y lograr mejores resultados.
- Lograr que los administrativos de la Estación de Servicios sean los encargados de la toma de decisiones, alcanzando de esa manera una independencia en las medidas a realizar para evitar retrasos en cualquier tipo de reproceso.
- Contar con un manual interno de funciones para el personal, logrando de esta manera un mejor desempeño en las funciones asignadas de acuerdo al cargo.

RESUMEN

Se ha diseñado una propuesta de Generación de una nueva Cultura Organizacional que permita fomentar mayor rentabilidad a la Estación de Servicios de la Gasolinera Politécnica GASPOCH, constituyéndose en una herramienta útil para el desarrollo económico de la misma.

Se realizó una evaluación de los valores del personal de la Unidad Productiva, tales como, Liderazgo, Comunicación, Puntualidad, Trabajo en Equipo, los cuales representan un aporte importante dentro de la Cultura organizacional, además de la necesidad por parte de la Estación de Servicios es la Autonomía Gerencial en la toma de decisiones, y un manual de desempeño que detalla a cabalidad las funciones a cumplirse por parte del personal que permitirá un cumplimiento eficiente en sus funciones.

La nueva Cultura Organizacional propone capacitación profesional y motivacional permanente esto permitirá generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, además se propone un plan de capacitación en áreas de atención al cliente Planeamiento Estratégicos, Administración y organización, y así preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades.

Consiguiendo así mejores resultados por parte del personal además de altos niveles de Eficiencia, Eficacia y productividad, que beneficie el clima laboral y económico de la estación de Servicios y contribuya al desarrollo de la misma.

Se recomienda la aplicación de las técnicas ya mencionadas para generar una nueva Cultura Organizacional para la Estación de Servicios que permita un mejor desempeño y resultados satisfactorios por parte del personal, logrando el cumplimiento de metas y objetivos de la misma.

ABSTRACT

A proposal for a new-organizational-culture generation allowing GASPOCH gas station to get more profits has been designed. This is a useful tool for its economic growth.

The producing-unit-staff's values were evaluated such as: leadership, communication, punctuality, team work which represent an important fact inside the organizational culture. It is essential the gas station autonomy when making decisions and a development manual detailing functions to be accomplished by the staff so that functions can be done efficiently.

The new organizational culture proposes permanent professional training and motivation to get positive attitudes and a good work environment. In addition, a training plan for the customer's service, strategic planning, and administration and organization areas is proposed. Thus, the staff will carry out their duties efficiently.

Consequently, high levels of efficiency, effectiveness and productivity from staff will be gotten, improving work and economic environment in this gas station.

It is recommended the application of the techniques mentioned above to generate a new organizational culture for the gas station getting a better development and good results from staff. As a result, its goals and objectives will be gotten.

BIBLIOGRAFÍA

- Luthans, F. (2008). Comportamiento Organizacional, 11ª ed, Mexico: McGraw Hill Interamericana.
- Munchynsky, P. M. (2007). Psicología aplicada al trabajo, 8ª, México: Thomson.
- Robbins, S. P. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educacion.
- Reinoso Cifuentes Víctor, El Proceso Administrativo y Su Aplicación en las Empresas, Riobamba: Freire.

INTERNET

- (<http://www.misrespuestas.com/que-es-la-responsabilidad.html>)
- (<http://www.labordeequipo.es/blog/funciones-del-conserje>)
- (<http://www.ele-ve.com.ar/La-actuacion-del-contador-como-interventor-recaudador.html>)
- (http://www.degerencia.com/tema/trabajo_en_equipo)
- (<http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/acliente.htm>)
- (<http://tutoria.uisek.edu.ec/course/info.php?id=174>)
- (<http://www.sternconsultants.com/liderazgo.html>)

ANEXO 1

Tabla de Calificación al Personal

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
ESCUELA INGENIERÍA FINANCIERA Y COMERCIO EXTERIOR.

OBJETIVO:

Calificar al personal de la Estación de Servicios GASPOCH los valores humanos mediante la tabla de 360°

	JUAN AGUILAR	MECIAS LEMA	NARCISA YANZA	EDILMA CARRILLO	EDGAR LUNA	OSCAR LUNA
Liderazgo						
Comunicación						
Responsabilidad						
Puntualidad						
Trabajo en equipo						
TOTAL						

VALORACIÓN DEL PERSONAL	
1,-	MALO
2,-	DEFICIENTE
3,-	BUENO
4,-	MUY BUENO
5,-	EFICIENTE

ANEXO 2

CONVENIO CON ENERGYGAS

ENERGYGAS



Comparecen a la celebración del contrato, por una parte, la compañía ENERGYGAS, debidamente representada por su Presidente Ejecutivo (E) y Representante Legal el señor Ing. Aníbal Arturo Medina Carranco , tal como se desprende del nombramiento que se adjunta, a quien para los efectos del presente contrato se le denominará “La Comercializadora ENERGYGAS ”, PRESTATARIO y, por otra el señor Dr. Romeo Raúl Rodríguez Cárdenas, Rector de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, “ESPOCH”, y representante legal de la misma, conforme al certificado desprende la certificación el 10 de Febrero del 2012 , a quien en adelante y para los efectos del presente contrato se le denominará simplemente BENEFICIARIO ó ESPOCH, el contrato tiene la vigencia de cinco años a partir de su suscripción, la comercializadora ordenara la instalación publicitaria en la E/S para difundir la Imagen Comercial y las marcas de ENERGYGAS, embanderando la E/S con los colores logotipos, rótulos luminosos carteles o emblemas anunciadores de los productos comercializados por la distribuidora; así como también aceptar que la comercializadora tenga la facultad de retirar estos instrumentos de difusión al terminar la vigencia del contrato.

El costo que se genere por este concepto estará cubierto por la comercializadora. La E/S deberá respetar el precio de la venta al público fijado por la comercializadora de conformidad con las disposiciones estatales de existir, Así como de acatar las normas de seguridad industrial determinadas por ENERGYGAS.

ANEXO 3

ESTATUTO POLITÉCNICO.

CAPÍTULO DEL GOBIERNO DE LA ESPOCH

Art.8.El Gobierno de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo emana de sus docentes, estudiantes, empleados y trabajadores, en los porcentajes establecidos en la ley y el presente estatuto.

El gobierno politécnico institucional será ejercido jerárquicamente por:

Nivel General:

Nivel Directivo

Consejo Politécnico

Consejo Académico

Consejo de Investigación y Desarrollo

Nivel Ejecutivo

Rector

Vicerrector Académico

Vicerrector de Investigación y Desarrollo

Nivel asesor

Comisiones

Unidades

Nivel de apoyo

Departamentos

Unidades

Nivel operativo

Facultades

Centros de investigación

Unidades de producción

Centros académicos

ANEXO 4

REGLAMENTO INTERNO DE PERSONAL DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

CAPÍTULO I NORMAS GENERALES

Art. 1. El presente Reglamento tiene por objeto determinar el modo de proceder en aspectos fundamentales de la relación Escuela Superior Politécnica de Chimborazo “ESPOCH” con el personal docente, de empleados y trabajadores que laboran en ella.

Art. 2. El presente Reglamento, es de aplicación al personal (Docentes, Empleados y Obreros) de nombramiento y contrato, que laboran para la ESPOCH.

Art. 3. El Rector tiene la facultad para administrar los recursos humanos de la Institución, de acuerdo a la Ley, los reglamentos de la ESPOCH; y las resoluciones del Consejo Politécnico.

Art. 4. El Departamento de Desarrollo Humano es el encargado de hacer cumplir el presente reglamento, en coordinación con las Autoridades Principales, Decanos, Jefes de las Unidades Académicas y Administrativas.

Art. 5. El Rector, Vicerrectores, Decanos y Jefes de las Unidades Académicas y Administrativas son los directos responsables de la administración y gestión del recurso humano en cada una de sus dependencias.

Art. 6. El Rector, Vicerrectores, Decanos y Jefes de las Unidades Académicas y Administrativas deberán presentar las novedades del recurso humano a su cargo al Departamento de Desarrollo Humano en un plazo de 48 horas para establecer las acciones y los correctivos correspondientes; enmarcados en la normativa legal.

ANEXO 5

LEY REFORMATORIA A LA LEY DE HIDROCARBUROS Y AL CÓDIGO PENAL

Ministerio de Recursos Naturales no Renovables.



TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

LEY:

LEY REFORMATORIA A LA LEY DE HIDROCARBUROS Y AL CÓDIGO PENAL

CAPÍTULO I

De las reformas a la Ley de Hidrocarburos

Art. 2.- A continuación del artículo 76, incluyese un capítulo denominado:

De las infracciones y sanciones administrativas”

Art. 3.- Sustituyese el texto del artículo 77, por el siguiente:

“Art. 77.- El incumplimiento de los contratos suscritos por el Estado ecuatoriano para la exploración y/o explotación de hidrocarburos que no produzca efectos de caducidad, ni infracción de la Ley o de los reglamentos, será sancionado en la primera ocasión con una multa de hasta quinientas remuneraciones básicas unificadas para los trabajadores en general; la segunda ocasión con multa de quinientas a un mil remuneraciones básicas unificadas para los trabajadores en general; y, la tercera ocasión con multa de un mil a dos mil remuneraciones básicas unificadas para los trabajadores en general, la misma que será impuesta por el Director Nacional de Hidrocarburos de forma motivada, utilizando criterios

de valoración objetivos, como: gravedad de la infracción, negligencia, daño producido, alcance de la remediación, volumen de ventas, perjuicio al Estado y al consumidor y otros que se consideren pertinentes guardando proporcionalidad con la infracción, de conformidad con lo que se establezca en el Reglamento.”

Art. 4.- Sustitúyase el texto del artículo 78, por el siguiente:

“Art. 78.- La adulteración en la calidad, precio o volumen de los derivados de petróleo, incluido el gas licuado de petróleo y los biocombustibles, será sancionado por el Director Nacional de Hidrocarburos, la primera ocasión, con una multa de veinticinco a cincuenta remuneraciones básicas unificadas para los trabajadores en general; la segunda ocasión, con multa de cincuenta a cien remuneraciones básicas unificadas para los trabajadores en general y la suspensión de quince días de funcionamiento del establecimiento; y, la tercera ocasión con multa de cien a doscientas remuneraciones básicas unificadas para los trabajadores en general y la clausura definitiva del establecimiento.

Cuando los responsables de las irregularidades descritas en el inciso anterior sean las comercializadoras de combustibles, incluido gas licuado de petróleo y biocombustibles, las multas serán multiplicadas por diez.

Para efecto de determinar la calidad del combustible líquido derivado de hidrocarburos, incluido gas licuado de petróleo o biocombustible, ENERGYGAS abastecedora, o quien haga sus veces, dará las facilidades necesarias para que el organismo calificado, de acuerdo con la Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad, certifique su calidad previa al abastecimiento a la comercializadora.

De las sanciones impuestas por el Director Nacional de Hidrocarburos, se podrá apelar ante el Ministro del ramo. Para el cobro de las multas previstas en esta Ley, se otorga jurisdicción coactiva a la Dirección Nacional de Hidrocarburos, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Civil.

ANEXO 6
SUELDOS ADMINISTRATIVOS Y DE VENTAS.

RUBRO	CARGO	VALOR USD.
Juan Aguilar	Administrador	1.676,00
Edgar Arsenio Luna Zavala	Auxiliar Administrativo	1.214,70
Mesías Perciles Lema Sánchez	Contador	1.668,29
Narciza Elizabeth Yanza Huilcapi	Contador	1.182,92
Agueda Edilma Carrillo Parra	Recaudador	995,72
Oscar Paul Luna Luna	Conserje	684,05
Enrique Garcés Montero	Despachador	700,73
Mario Duberli Noboa Bonilla	Despachador	646,84
Vinicio Rafael Pagalo Pagalo	Despachador	685,37
Segundo Arnulfo Shucad Ilbay	Despachador	670,53
Edmundo Alonso Yambay Guananga	Despachador	700,73
José Gerarado Yasaca Caiza	Despachador	836,04
Carlos Roberto Guilcapi Hernandez	Despachador	504,00
Juan Carlos Fue mayor	Despachador	504,00
TOTAL USD:		12.669,92

FUENTE: GASPOCH

ANEXO 7
ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Estructura Orgánica de la Gasolinera Politécnica es la siguiente:

NIVEL DIRECTIVO:	Consejo Politécnico
NIVEL EJECUTIVO:	Rector Administrador
NIVEL DE APOYO:	Contadora Recaudadora
NIVEL OPERATIVO:	Despachadores

FUENTE: ESPOCH

**ANEXO 8
VARIOS**

Baterías Sanitarias



Lavadora



Área de tanques (descarga)



Área Administrativa

