



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
INSTITUTO DE POSGRADO

TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:
MAGISTER EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS
MENCIÓN FINANZAS

TEMA:

Elaboración e Implementación de un Modelo de Gestión Administrativa que permita optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba de la ciudad de Riobamba en el período Febrero-Julio 2.014

AUTOR:

Margarita Catalina Arguello Erazo

TUTOR:

Mgs. Alexander Vinueza Jara

RIOBAMBA - ECUADOR


2015

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Grado de Magíster en Pequeñas y Medianas Empresas, Mención Finanzas con el tema: “ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA QUE PERMITA OPTIMIZAR LOS RECURSOS HUMANOS, ECONÓMICOS Y TECNOLÓGICOS DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO EP PETROECUADOR RIOBAMBA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA EN EL PERÍODO FEBRERO-JULIO 2.014” ha sido elaborado por Margarita Catalina Arguello Erazo, el mismo que ha sido revisado y analizado en un cien por ciento con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor, por lo cual se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Riobamba, 27 de Abril de 2015



Mgs. Alexander Vinueza Jara
TUTOR

AUTORÍA

Yo Margarita Catalina Arguello Erazo con cédula de identidad N° 060335575-1 soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y lineamientos alternativos realizados en la presente investigación y el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Margarita Catalina Arguello Erazo

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a Dios por ser mi fortaleza a lo largo de mi carrera, ser supremo que me ha dado lo más importante que es la vida.

Como no agradecer a mi familia que han sido la fuente de inspiración para la realización de la presente tesis de grado, quienes me brindaron su apoyo y motivación permanente en el transcurso de mis estudios y en la elaboración del presente trabajo.

Al Mgs. Alexander Vinueza Jara, quien en su calidad de Director de Tesis, a través de su conocimiento y experiencia me supo guiar en el desarrollo de la tesis.

Al gerente, propietario y trabajadores de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba de la ciudad de Riobamba, quienes me facilitaron la información así como datos y cifras de gran valor y contenido para llevar a cabo el tema de la presente tesis.

A todos y cada una de las personas que de alguna manera intervinieron directa o indirectamente en el desarrollo de la temática.

A todos, muchas gracias.

Margarita Catalina Arguello Erazo

DEDICATORIA

Dedico de manera especial la presente Tesis de Grado a Jorge Luis, mi compañero y amigo quien con su apoyo incondicional y su paciencia me hizo comprender que las cosas que suceden y las pruebas difíciles aunque no las pueda entender sólo las tienen los más fuertes y valientes, a ti amor mío porque me enseñaste el verdadero significado de la perseverancia y el deseo de la superación, que me han servido para mantenerme firme y alcanzar mis sueños, estoy segura que en cualquier lugar del cielo te sentirás orgulloso de mi.

Gracias.

Margarita Catalina Arguello Erazo

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE CUADROS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I	1
1. MARCO TEÓRICO	1
1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	2
1.2.1 Fundamentación Filosófica	2
1.2.2 Fundamentación Epistemológica	3
1.2.3 Fundamentación Pedagógica	4
1.2.4 Fundamentación Legal	5
1.2.5 Fundamentación Axiológica	6
1.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
1.3.1 Organizaciones	12
1.3.2 Proceso Administrativo	13
1.3.2.1 La Administración	13
1.3.2.2 Algunos planteamientos del Pensamiento Administrativo	14
1.3.2.2.1 Teorías Administrativas	14
1.3.2.3 Etapas del Proceso Administrativo	16
1.3.2.3.1 Planeación	18
1.3.2.3.2 Organización	22
1.3.2.3.3 Dirección	24
1.3.2.3.4 Control	26
1.3.3 Modelo de Gestión Administrativa	28
1.3.3.1 Importancia	30

1.3.3.2	Objetivos	30
1.3.3.3	Elementos	31
1.3.3.4	Etapas	32
1.3.3.5	Características	32
1.3.3.6	Diseño	33
CAPÍTULO II	35
2. METODOLOGÍA	35
2.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	35
2.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	35
2.3	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	36
2.3.1	Métodos de nivel empírico	36
2.3.2	Métodos de nivel teórico del conocimiento	36
2.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	38
2.5	POBLACIÓN Y MUESTRA	40
2.5.1	Población	40
2.5.2	Muestra	41
2.6	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	41
2.7	HIPÓTESIS	42
2.7.1	Hipótesis General	42
2.7.2	Hipótesis Específica	43
CAPÍTULO III	47
3. LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS	47
3.1	TEMA	47
3.2	PRESENTACIÓN	47
3.3	OBJETIVOS	49
3.3.1	Objetivo General	49
3.3.2	Objetivos Específicos	49
3.4	FUNDAMENTACIÓN	49
3.5	CONTENIDO	51
3.6	OPERATIVIDAD	53
CAPÍTULO IV	54
4. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	54

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	54
Encuesta realizada a los trabajadores y empleados de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba	54
Encuesta realizada a los clientes de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba	64
4.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	74
4.2.1 Comprobación de la Hipótesis General	74
4.2.2 Comprobación de la Hipótesis Específica 1	78
4.2.2 Comprobación de la Hipótesis Específica 2	82
4.2.2 Comprobación de la Hipótesis Específica 3	86
CAPÍTULO V	91
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
5.1 CONCLUSIONES	91
5.2 RECOMENDACIONES	92
BIBLIOGRAFIA	94
WEBGRAFÍA	95
ANEXOS	
Anexo 1. Proyecto (Aprobado).	
Anexo 2. Encuesta realizada a los trabajadores y empleados de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.	
Anexo 3. Encuesta realizada a los clientes de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.	

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1.1 Resumen Teorías Administrativas	16
Cuadro N° 1.2 Control Administrativo	28
Cuadro N° 2.1 Población y Muestra	41
Cuadro N° 2.2 Operacionalización de la Hipótesis 1	44
Cuadro N° 2.3 Operacionalización de la Hipótesis 2	45
Cuadro N° 2.4 Operacionalización de la Hipótesis 3	46
Cuadro N° 2.5 Operatividad Modelo de Gestión Administrativa	53
Cuadro N° 4.1 Creación Modelo de Gestión Administrativa	54
Cuadro N° 4.2 Existencia Modelo de Gestión Administrativa	55
Cuadro N° 4.3 Importancia Modelo de Gestión Administrativa	56
Cuadro N° 4.4 Comercialización Efectiva del Servicio	57
Cuadro N° 4.5 Mejoramiento Individual y Corporativo	58
Cuadro N° 4.6 Eficiencia Procesos Internos	59
Cuadro N° 4.7 Uso racional y óptimo de recursos	60
Cuadro N° 4.8 Valor Agregado de la Empresa	61
Cuadro N° 4.9 Política o Estrategia Empresarial	62
Cuadro N° 4.10 Definición de Funciones	63
Cuadro N° 4.11 Frecuencia uso del servicio	64
Cuadro N° 4.12 Tiempo uso del servicio	65
Cuadro N° 4.13 Expectativas sobre el servicio	66
Cuadro N° 4.14 Atención del Personal	67
Cuadro N° 4.15 Atributos de la Empresa	68
Cuadro N° 4.16 Instalaciones de la Empresa	69
Cuadro N° 4.17 Estrategias Comerciales	70
Cuadro N° 4.18 Implementación Modelo de Gestión Administrativa	71
Cuadro N° 4.19 Factor clave de éxito de la empresa	72
Cuadro N° 4.20 Servicio de la Empresa	73
Cuadro N° 4.21 Valores Observados Hipótesis General	75
Cuadro N° 4.22 Valores Esperados Hipótesis General	76
Cuadro N° 4.23 Valores Observados Hipótesis Específica N° 1.....	79
Cuadro N° 4.24 Valores Esperados Hipótesis Específica N° 1	80

Cuadro N° 4.25 Valores Observados Hipótesis Específica N° 2.....	83
Cuadro N° 4.26 Valores Esperados Hipótesis Específica N° 2.....	83
Cuadro N° 4.27 Valores Observados Hipótesis Específica N° 3.....	87
Cuadro N° 4.28 Valores Esperados Hipótesis Específica N° 3.....	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1.1 Normas Morales	7
Gráfico N° 1.2 Concepto de Gestionar	9
Gráfico N° 1.3 Resumen Tema de Investigación	10
Gráfico N° 1.4 Etapas Proceso Administrativo	17
Gráfico N° 1.5 Objetivos Proceso Administrativo	17
Gráfico N° 4.1 Creación Modelo de Gestión Administrativa	54
Gráfico N° 4.2 Existencia Modelo de Gestión Administrativa	55
Gráfico N° 4.3 Importancia Modelo de Gestión Administrativa	56
Gráfico N° 4.4 Comercialización Efectiva del Servicio	57
Gráfico N° 4.5 Mejoramiento Individual y Corporativo	58
Gráfico N° 4.6 Eficiencia Procesos Internos	59
Gráfico N° 4.7 Uso racional y óptimo de recursos	60
Gráfico N° 4.8 Valor Agregado de la Empresa	61
Gráfico N° 4.9 Política o Estrategia Empresarial	62
Gráfico N° 4.10 Definición de Funciones	63
Gráfico N° 4.11 Frecuencia uso del servicio	64
Gráfico N° 4.12 Tiempo uso del servicio	65
Gráfico N° 4.13 Expectativas sobre el servicio	66
Gráfico N° 4.14 Atención del Personal	67
Gráfico N° 4.15 Atributos de la Empresa	68
Gráfico N° 4.16 Instalaciones de la Empresa	69
Gráfico N° 4.17 Estrategias Comerciales	70
Gráfico N° 4.18 Implementación Modelo de Gestión Administrativa	71
Gráfico N° 4.19 Factor clave de éxito de la empresa	72
Gráfico N° 4.20 Servicio de la Empresa	73
Gráfico N° 4.21 Distribución Chi Cuadrado Hipótesis General	78
Gráfico N° 4.22 Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica N° 1	82
Gráfico N° 4.23 Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica N° 2	85
Gráfico N° 4.24 Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica N° 3	90

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba, con el objeto de optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la empresa, y por ende lograr una mejora continua de los procesos administrativos que se llevan a cabo en la empresa.

Es importante considerar que en un mundo globalizado y modernizado, el elemento que marca la diferencia dentro de las organizaciones, así como su competitividad, lo constituyen las herramientas de gestión aplicadas en la estructura organizacional, que permita el manejo y control de los recursos y la sobrevivencia y recuperación de las empresas, lo que ha llevado a muchas de éstas a aplicar el Modelo de Gestión Administrativa para poder competir frente a los cambios y tecnología que se van presentando, la aplicación de estos nuevos sistemas de gestión a los procesos administrativos permite la sistematización en la ejecución de los mismos con el fin de aumentar la calidad, obteniéndose una mayor eficacia en el servicio prestado.

Es por ello que el presente trabajo se orientó al desarrollo de un Modelo de Gestión Administrativa para lo cual se puso en práctica una investigación descriptiva y explicativa; con un diseño de campo y documental, además se aplicó como técnicas de investigación la entrevista al gerente y el uso de cuestionarios tanto a los empleados y clientes de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba. Una vez que se realizó la investigación se encontró que existe la necesidad de implementar un conjunto de acciones y estrategias orientadas al logro de los objetivos empresariales, mediante el cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo en otras palabras planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

En cuanto a la gestión administrativa se aplica para generar un cambio, pues su desarrollo consiste en ofrecer lineamientos para un direccionamiento estratégico a través de una declaración de la misión, visión, objetivos, valores y políticas corporativas, también la creación de un manual de funciones de organización para los cargos involucrados en la microempresa y la elaboración de una serie de formatos como herramientas de control para los distintos procesos que se llevan a cabo en el negocio.

PALABRAS CLAVES: Modelo Gestión Administrativa, proceso administrativo, empresa, recursos, competitividad, calidad, servicio.



ABSTRACT

The research was done in EP PETROECUADOR Riobamba gas station, in order to optimize the human, financial and technological resources of the company, and thus achieve continuous improvement of administrative processes carried out in the company.

It is important to consider that in a globalized and modernized world, the element that makes the difference inside organizations and their competitiveness, are the management tools applied in the organizational structure, these tools enable the management and control of resources and the survival and recovery of companies this has led to many of these companies to implement the Administrative Management Model to compete against changes and technology that they are presenting, the application of these new management systems inside administrative processes allows systematizing the execution thereof in order to increase the quality, obtaining greater efficiency in the service.

That's why this research is aimed at developing a Model Administrative Management for which implemented a descriptive and explanatory research; with a field design and documentation, also we apply the interview as a research technique, interviews directed to the manager of the company, also we use the questionnaire as a research technique; questionnaires completed by employees and customers of EP PETROECUADOR Riobamba gas station. Once the research was done found that there is a need to implement a series of actions and strategies aimed at achieving business goals through compliance and optimal implementation of the administrative process in other words plan, organize, direct, coordinate and control.

In terms of administrative management is applied to generate a change, because its development is to provide guidelines for a strategic direction through a mission statement, vision, objectives, values and corporate policies, also the creation of organizational functional manual for the positions involved inside the microenterprise and the elaboration of a number of formats as a control tool for the various processes taking place in the business.





KEYWORDS: administrative management model, administrative process, company, resources, competitiveness, quality, service.

Reviewed by: Lic. Geovanna Vallejo



INTRODUCCIÓN

Los negocios y empresas han contemplado la importancia de administrar y gestionar las acciones para dirigir, ordenar, disponer, organizar, controlar y planificar a fin de garantizar el éxito de los procedimientos administrativos. Las empresas frente a un entorno cada vez más cambiante y globalizado tratan de establecer una estructura organizacional con un sistema de actividades optimizando los recursos disponibles para la consecución de los objetivos empresariales. Entendiéndose éstos como la unión de los recursos humanos, económicos y tecnológicos que seguramente serán considerados de gran utilidad al momento de enfrentarse competitivamente a un mercado dinámico y en constante cambio.

La aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa permitirá mejorar la calidad y el precio del producto así como la excelencia en el servicio, esto no sería posible sin la intervención de la alta gerencia la misma que estará enfocada en reorientar sus acciones y procesos hacia una gestión efectiva. El nuevo concepto de gestión administrativa centra su atención en las actividades y procesos de mejoramiento continuo de las diferentes áreas de la empresa, debido a la competencia exagerada, en el sector de las estaciones de servicio, que comercializan derivados de petróleo en general, es el caso de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba que en los últimos años se ha visto amenazada por eso se ha determinado la necesidad de diseñar un Modelo de Gestión Empresarial que le ayude a incrementar sus ventas, competir y posicionarse en el mercado.

El presente modelo busca organizar las actividades y procesos administrativos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba mediante la integración y participación activa para alcanzar la optimización de los recursos humanos, económicos y tecnológicos dando como resultados claves un mejor rendimiento y buen desempeño laboral, aumento en la productividad, crecimiento de las ventas, satisfacción y fidelización del cliente, la sistematización cuya finalidad ayuda a mejorar la calidad del personal, entre otros.

En definitiva un modelo o sistema administrativo bien estructurado idealiza una concepción y nuevas formas para trabajar, el papel de la gerencia es liderar los cambios convirtiéndose en un visionario para crear un plan de acción es la persona que se encargará de conducir a todo su equipo de trabajo para cumplir un solo propósito que es la calidad en el servicio, si al llegar el cliente es bien recibido y atendido, al ofrecer un producto (combustible) con la cantidad y precio justo para lo cual se hace necesario los cuatro elementos que están relacionados con la gestión administrativa como: planeación, organización, ejecución y control que ayudarán a mejorar la administración.

El desarrollo de la presente propuesta se realizó en cinco capítulos distribuidos de la siguiente manera:

En el primer capítulo, se desarrolla el marco teórico, dentro del cual se hace énfasis a la empresa, misión, visión, objetivos, políticas y estructura orgánica, la fundamentación teórica del trabajo de investigación sobre las organizaciones, proceso administrativo, manejo y control de los recursos, modelo de gestión administrativa.

En el segundo capítulo, se desarrolla el marco metodológico donde se establecen los métodos, técnicas e instrumentos de investigación que se aplican en el trabajo de investigación, el diseño de la investigación, determina el tipo de investigación, la población y la muestra que se utilizan para la recolección de datos.

En el tercer capítulo, se desarrolla la propuesta presentada para el trabajo de investigación, con el propósito de lograr la mejora continua de los procesos administrativos y optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.

En el cuarto capítulo, se presenta el desarrollo de las técnicas establecidas para el procesamiento, tabulación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los empleados y clientes de la empresa objeto del presente estudio.

En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones y recomendaciones como resultado del análisis y representaciones estadísticas, las mismas que permiten llevar a cabo la presente propuesta.

CAPÍTULO I.

1. MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para la realización del presente trabajo de investigación, se ha tomado como referencia el material bibliográfico existente en otras universidades a nivel nacional, que cuentan con facultades o carreras afines como: Universidad Central del Ecuador y Universidad de las Fuerzas Armadas, que han servido como aporte de los antecedentes investigativos realizados y que se han tomado para el enfoque teórico del tema, que determina los objetivos expuestos en el desarrollo y contenido del presente estudio.

a) Medina, Jenny (UCE - 2012) cuyo tema de tesis es “MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL GOBIERNO DE LA PARROQUIA DE YARUQUÍ, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”

El cual tiene como objetivo proporcionar una detallada interpretación de las técnicas y herramientas necesarias para lograr una buena gestión administrativa.

b) Monge, Viviana (ESPE - 2009) la tesis titulada “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS ECUELAS DE CONDUCCIÓN EN LA CIUDAD DE LATACUNGA”

Tiene como objetivo dar un servicio de capacitación en conducción de vehículos y satisfacer las necesidades del cliente, concienciar a los conductores para que se conviertan en formadores de una cultura de conducción que contribuyan al mejoramiento de la seguridad vial y así evitar accidentes de tránsito.

El análisis de estos trabajos de investigación, conforman un valioso aporte para este estudio, porque todos abordan la organización y su proceso administrativo desde la óptica de la pequeña empresa como problemas y necesidades presentes y manifestadas en las organizaciones.

Los antecedentes investigativos expuestos anteriormente sirvieron de base para aplicar un Modelo de Gestión Administrativa como una herramienta de gestión para la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba, siendo un tema nuevo, creativo, ingenioso y original considerando que el mismo no ha sido aplicado en la empresa lo que despertó el interés e iniciativa para ponerlo en práctica.

De tal manera que estos estudios previos, conforman un valioso aporte informativo, objetivo y confiable sobre necesidades y análisis en la gestión administrativa que debe llevar toda empresa.

1.2 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

1.2.1 Fundamentación Filosófica

La administración desde la antigüedad ha recibido gran influencia de la filosofía así los principales aportes de los filósofos a la administración tenemos a Sócrates quien en su discurso con Nicómaco da su punto de vista acerca de la administración como la habilidad personal separada del conocimiento técnico y de la experiencia.

A Platón le preocupó profundamente los problemas políticos y sociales inherentes al desarrollo social y cultural del pueblo griego.

Aristóteles estudió la organización del estado y distingue tres formas de administración pública (monarquía o gobierno de una persona que puede redundar en tiranía, aristocracia o gobierno de élite que puede degenerar en oligarquía y democracia o gobierno del pueblo que puede convertirse en anarquía).

Para Francis Bacon quien se anticipó al principio conocido en administración como principio de la prevalencia de lo principal sobre lo accesorio.

René Descartes quien fue el creador de las coordenadas cartesianas, dio un impulso valioso a las matemáticas y a la geometría de la época, el aporte filosófico principal es el discurso del método.

Tomas Hobbes desarrollo la teoría del origen contractualista del estado según la cual el hombre primitivo que vivía en el estado salvaje pasó lentamente a la vida social mediante un pacto entre todos.

La teoría que desarrollo Jean – Jacques Rousseau es la del contrato social donde el estado surge de un acuerdo de voluntades.

Karl Marx y Fredrich Engels propusieron una teoría del origen económico del Estado el surgimiento del poder político y del Estado, no es más que el fruto de la dominación económica del hombre por el hombre. El Estado se convierte en un orden coercitivo impuesto por una clase social explotadora.

La filosofía da sentido a los conocimientos, orienta y determina los fundamentos científicos de la administración. Los conocimientos y las acciones del hombre deben orientarse al perfeccionamiento de la sociedad, los conocimientos dependen de la orientación filosófica que se les dé para interpretar la teoría de la administración es conocer las guías filosóficas que la orientan.

La administración estudia la forma en que las organizaciones humanas alcanzan sus objetivos.

Existen 3 elementos importantes en las bases filosóficas de la administración que son:

- Las organizaciones humanas
- Los objetivos y las necesidades de las personas
- La productividad

1.2.2 Fundamentación Epistemológica

La epistemología de la ciencia administrativa es el saber del conocimiento administrativo en los niveles descriptivos se define el ser. El estudio de la administración como ciencia surge a partir de la Revolución Industrial la consideración de (Needham, 1977) “Solo la burguesía podía tender un puente entre el trabajo intelectual y el manual necesario para el avance de la ciencia moderna” de que se establece la realidad en su objeto de estudio, la organización unitaria del fraccionado proceso productivo de tipo industrial de bienes y servicios por medio de la coordinación de recursos humanos, materiales y financieros”.

Toda ciencia basa su estudio en el método científico, los estudios realizados por Taylor en los primeros años del siglo XX 1912 manifiesta que existe cuatro principios de la administración científica empezando por el acopio del conocimiento empírico que tienen los artesanos, habilidades y aptitudes (Taylor, 1988) la selección científica y superación de ellos en tercer lugar acostumbrarlos a la ciencia en los tiempos y movimientos y finalmente la división del trabajo manual y reflexiva es la percepción realizada por los administrativos a las labores rutinarias realizadas por los trabajadores.

Para (Fayol, 1916) nos explica el primer modelo del universo administrativo, sostiene que la función administrativa tiene su única manifestación a través de los miembros de la organización, esta función opera solo para los trabajadores, apoyándose en principios, leyes y reglas. Identifica 14 principios de la administración empezando por el principio básico de la división del trabajo seguido por la autoridad, disciplina, unidad de mando, dirección subordinación, orden, equidad, estabilidad.

Constituye una identificación del objeto propio de la ciencia administrativa y toma dos vías la instrumental que predomina en los medios universitarios y organizacionales es la que busca la eficiencia y utilidad de las organizaciones y la de reflexión epistemológica que intenta construir la ciencia de la administración a partir de su objeto epistemológico.

1.2.3 Fundamentación Pedagógica

El presente trabajo investigativo se establece en los fundamentos pedagógicos necesarios para la elaboración de una propuesta aplicable en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba, y la adaptación que debe implementar un Modelo de Gestión Administrativa que permita optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la empresa, en otras palabras el modelo de gestión a ser aplicado o de toma de decisiones dentro de la organización contiene los siguientes elementos inherentes a la actividad empresarial y su identidad:

- Expresa un estilo de gerencia
- Expresa jerarquías
- Incluye razón e intuición, lo formal y lo informal

En la pequeña y mediana empresa, es en donde se hace mucho más necesario la adopción de una gestión administrativa audaz, porque en este tipo de empresas el factor adaptabilidad es esencial para su supervivencia. En la actualidad las empresas encaran una serie de nuevos retos y desafíos: cambio tecnológico acelerado, mercados cada vez más globales, ambiente altamente competitivo, exigentes normas de control y calidad además de las regulaciones ambientales.

Mediante la aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa, se pretende crear una gestión integral que comprenda el aprendizaje organizacional, la gestión del conocimiento, valores corporativos, cultura organizacional, que abarque las diferentes áreas funcionales de la empresa con el fin de lograr una ventaja competitiva, al mismo tiempo ofrecer un mejor servicio a los clientes actuales y potenciales.

En consecuencia, el presente estudio responde a una necesidad real y manifiesta, sino también porque beneficia a la empresa en su totalidad al mejorarle su gestión administrativa; involucra el trabajo en equipo y será de utilidad para el personal administrativo y gerencial porque verá reflejada su labor para optimizar un proceso.

1.2.4 Fundamentación Legal

De acuerdo a la actividad económica principal de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba, como primer paso es el Registro Único de Contribuyentes RUC, además la empresa tiene que cumplir con varios requisitos impuestos en la normativa vigente para poder operar y prestar sus servicios a la sociedad.

La Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba debe regirse a las siguientes leyes:

- Constitución Política del Estado
- Ley de Gestión Ambiental
- Ley de Hidrocarburos
- Ley para la Prevención y Control de la Contaminación Ambiental
- Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2

- Norma ISO 19011. Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental
- Norma NFPA 30. Código de manejo de combustibles líquidos inflamables
- Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo
- Reglamentos como: prevención de incendios, prevención y control de la contaminación del suelo, para el manejo de los desechos sólidos, entre otros
- Ordenanzas Municipales
- Factibilidad, permiso de operación y registro en la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero ARCH

El establecimiento se dedica a la comercialización y venta de combustibles al parque automotor de Riobamba, actividad que se halla regulada, calificada y autorizada por el Ministerio de Recursos Naturales No Renovables, cuenta con un contrato de abastecimiento y distribución de combustibles con la empresa estatal EP PETROECUADOR quien se somete a controles de calidad, cantidad, seguridad industrial y ambiental por parte de las autoridades competentes y de la propia comercializadora.

La Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba debe cumplir estrictamente con las disposiciones legales de seguridad, higiene industrial y control medioambiental vigentes en el país, así como las normas, estándares y códigos internacionales comúnmente aceptados en la industria hidrocarburífera, propendiendo siempre a la innovación tecnológica o a la sustitución de productos y/o tecnología obsoletas.

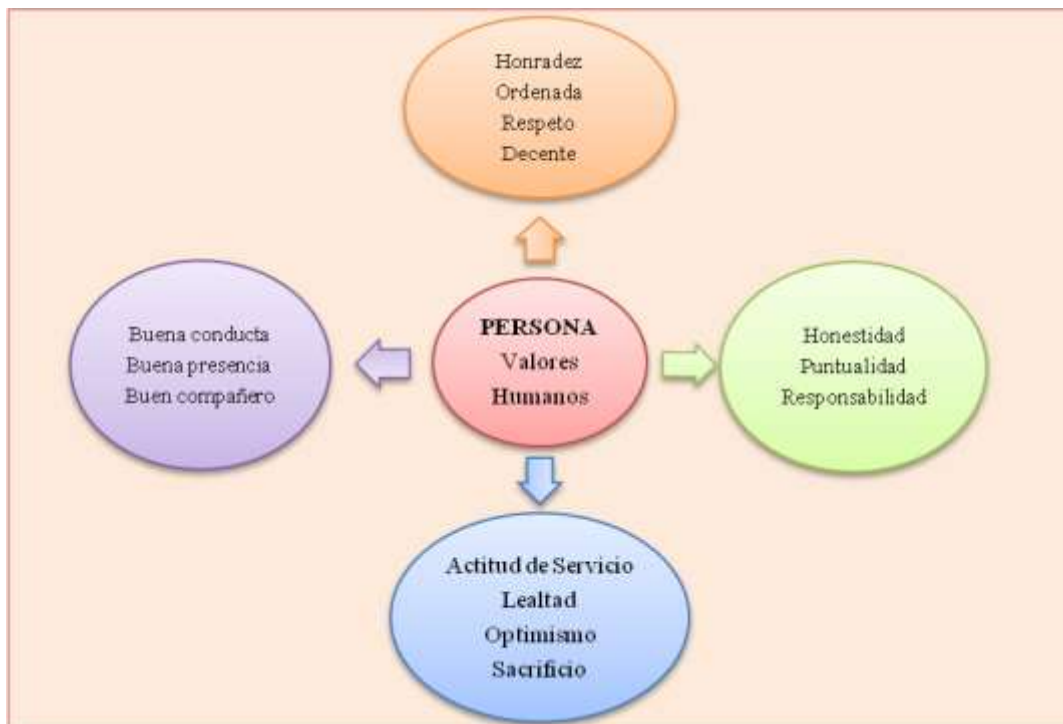
1.2.5 Fundamentación Axiológica

El presente trabajo de investigación está influido por los valores de carácter positivo, pues, el investigador parte involucrada en el contexto y sujeto de investigación, contribuirá en este proceso, el mismo que no se conformará con conocer a través del uso y manejo de herramientas y técnicas de investigación para la recolección de datos como: observación, visitas periódicas a la empresa, entrevistas, encuestas, fotografías, videos, apuntes importantes, etc., sino que, asumirá el rol de participante quien toma el control de la situación para analizar el entorno con el compromiso de aportar a un cambio de

cómo se lleva actualmente las operaciones y demás tareas como actividades dentro de la estructura organizacional tomando en cuenta el contexto socio/cultural en el que se desarrolla el problema a partir del cual se toma la iniciativa del tema de investigación respetando los valores éticos, morales, religiosos y políticos de todos los que conforman la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.

De acuerdo a los términos descritos anteriormente se tomó como referencia ciertos juicios valorativos para el buen desempeño de las tareas asignadas al personal al momento de ingresar a la empresa que incluyen un conjunto de normas morales las mismas que son evaluadas durante su permanencia en el lugar de trabajo siendo la honestidad, buena conducta, lealtad, buen compañero de trabajo, optimista, con actitud de servicio, buena presencia, una persona ordenada, respetuosa, honrada, responsable, puntual, con deseo de superación, etc. En resumen:

Gráfico N° 1.1 Normas Morales



Fuente: Proceso Investigación
Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

1.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Modelo según (Koontz, Weirich , & Cannice, 2012) es la abstracción de los sucesos que rodean un proceso, una actividad o un problema. Aíslan una entidad de su entorno de tal manera que puede examinarse sin el ruido o perturbación de otras influencias del medio.

Para (Editorial Océano , 1994) modelo es una teoría que comprende varios elementos que están relacionados entre sí para dar forma o estructurar un plan, técnica o norma que se da para el logro de un objetivo.

Modelo es el conjunto de fases, pasos y procedimientos aplicados en una organización para el cumplimiento de los objetivos, de la misión y visión institucional.

Las características que deben cumplir los modelos son:

- Que represente un fenómeno económico real, es decir que exista un fenómeno el mismo puede ser interno o externo afectando positiva o negativamente que perturbe a una organización.
- Que la representación sea simplificada, es decir que esté sistematizado y sea de fácil comprensión y aplicación para una organización.
- Que se haga en términos cualitativos y cuantitativos, es decir que puede representar valores absolutos o formas cualitativos que refleje lo que es la organización.

Se debe clarificar que debemos de entender por Gestión Administrativa. Según el Diccionario de la Lengua Española (Real Academia Española, 2001) gestión, se define como “acción o efecto de gestionar” y a su vez gestionar, es “hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. Pero cabe mencionar que este diccionario trata como sinónimo “administrar”.

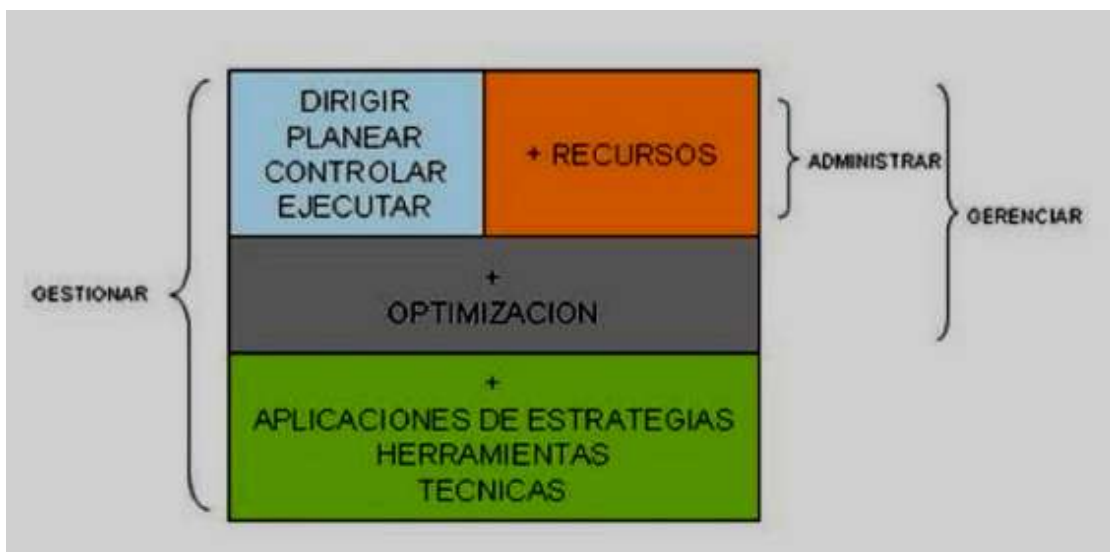
(Restrepo González, 2000) nos dice que “En términos generales los conceptos de administración, gerencia y gestión, son sinónimos a pesar de los grandes esfuerzos y discusiones por diferenciarlos”. “En los libros clásicos se toman como sinónimos administración y gerencia”.

En este sentido, en relación a la gestión (Amaya de Ochoa, 1999) nos dice es “Una función institucional global e integradora de todas las fuerzas que conforman una organización, articuladas y correlacionadas para el logro de un propósito compartido, o de un objeto común”.

La palabra gestión, y sus sinónimos dirección, gobierno y administración puede definirse como el proceso que logra que las actividades dentro de un sistema dado puedan realizarse con eficiencia y eficacia involucrando un equipo determinado de trabajadores de allí la sintonía que tiene esta expresión con la dirección, ya que denota guiar, encaminar hacia un determinado objetivo (Maurí , 2005) .

Y haciendo énfasis en el grado, la gráfica que se muestra a continuación ayuda a establecer las características que una y otra tienen (Macrointegración: SOA, 2008):

Gráfico N° 1.2 Concepto de Gestionar



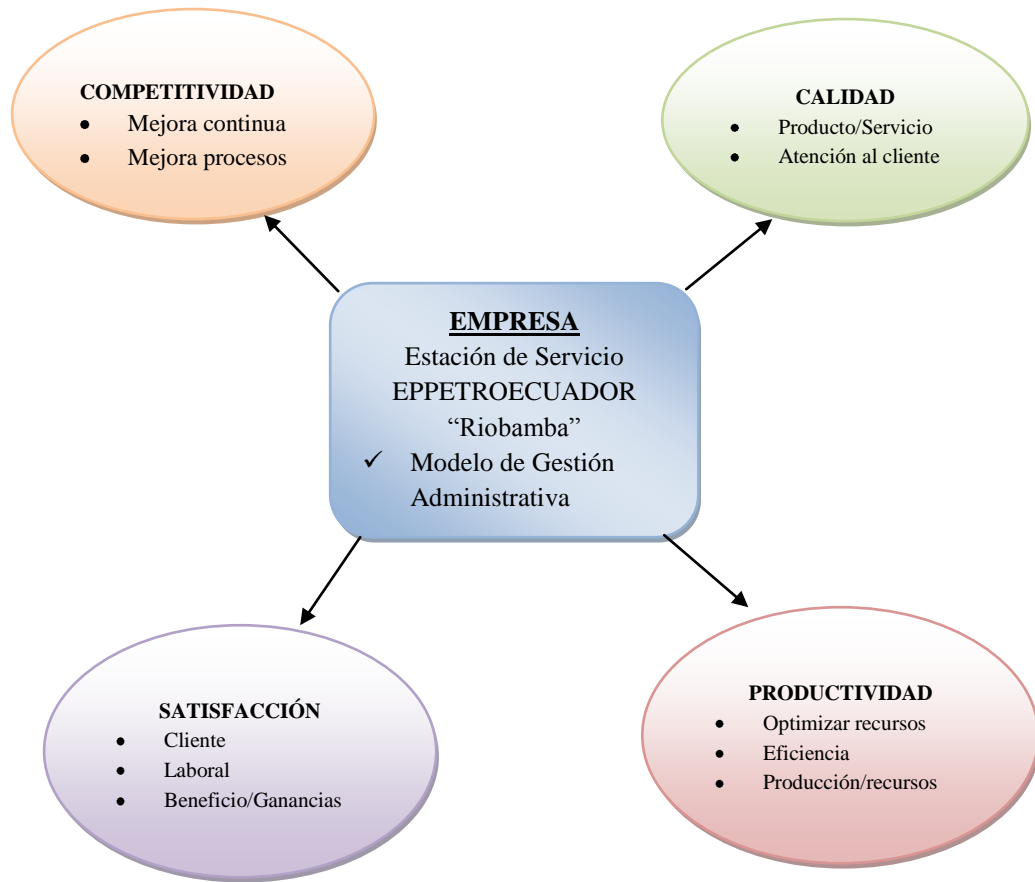
Fuente: Macrointegración: SOA, 2008

Esto nos ayudará a identificar la dimensión de la actividad de gestionar, que implica, no solamente la realización de las etapas del proceso administrativo, ni la correcta utilización de los recursos, sino también, la utilización de las estrategias, herramientas y técnicas necesarias para lograr los objetivos organizacionales.

Según (KOONTZ & CANNICCE, 2008) dice que un Modelo es “la abstracción de los sucesos que rodean un proceso, una actividad o un problema. Aíslan una entidad de su entorno de tal manera que pueda examinarse sin el ruido o perturbaciones de otras influencias del medio circulante”.

Según el aporte de la autora (Argüello Erazo, 2013) resume el tema de investigación de acuerdo al siguiente gráfico:

Gráfico N° 1.3 Resumen Tema de Investigación



Fuente: Proceso Investigación
Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

Un modelo de gestión es una forma sistemática y ordenada para la toma de decisiones de una organización determinado de otra forma es un estilo de gerencia. Cuando se define el modelo de gestión se define las decisiones a ser tomadas, cómo se las toma, quién y cuándo toma estas decisiones.

- **Modelo de Gestión:** Esquema o marco de referencia, guía, estructura para llevar a cabo las acciones con el efecto de gestionar y administrar un negocio, empresa, o cualquier tipo de actividad a través del cual se pretende alcanzar sus objetivos.
- **Modelo de Gestión Administrativa:** Es el esquema donde se utiliza acciones o medios que se emplean para conseguir los objetivos y que sirven como soporte administrativo a los procesos o actividades empresariales.
- **Recursos:** Es una fuente, aspecto o suministro que genera utilidad o beneficio.

- Recursos Humanos: Se lo conoce también como Talento Humano, se refiere al potencial o conjunto de personas y/o trabajadores que aportan con su esfuerzo y capacidad intelectual o física destinados al cumplimiento de una tarea o función específica que forman parte de una empresa.
- Recursos Económicos: Son todos aquellos medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades del proceso productivo o la actividad empresarial.
- Recursos Tecnológicos: Se trata de un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito, como sería el aprovechamiento práctico del conocimiento científico, puede ser tangible e intangible podemos mencionar una computadora, impresora, un sistema, una aplicación virtual, etc.
- Empresa: Es el ente o unidad económico-social, organización o entidad que realiza una actividad compuesta por recursos humanos, materiales, económicos y tecnológicos con el objeto de obtener beneficios o una utilidad mediante la participación en el mercado de bienes y servicios.
- Competitividad: Se lo puede definir como la capacidad de aprovechar al máximo los recursos disponibles mediante la fijación de un precio cómodo y accesible para una mayor satisfacción del cliente o consumidor. La competitividad se mide por la calidad del producto, prestación del servicio y del nivel de precios.
- Productividad: Término que permite describir la capacidad o el nivel de producción por unidad de trabajo, hora hombre/hora máquina. También se lo relaciona a lo que se ha producido y a los elementos, medios que han sido empleados para conseguirlo.
- Cliente: Hace mención a la persona que tiene acceso a un determinado producto o servicio a partir de un pago ya sea en efectivo, crédito o cualquier otro objeto de valor.
- Mercado: Conjunto de organizaciones o individuos con necesidades o deseos que tienen la capacidad o la voluntad de comprar bienes o servicios, así como realizar actividades de intercambio o cualquier tipo de transacción para satisfacer sus necesidades.
- Ganancia/Utilidad: Término que hace referencia a la obtención de riqueza o cualquier otro beneficio producto de una transacción, proceso económico o actividad empresarial.

1.3.1 Organizaciones

Las organizaciones son entidades sociales compuestas por dos o más individuos que unen esfuerzos con la finalidad de cumplir metas y objetivos en beneficio de todos sus colaboradores. Sin embargo en el contexto y campo empresarial es importante tener una idea acerca de este término considerada ya sea como una entidad (organización con o sin fines de lucro) o a una determinada actividad (económica, social, política, religiosa, comercial, etc.).

Se puede decir que existen varios tipos de organizaciones, cada una con sus características específicas y que difieren de su tamaño y actividad económica. Además las organizaciones operan en diferentes ambientes, experimentan variadas restricciones y contingencias, pues sus acciones y estrategias difieren en los comportamientos de cada estructura organizacional logrando resultados distintos.

En otras palabras se entiende por organización un ente social creado intencionalmente para el logro de determinados objetivos mediante el trabajo humano y recursos materiales (tecnología, equipo, maquinaria, instalaciones físicas).

Según Koontz, H. & O'Donnell C. (1975) define a la organización como “Agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos. Asignar a cada grupo un administrador con autoridad necesaria para supervisarlos y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa”.

Para el autor Reyes, A. (1994: 276) organización es: “La estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”.

Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996: 6) opinan que organización: “Son dos personas o más que trabajan juntas, de manera estructurada, para alcanzar una meta o una serie de metas específicas”.

Al respecto Koontz, H., & Weihrich, H. (1998: 244) opinan: “Se piensa en organización como: 1) La identificación y clasificación de las actividades requeridas, 2) El agrupamiento de las actividades necesarias para lograr los objetivos, 3) La asignación de cada agrupamiento a un administrador con la autoridad necesaria para supervisarlos (delegación) y, 4) las medidas para coordinar horizontalmente y verticalmente en la estructura organizacional”.

En definitiva organización es una estructura que combina el esfuerzo de los individuos o grupos de los diferentes niveles de la organización, con los elementos necesarios dentro o fuera de la organización para que se cumplan los objetivos planificados.

1.3.2 Proceso Administrativo

1.3.2.1 La Administración

Algunos autores definen el término administración como:

- El término administración consiste en el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar todos los recursos dentro de una organización, el buen uso de estos recursos y las actividades de trabajo conlleva al éxito empresarial por ende al logro de los objetivos o metas de manera eficiente y eficaz.

- Aunque no hay una definición universalmente aceptada de lo que es la administración, se puede decir que ella es un proceso en el cual se desarrollan actividades de Planeación, Organización, Dirección y Control de todos los recursos de una empresa para lograr objetivos previamente establecidos.

Algunos autores definen la administración como un arte, otros como una ciencia y otros dicen que es en parte *arte* y en parte una *ciencia*.

En definitiva “LAS ORGANIZACIONES” son el objeto sobre el cual se ejerce “LA ADMINISTRACIÓN”.

1.3.2.2 Algunos planteamientos del pensamiento administrativo

1.3.2.2.1 Teorías Administrativas

Taylor: considerado como el padre de la administración científica.

Aplica el método científico para mejorar los métodos de producción.

Su teoría se basaba en el concepto del hombre económico.

Fayol: padre de la administración clásica y la teoría administrativa moderna.

Determina funciones administrativas, técnicas, financieras, comerciales, contables, etc.

Para aclarar lo que son las funciones administrativas, Fayol define el acto de administrar como: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Propone 14 principios generales de la administración:

1. División del trabajo: consiste en la especialización de las tareas.
2. Autoridad y responsabilidad: la primera es el derecho de dar órdenes, la otra es una consecuencia natural de la primera. Ambas deben estar equilibradas.
3. Disciplina: depende de la obediencia a los acuerdos establecidos.
4. Unidad de mando: cada empleado debe recibir órdenes de sólo un superior.
5. Unidad de dirección: una cabeza y un plan para cada grupo de actividades que tengan un mismo objetivo.
6. Subordinación de los intereses individuales a los intereses generales
7. Remuneración del personal: debe haber una justa y garantizada retribución para los empleados y para la organización.
8. Centralización: se refiere a la concentración de la autoridad en la alta jerarquía de la organización.
9. Jerarquía o cadena escalar: es la línea de autoridad que va del escalón más alto al más bajo.
10. Orden: un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.
11. Equidad: amabilidad y justicia para alcanzar la lealtad del personal.
12. Estabilidad del personal: la rotación tiene un impacto negativo sobre la eficiencia de la organización.
13. Iniciativa: la capacidad de visualizar un plan y de asegurar su éxito.
14. Espíritu de grupo: la armonía y la unión entre las personas constituyen grandes fuerzas para la organización.

McGregor: teoría X teoría Y

Teoría X: al empleado ordinario le desagrade el trabajo, es perezoso, tiene poca ambición y debe ser dirigido, obligado o amenazado con castigos para que dé un buen rendimiento.

Teoría Y: la persona puede disfrutar del trabajo, adherirse a los objetivos organizacionales y buscar la responsabilidad.

Teoría de sistemas: un sistema es un conjunto de elementos dinámicamente relacionados, que desarrollan una actividad para alcanzar un objetivo.

El enfoque sistémico, la empresa se ve como un sistema:

- Un sistema abierto
- Un sistema complejo (implica subsistemas)
- Un sistema dinámico

Teoría de contingencia: hay una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas apropiadas para alcanzar eficazmente los objetivos de la organización.

Cuadro N° 1.1 Resumen Teorías Administrativas

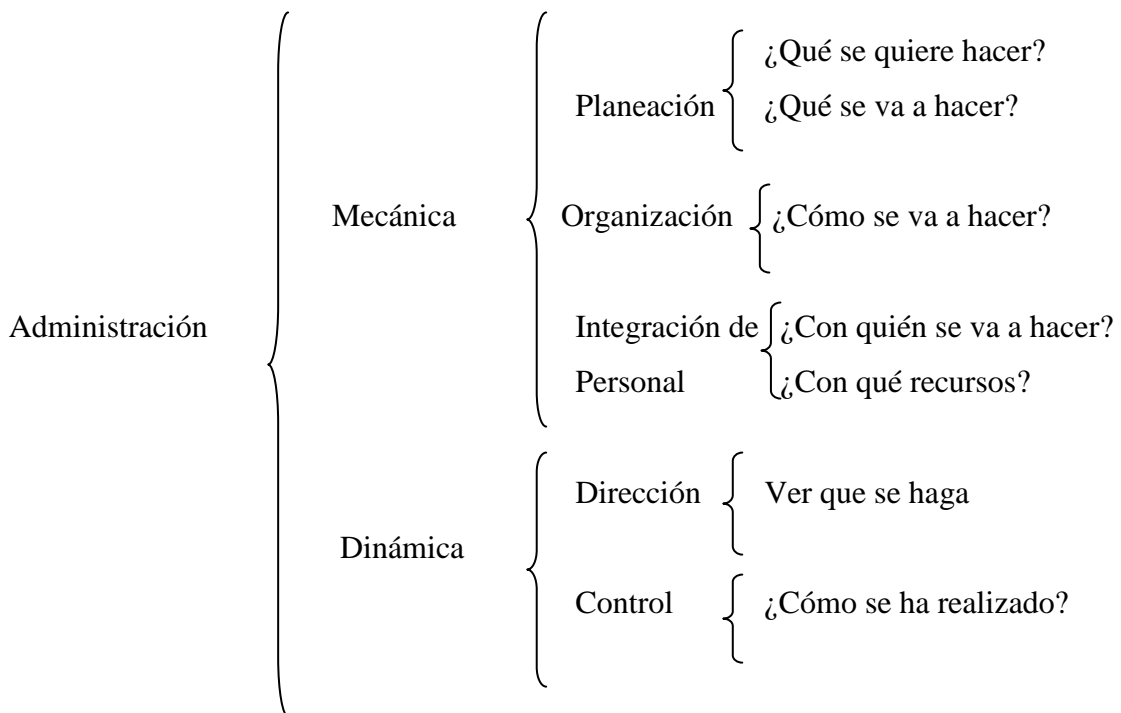
ÉNFASIS	TEORÍAS ADMINISTRATIVAS	PRINCIPALES ENFOQUES
En las tareas	Administración Científica	Racionalización de las tareas y del trabajo En el nivel operativo
En la estructura	Teoría Clásica Teoría Neoclásica	Organización Formal Principios Generales de la Administración Funciones del Administrador
	Teoría de la Burocracia	Organización Formal Burocrática Racionalidad Organizacional
	Teoría Estructuralista	Enfoque múltiple: Organización formal e informal Análisis intraorganizacional y análisis interorganizacional
En las personas	Teoría de las relaciones humanas	Organización Informal Motivación, Liderazgo, Comunicación y Dinámica de grupo.
	Teoría del Comportamiento Organizacional	Estilos de Administración Teoría de las Decisiones Integración de los objetivos organizacionales e individuales
	Teoría del Desarrollo Organizacional	Cambio Organizacional Planeado Enfoque de Sistema Abierto
En el Ambiente	Teoría Estructuralista Teoría Neoestructuralista	Análisis Intraorganizacional y Análisis Ambiental Enfoque de Sistema Abierto
	Teoría Situacional	Análisis ambiental (imperativo ambiental) Enfoque de Sistema Abierto
En la Tecnología	Teoría Situacional o Contingencial	Administración de la tecnología (imperativo tecnológico)

Fuente: Introducción a la teoría general de la administración p. 9
Elaborado por: Chiavenato, Idalberto

1.3.2.3 Etapas del Proceso Administrativo

Es importante conocer que existen fases, etapas o elementos que componen el proceso administrativo, como se describe a continuación:

Gráfico N° 1.4 Etapas Proceso Administrativo



Fuente: Proceso Investigación
Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N° 1.5 Objetivos Proceso Administrativo



Fuente: Proceso Investigación
Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

1.3.2.3.1 Planeación

Componentes de un Plan

- Filosofía
- Valores
- Propósitos (Misión)
- Visión
- Investigación
- Premisas
- Objetivos
- Estrategias
- Políticas
- Reglas
- Procedimientos
- Programas
- Presupuestos

La Planeación, “Se considera como la primera función que se realiza en la gestión gerencial. La necesidad de planeamiento es importante para el logro de los objetivos organizacionales y sirve para determinar los controles necesarios para el cumplimiento de los mismos. También es la acción de prever, de asignar los recursos necesarios para lograr una meta y objetivo”¹

La Planificación es “Procedimiento para establecer objetivos y un curso de acción adecuado para lograrlos. Es esencial para que las organizaciones logren óptimos niveles de rendimiento, estando directamente relacionada con ella, la capacidad de una empresa para adaptarse al cambio.

La planificación incluye elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros”²

¹ Garzón, M. (2005). *Planeación Estratégica*. Bogotá

² Van Horne, J. (2000). *Administración Financiera*. México: Programas Educativos S.A. p. 8

Importancia de la Planificación

- Permite encaminar y aprovechar mejor los esfuerzos y recursos
- Reduce los niveles de incertidumbre
- Permite hacer frente a las contingencias que se presenten
- Es un sistema racional para la toma de decisiones
- Se constituye en la base para el sistema de control

En las organizaciones, la planificación es el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas. Sin planes los gerentes no pueden saber cómo organizar su personal ni sus recursos debidamente. Quizás incluso ni siquiera tengan una idea clara de que deben organizar, sin un plan no pueden dirigir con confianza ni esperar que los demás le sigan. Sin un plan, los gerentes y sus seguidores no tienen muchas posibilidades de alcanzar sus metas ni de saber cuándo ni dónde se desvían del camino.

Propósitos de la planeación

Siendo la primera de las actividades de una administración, reduce el impacto del cambio, minimiza el desperdicio y la redundancia, y, fija los estándares para facilitar el control. La planificación establece un esfuerzo coordinado dando dirección y orientando, tanto a los administradores y gerentes, como al resto de los miembros de la organización. Cuando todos los interesados saben hacia dónde va la organización y cómo deben contribuir para alcanzar los objetivos, pueden empezar a coordinar sus actividades, a cooperar unos con otros y a trabajar en equipo.

Según Emery, D., Finnerty, J., & Stowe, J. (2000), los propósitos de la planeación son:

- “Disminuir el riesgo del fracaso
- Evitar los errores y asegurar el éxito de la empresa
- Administrar con eficiencia los recursos de la empresa
- Asegurar el éxito en el futuro”³

³ Emery, D., Finnerty, J., & Stowe, J. (2000). *Fundamentos de administración financiera*. México: Prentice Hall. p. 23

Principios de Planificación:

Precisión: (Exactitud en el perfil de un objeto o una acción determinada).

- Los planes no deben hacerse con afirmaciones vagas y genéricas, sino con la mayor precisión posible, porque van a regir acciones concretas.

Flexibilidad: (Facultad de poder adoptar actitudes o posiciones, con absoluta libertad).

- Todo plan debe dejar margen para los cambios que surjan, tomando en cuenta los imprevistos y otras circunstancias especiales que se produzcan después de la revisión.

Unidad de dirección:(La empresa debe tener un solo plan operativo general).

- Los planes deben ser de tal naturaleza, que pueda decirse que existe uno sólo para cada función, y todos los que se aplican en la empresa, deben de estar de tal modo coordinados e integrados que, en realidad, pueda decirse que existe un solo plan general.

Consistencia: (Solidez en una estructura, en términos de coherencia y lógica).

- Todo plan deberá estar perfectamente integrado al resto de los planes, para que todos interactúen en conjunto, logrando así una coordinación entre los recursos, funciones y actividades, a fin de poder alcanzar con eficiencia los objetivos.

Rentabilidad: (Condición previa para emprender una actividad económica).

- Todo plan deberá lograr una relación favorable de los beneficios que espera, con respecto a los costos que exige, definiendo previamente estos últimos y el valor de los resultados que se obtendrán en la forma más cuantitativa posible. El plan debe expresar que los resultados deben ser superiores a los insumos o gastos.

Participación: (En una empresa, la colaboración total de todos sus componentes).

- Todo plan deberá tratar de conseguir la participación de las personas que habrán de estructurarlo, o que se vean relacionadas de alguna manera con su funcionamiento.

Elementos de la Planificación:

Según Munich Galindo en su libro Fundamentos de Administración, la planeación está conformada por los siguientes elementos:

Misión: describe la actividad o función básica de producción o servicio que desarrolla la empresa y que es la razón de su existencia, expone a lo que se dedica la empresa.

Visión: expresa las aspiraciones futuras o fundamentales de cualquier tipo de empresas o en otras palabras, es la proyección a futuro de las mismas.

Propósitos: las aspiraciones cualitativas básicas en el orden moral que mueve a emprender acciones de tipo socioeconómico y que se establecen en forma permanente o semipermanente en un grupo social.

La investigación: aplicada a la planeación, consiste en la determinación de todos los factores que influyen en el logro de los propósitos, así como de los medios óptimos para conseguirlos.

Objetivos: los objetivos representan los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico.

Estrategias: las estrategias son cursos de acción general o alternativas, que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.

Políticas: las políticas son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales que hay que observar en la toma de decisiones, acerca de problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización.

Programas: un esquema donde se establecen: la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos, y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

Procedimientos: establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo.

Presupuestos: son programas en los que se les asignan cifras a las actividades, refiriéndose básicamente al flujo de dinero dentro de la organización; implican una estimulación del capital, de los costos de los ingresos y de las unidades o productos, requeridos para lograr los objetivos.

1.3.2.3.2 Organización

- División del trabajo
- Coordinación
- Jerarquización
- Departamentalización
- Descripción de funciones

“La organización trata de determinar qué recursos y qué actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa, la asignación de responsabilidades y la autoridad formal asignada a cada puesto. Podemos decir que el resultado a que se llegue con esta función, es el establecimiento de una estructura organizativa”⁴

Argumento que lleva a inferir que la organización no es otra cosa que el establecer con toda claridad y pertinencia, los recursos y actividades que deben estar presentes en todo proceso, cuando se quiere organizar una estructura administrativa, adecuada y acorde con los fines y objetivos de una empresa.

Propósitos de la Organización:

- Permitir la consecución de los objetivos primordiales de la empresa lo más eficientemente y con un mínimo esfuerzo.
- Eliminar duplicidad de trabajo.
- Establecer canales de comunicación.
- Representar la estructura oficial de la empresa

⁴ Chiavenato, I. (2003). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 2da. Edición. México: Editorial McGraw-Hill. p. 17

Tipos de Organización:

Organización Formal: Es la estructura intencional en una empresa organizada formalmente. Cuando se dice que una organización es formal, no hay en ello nada inherentemente inflexible o demasiado limitante. Para que el gerente organice bien, la estructura debe proporcionar un ambiente en el cual el desempeño individual, tanto presente como futuro, contribuya con más eficiencia a las metas del grupo.

Una estructura organizacional oficialmente diseñada para reflejar la jerarquía de control, planear las relaciones interpersonales y establecer canales de comunicación.

Organización Informal: La organización informal es cualquier actividad personal sin un propósito consciente conjunto, aun cuando contribuya a resultados grupales. El ejemplo de una organización informal son las personas que juegan ajedrez, equipo de fútbol.

Principios de Organización:

En cuanto a la organización, el autor Robbins, S. (2009), expresa:

“Los principios fundamentales de una buena organización son:

a. Unidad de mando

Un subordinado sólo deberá recibir órdenes de un solo jefe, cuando no se respeta este principio se generan fugas de responsabilidad, se da la confusión y se produce una serie de conflictos entre las personas.

b. Especialización

Consiste en agrupar las actividades de acuerdo a su naturaleza, de tal forma que se pueda crear la especialización en la ejecución de las mismas.

c. Paridad de autoridad y responsabilidad

La autoridad se delega y la responsabilidad se comparte y por ello se debe mantener un equilibrio entre la autoridad y la responsabilidad.

d. Equilibrio de Dirección–Control

Consiste en diseñar una estructura de tal forma que nos permita coordinar las acciones y al mismo tiempo evaluar los resultados de la misma.

e. Definición de puestos

Se debe definir con claridad el contenido de los puestos en relación a los objetivos de los mismos.”⁵

Pasos básicos para organizar:

1. Dividir la carga de trabajo entera en tareas que puedan ser ejecutadas, en forma lógica y cómoda, por personas o grupos. Esto se conoce como la división del trabajo.
2. Combinar las tareas en forma lógica y eficiente, la agrupación de empleados y tareas se suele conocer como la departamentalización.
3. Especificar quién depende de quién en la organización, esta vinculación de los departamentos produce una jerarquía de la organización.
4. Establecer mecanismos para integrar las actividades de los departamentos en un todo congruente y para vigilar la eficacia de dicha integración. Este proceso se conoce con el nombre de coordinación.

1.3.2.3.3 Dirección

- Toma de decisiones
- Integración
- Comunicación
- Supervisión

En relación al concepto de Dirección los autores Ariza, J.A., & Morales, A.C. (2004) manifiestan:

⁵ Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Tercera Edición. México: Edit. Pearson.

“Es la capacidad de influir en las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo. Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para la tarea de dirección, de hecho la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización, los gerentes al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo. La dirección incluye motivación, enfoque de liderazgo, trabajo en equipo y comunicación”⁶

Principios de la Dirección:

1. De la armonía del objetivo o coordinación de intereses (eficiencia-logro de los objetivos generales de la empresa).
Impersonalidad de mando (la necesidad de autoridad y el ejercicio del mando).
2. De la supervisión directa (apoyo y comunicación).
3. De la vía jerárquica (respeto a los canales de comunicación, transmisión de una orden a través de los niveles jerárquicos).
4. De la resolución del conflicto (resolver los problemas, toma de decisiones).
5. Aprovechamiento del conflicto (soluciones, visualiza nuevas estrategias y emprender diversas alternativas).

Elementos de la Dirección:

- Ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional
- Motivación
- Guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados.
- Comunicación
- Supervisión
- Alcanzar las metas de la organización

⁶ Ariza, J.A., & Morales, A.C. (2004). *Dirección y Administración Integrada*. España: McGraw-Hill.

Se puede considerar que son elementos de la dirección los siguientes aspectos:

- **Liderazgo:** La palabra liderazgo define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quién ejerce el liderazgo se conoce como líder.

El liderazgo es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común.

- **Comunicación:** Viene de la lengua latina y procede del adjetivo “comunis”.

La palabra comunicación proviene del latín “comunicativo” y procede del sustantivo “comunico” que su traducción es participar en algo común. Tanto el sustantivo “comunicación” como el verbo “comunicar” tienen su origen en la palabra “comunis”.

Se deriva del latín *comunicare*, cuyo significado es compartir. Se refiere a compartir ideas, pensamientos, sentimientos, actitudes, información de datos. No se concibe una sociedad en la que los miembros no se puedan comunicar de alguna manera.

- **Motivación:** La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, por ejemplo, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.

1.3.2.3.4 Control

- Establecimiento de estándares
- Medición
- Retroalimentación
- Corrección

Al respecto del control la autora Dolz, C. dice:

“Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes; muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas. El control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control”.

En versión de la autora de esta propuesta, el control no es otra cosa que un proceso evaluativo sobre los niveles de desempeño de los individuos y de los grupos de trabajo, teniendo como punto de referencia los planes de trabajo de la empresa. Esta evaluación le da a la empresa la oportunidad de corregir los errores y adoptar soluciones.

Importancia del Control

Una de las razones más evidentes de la importancia del control es porque hasta el mejor de los planes se puede desviar. El control se emplea para:

- Crear mejor calidad
- Enfrentar el cambio
- Producir ciclos más rápidos
- Agregar valor
- Facilitar la delegación y el trabajo en equipo

Propósito y función del Control

El propósito y la naturaleza del control es, fundamentalmente, garantizar que los planes tengan éxito, al detectar desviaciones de los mismos, al ofrecer una base para adoptar acciones, a fin de corregir desviaciones indeseadas, reales o potenciales.

La función de control consta de cuatro pasos básicos:

1. Señalar niveles medios de cumplimiento; establecer niveles aceptables de producción de los empleados, tales como cuotas mensuales de ventas para los vendedores.
2. Chequear el desempeño a intervalos regulares (cada hora, día, semana, mes, año).

3. Determinar si existe alguna variación de los niveles medios.
4. Si existiera alguna variación, tomar medidas o una mayor instrucción, tales como una nueva capacitación o una mayor instrucción. Si no existe ninguna variación, continuar con la actividad.

- La esencia del control administrativo

El control es la cuarta, y última función en el proceso administrativo. Al igual que la planificación, el control se ejerce continuamente. Por lo tanto, hay procesos de control que deben siempre estar funcionando en una empresa. El control se ejerce a través de la evaluación personal, los informes periódicos de desempeño o “resultados reales” e informes especiales. Bajo otro enfoque, se identifican los tipos de control como sigue:

La autora Sandra Dávila, propone el siguiente cuadro, en su obra “5 momentos para la Reingeniería de Procesos”.

Cuadro N° 1.2 Control Administrativo

1. Control preliminar (a través de la alimentación adelantada)	Se ejerce previamente a la acción para asegurar que se preparen los recursos y el personal necesarios y se tengan listos para iniciar las actividades.
2. Control coincidente (generalmente a través de informes periódicos de desempeño)	Vigilar (mediante la observación personal e informes) las actividades corrientes para asegurar que se cumplan las políticas y los procedimientos, sobre la marcha.
3. Control por retroalimentación	Acción a posteriori (re-planificación), concentrando la atención sobre los resultados pasados para controlar las actividades futuras.

Fuente: 5 Momentos para la Reingeniería de Procesos
Elaborado por: Dávila, Sandra

1.3.3 Modelo de Gestión Administrativa

Un sistema de Gestión Administrativa se lo interpreta como el conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una determinada organización; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Así pues en las organizaciones, tanto grandes como pequeñas, se lleva a cabo esta gestión administrativa, llamada por Fayol (1990) proceso administrativo y que “son localizables en cualquier trabajo del administrador y en cualquier nivel o área de actividad de la empresa”.

Philippatos (1979), refiere que la gestión administrativa permanentemente sigue procesos de cambios dirigidos a conseguir los avances propios a su especialidad, estos cambios propician transformaciones internas y externas que comprende, entre otros aspectos, la especificación de los objetivos de la empresa, una serie de técnicas para medir el rango, la aceptación y el desarrollo de proyectos específicos; lo cual redundará en la posición que ocupa la empresa, el aumento de la demanda de sus productos y por consiguiente el incremento de sus condiciones económicas.

La gestión administrativa tiene que ver con la forma de sistematizar las actividades que realizan las empresas. Según Ruíz (1995) está considerada “como un conjunto ordenado de estructuras y procesos, que deben ser preparados para provocar las transformaciones que la realidad reclama”. Esto permite poder aumentar sus capacidades en cuanto a adaptación, aprendizaje y crecimiento y con ello llevar a cabo las funciones que le permitan actuar con eficiencia y eficacia en el ámbito donde se encuentran las organizaciones.

Así llegamos a una nueva definición de Modelo de Gestión:

- Se trata de la unidad mínima (irreductible) que contiene los elementos de la identidad de la organización
- Expresa un estilo de gerencia
- Expresa jerarquías
- Incluye Razón e Intuición, lo formal y lo informal

En la medida en que el modelo de gestión se consolida y se formaliza, la intuición va dejando lugar a la razón. Las ideas se pueden operacionalizar y enunciar en la forma de hipótesis verificables.

En conclusión podemos enunciar una nueva definición de modelo de gestión, se trata de una forma de conciliar los objetivos individuales con los de la organización.

1.3.3.1 Importancia de un Modelo de Gestión Administrativa

Si bien es cierto la gestión administrativa es importante en el campo de la administración y necesaria en toda organización, sin importar su tamaño (grande, mediana o pequeña), el tipo de empresa (pública, privada o sin fines de lucro) la ubicación (nacional o extranjero) el nivel o área de trabajo a la que se dedica (manufacturera, industrial, comercial, recursos humanos, sistemas de información, contabilidad, etc.).

La administración se practica en las organizaciones de manera distinta, es decir el proceso administrativo difiere entre una organización u otra por la filosofía que adopta, los recursos que dispone, la estructura organizacional que maneja. Los gerentes y/o administradores de todo el mundo planean, organizan, dirigen y controlan, se preocupan porque las organizaciones estén bien administradas, crezcan y prosperen mediante el uso adecuado y manejo óptimo de los recursos disponibles sean humanos, económicos, materiales o tecnológicos.

La incorporación de un modelo de gestión al procedimiento administrativo permite una reducción en el tiempo empleado en la realización y ejecución de los procesos, así como, una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el cliente. Considerando los beneficios anteriores, se presentará una propuesta de aplicación del Modelo de Gestión Administrativa en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.

1.3.3.2 Objetivos de un Modelo de Gestión Administrativa

La elaboración y aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa persigue los siguientes objetivos:

- Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar.
- Mejorar los productos o servicios que se ofrecen a los clientes.
- Establecer procedimiento de seguimiento y control de los procesos internos y actividades que se llevan a cabo y de los productos o servicios, que sirva como mecanismo para la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación actual y de su evolución histórica.

- Incorporar nuevas y mejoradas tecnologías, con la ayuda de la innovación tecnológica para incrementar la oferta de productos o servicios.

1.3.3.3 Elementos de la Gestión Administrativa:

El concepto de gestión aplicado a la administración de empresas obliga a que la misma cumpla con cuatro funciones fundamentales para el desempeño de la empresa; la primera de esas funciones es la **planificación**, que se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos siendo la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.

La segunda función que le corresponde cumplir al concepto de gestión es la **organización** en donde se agrupan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener los resultados deseados.

La **dirección** de la empresa en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando los beneficios y rentabilidad de las empresas.

El **control** es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos que les habían sido enmarcados desde un principio.

Teniendo en cuenta todo esto que ha sido mencionado, podemos notar la eficiencia que posee el hecho de llevar a cabo la administración de empresas en base al concepto de gestión. Si bien es cierto aporta un nivel mucho más alto de organización permitiendo así que la empresa pueda desempeñarse muy bien en su área de trabajo.

1.3.3.4 Etapas de un Modelo de Gestión Administrativa

El Modelo de Gestión Administrativa, involucra diversas etapas a desarrollar que se describen a continuación:

- **Análisis de la estructura funcional:** no es otra cosa que la descripción, el detalle de las funciones y objetivos de cada una de las áreas administrativas y de servicio, así como el conjunto de interrelaciones y los flujos de información que se generan entre ellas.
- **Análisis de las relaciones con terceros:** consiste en identificar y caracterizar las entidades con las que interactúa el servicio y el objeto de dicha interacción.
- **Identificación de los procesos de la organización:** permite establecer las conexiones o circuitos funcionales y los servicios que se prestan.

Esta primera fase requiere una intensa colaboración, participación e integración de todos los miembros de la organización, es decir del personal que forma parte del proceso y permite la identificación de los puntos débiles y de las etapas en que se produce un uso excesivo de recursos, o se realiza un mal manejo de los mismos. Una de las claves del Modelo de Gestión Administrativa está en el análisis de la organización y de sus procesos.

1.3.3.5 Características de un Modelo de Gestión Administrativa

- Se aplican para producir o generar cambios dentro de la estructura organizacional.
- Poseen la ventaja que se pueden aplicar mediante diversas herramientas.
- Es necesario utilizar distintas herramientas de apoyo para implementar un nuevo modelo administrativo en una empresa.
- Normalmente se implementan para cambiar o mejorar algún aspecto débil o carente en la empresa.
- A través de las herramientas se puede cambiar al talento humano.
- Estos modelos pueden llegar a cambiar la forma del desempeño del recurso humano de la empresa, a través de las herramientas aplicadas.

- Son modelos que pueden ser aplicados en cualquier ente económico, es decir a más de un tipo de empresa.

1.3.3.6 Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa

En el mundo actual las empresas no pueden sobrevivir simplemente haciendo un buen trabajo, tienen que hacer un trabajo excelente, si quieren tener éxito en un mercado que se caracteriza por un rápido crecimiento y una dura competencia. Este es el caso de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba que busca satisfacer las necesidades de los clientes y las exigencias del entorno y por tanto, buscan calidad excelente, valor agregado, desarrollo de servicios con innovación tecnológica, nuevas estructuras de negocio, y un servicio personalizado.

Los 5 ejes que se deben tener en cuenta para gestionar de forma eficaz son:

1) La Estrategia.- una estrategia es el modelo o plan que integra en un todo coherente a los principales objetivos, políticas y secuencias de acción de una organización. Una estrategia bien formulada ayuda a ordenar y asignar los recursos de una forma única y viable, basadas en las competencias y carencias internas relativas a la misma, los cambios previsibles del entorno y las eventuales maniobras de contrincantes inteligentes.

Misión: es la razón de ser o existir de una organización, es decir, su declaración de propósitos, que justifica su existencia. Define el área de actividad en la que compete.

Visión: es la imagen futura de lo que se quiere que sea la empresa y su posicionamiento a largo plazo. Expresa hacia dónde se quiere dirigir la empresa y dónde desea llegar. Es el principal objetivo de la organización.

Valores: son los fundamentos de la organización. Regulan el comportamiento de las personas de la organización ante cualquier situación.

La cultura empresarial: es el conjunto de creencias y valores que definen nuestra manera de actuar dentro de la organización empresarial, y en relación con el mundo que nos rodea.

La cultura marcará nuestra forma de actuar ante las distintas situaciones o problemas con los que se encuentre la empresa. La cultura debe definir la dirección y debe transmitirla a toda la empresa, con el fin de que todo el mundo la interiorice y la haga suya.

- 1) Manejo óptimo y responsable de los recursos existentes.
- 2) Identificación de los procesos y aplicación del proceso administrativo.
- 3) Implementación y aplicación del Modelo de Gestión Administrativa.
- 4) Resultados (Evaluación y Control).

CAPÍTULO II.

2. METODOLOGÍA

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De Campo

La presente investigación fue de campo porque se realizó en el lugar donde ocurren los hechos, los datos y la información se recogieron directamente desde la fuente o la realidad de los acontecimientos mediante la observación, las entrevistas y el levantamiento de las encuestas además del diseño estadístico se efectuó las mediciones para la obtención de los resultados.

Documental

La investigación fue documental porque la obtención de la información se lo realizará mediante la utilización de material impreso y electrónico para lo cual se recurrirá a bibliografía, libros, documentos, apuntes, revistas científicas, notas que han sido elaborados y procesados por otros pero que servirán para la recolección de la información así como páginas web.

2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Descriptiva

Es descriptiva ya que se describió los hechos o acontecimientos como son observados, es decir se describen tal como se presentan y ocurren en su ambiente natural cada uno de los procesos administrativos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.

Explicativa

Es explicativa porque se describió al acercarse al problema por el que atraviesa la empresa sino que va a encontrar las causas del mismo, va a enunciar cada uno de los factores que intervienen en la gestión administrativa de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.

Otros tipos de investigación:

- Por los objetivos, es aplicada porque propone un Modelo de Gestión Administrativa en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.

- Por el lugar, es de campo ya que la investigación se efectuará desde el mismo lugar de los hechos es decir en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.
- Por la naturaleza, es de acción ya que a través de la implementación de esta investigación se desarrollará la Gestión Administrativa y se podrá optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos.
- Por la factibilidad, se trata de una propuesta factible permitiendo de este modo dar una solución práctica y real al problema que enfrenta la empresa.

2.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para llevar a cabo el presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes métodos de investigación:

Métodos

Para la realización de esta investigación se aplicó los siguientes métodos:

2.3.1 Métodos de nivel empírico:

Observación científica.- La habilidad que tiene el investigador para examinar directamente algún hecho o fenómeno, se recopiló los datos de forma sistemática con la ayuda de una guía o ficha, fue la manera de apreciar, ver, analizar un determinado objeto o una situación dentro de la empresa.

Análisis Documental.- Al momento de realizar la extracción y recopilación de datos e información que me sirvió en la investigación mediante la organización total y el análisis de documentos soporte como: textos, libros, revistas, artículos científicos, digitales, videos, archivos de audio e internet se clasifíco esta bibliografía y otras fuentes de información actual y confiable que justifican y acreditan la importancia del Modelo de Gestión Administrativa.

2.3.2 Métodos de nivel teórico del conocimiento:

Método Histórico - Lógico.- Ilustró al investigador y al futuro lector, sobre los pormenores del tema y su evolución cronológica, a través del tiempo. En este caso, lo relacionado con la elaboración del Modelo de Gestión Administrativa y su incidencia para optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos; es decir su aplicación y los efectos que ocasionarán una vez implantado en la administración y funcionamiento de la empresa. En el marco teórico se aplicó este método para fijar y aclarar los problemas transcendentales, de manera organizada y sistémica (de forma lógica).

Método Inductivo - Deductivo.- Los componentes inductivos, que son los conocimientos previos o aspectos específicos de la investigación, sirvieron de base para poder realizar deducciones y definir características generales de la problemática. Se utilizó, sobre todo, en el trabajo de campo, para obtener los datos necesarios para establecer el diagnóstico, es decir en el momento de aplicar las encuestas y entrevistas a los empleados, clientes y gerente de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.

Método Analítico - Sintético.- Tuvo efecto en todo el proceso de recolección de datos, tanto en fuentes primarias como en secundarias, ya que todo el componente teórico recolectado, fue sometido a un análisis crítico y objetivo, con el objeto de buscar el contexto más adecuado y pertinente para el desarrollo de la investigación. Todos los datos recopilados fueron registrados en este documento escrito (Modelo de Gestión Administrativa) en forma de cuadros, ordenadores y resúmenes. Se aplicó en el momento de la síntesis del componente hipotético.

Método Sistémico.- La Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba al ser una empresa pequeña se la considera como un sistema, donde los elementos que la componen están debidamente coordinados y organizados para cumplir con los objetivos. Este método se aplicó para conocer la realidad empresarial objeto de la investigación lo que motivó a la realización de la propuesta, el esquema o modelo empleado de Gestión Administrativa permitirá una mejora continua de los procesos administrativos para optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos.

Método Científico.- Se utilizó al definir el planteamiento de la problemática y proponer las alternativas de solución adecuadas, mediante los procesos de experimentación y verificación de resultados, para poder establecer normas, principios y leyes. La fase de experimentación se registró al proponer cambios en el manejo y control de los procesos administrativos, en búsqueda del máximo aprovechamiento de los recursos de la empresa además de un buen posicionamiento en el mercado de venta de combustibles, con lo cual se llegó a la verificación.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Observación: Permite conocer la realidad a través de la percepción directa de los hechos, acontecimientos y demás fenómenos suscitados en la empresa, mediante visitas periódicas al campo donde se llevará un diario para anotar lo más relevante e importante que servirá para el informe final. Éste método es considerado de gran utilidad en el diseño de la investigación ya que permitirá la comprobación de la hipótesis propuesta.

La observación se aplicó en cualquier momento de la investigación donde se recogerá la información de cada una de las variables establecidas en la hipótesis de trabajo. Se utilizó la guía de observación como un recurso para obtener conocimiento acerca del comportamiento del objeto sujeto de estudio. En definitiva la observación permitió acceder a la información directa, estimula la curiosidad por conocer más, impulsa el desarrollo de nuevos hechos de gran importancia.

Entrevista: Con este método se pudo acceder a cierto tipo de información confiable, la validez de la misma permitió contar con las respuestas a varias de las interrogantes planteadas sobre la investigación acerca de la elaboración e implementación de un Modelo de Gestión Administrativa y los beneficios de la misma. Las entrevistas se realizó directamente a los colaboradores, representantes y clientes; ésta técnica se convierte en una conversación cara a cara orientada a obtener información donde se harán preguntas relacionadas sobre el tema de investigación. Es un diálogo que se mantendrá con el personal y otras personas vinculadas a la actividad económica, para obtener y recabar información relevante a la investigación.

Encuesta: La finalidad de ésta técnica es obtener información así como recolectar datos relevantes a través de un cuestionario prediseñado esto será posible aplicando la ficha de encuesta al personal, se convirtió en un estudio observacional siendo un método usual y muy práctico que sirve para la recolección de datos, las preguntas fueron diseñadas con el objeto de recoger información sobre las opiniones y actitudes de los involucrados.

Técnicas ¿Cómo recoger los datos?

Las técnicas a ser utilizadas en el presente trabajo de investigación son:

La Observación: Se acudió al campo para observar y ver directamente el fenómeno a ser investigado, se realizó mediante visitas periódicas a la empresa. La ventaja de ésta técnica radica en que los datos son recogidos y percibidos directamente.

La Entrevista: Mediante diálogos y conversaciones que se mantuvo con los empleados, clientes y demás colaboradores de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba, ésta técnica se utilizó para recabar información de forma verbal.

La Encuesta: A través del planteamiento de un cuestionario que contenga preguntas relacionadas al tema de investigación, para obtener información sobre las interrogantes del grupo o muestra de sujetos.

Instrumentos ¿Con qué?

Guía de Observación (Fichaje).- Sirve para recopilar y recoger los datos generales de la observación directa efectuada dentro de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba, contiene la información interna respecto a las actividades y desempeño de los colaboradores, describe las relaciones interpersonales y con el entorno.

Las notas de campo, registros y diarios que se utilizó al momento de acudir a las visitas donde se anotó las evidencias y datos más relevantes suscitados durante la permanencia en la empresa.

Guía de Entrevista.- Para realizar la entrevista se utilizó la aplicación de una guía que sirvió para anotar todos los temas, preguntas sugeridas y aspectos de interés que se realizó al Gerente de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba, con el propósito de conocer su criterio. Se utilizó un modelo de cuestionario de opinión donde se plantearán preguntas relacionadas al tema de investigación.

Cuestionario.- Este instrumento sirvió para realizar la encuesta, donde se anotó una serie de preguntas cerradas y de opción múltiple que serán redactadas de forma coherente, para obtener información precisa y confiable sobre la opinión de la población investigada como son: empleados y clientes de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.

La información será recogida mediante un cuestionario estandarizado es decir se planteará las mismas preguntas para posteriormente proceder con la tabulación, análisis e interpretación de los resultados.

2.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.5.1 Población

En cuanto a la población actualmente la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba al ser una Microempresa cuenta con un total de 9 trabajadores, considerados personal administrativo y trabajadores en general que prestan sus servicios contratados por la empresa bajo los lineamientos establecidos por la ley.

Por tratarse de un número pequeño se ha tomado en cuenta a toda la población, se considera al gerente y clientes como parte de la población.

Cuadro N° 2.1 Población y Muestra

Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba

CARGO	TOTAL
Gerente/Propietario	1
Administrador	1
Asistente Administrativo	1
Contador	1
Despachadores	4
Transporte combustible	1
Clientes frecuentes	120
Total Población	129

Fuente: Datos Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba
Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

2.5.2 Muestra

En el trabajo de investigación no se habla de una muestra ya que el número de casos o individuos de la población es mínima siendo un total de 9 trabajadores y los clientes promedio frecuentes de 120 que acuden hasta las instalaciones, por lo que se tomará en su totalidad siendo todos representativos por tratarse de un menor número de datos.

Siendo tan pequeña la población no hay necesidad de muestra.

2.6 PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Dentro de las técnicas y procedimientos para el análisis e interpretación de resultados utilizados en la presente investigación tenemos:

Técnicas Estadísticas

Una vez que se obtuvo la recolección de datos, el paso siguiente fue la interpretación de los resultados mediante modelos estadísticos para lo cual se usó gráficas, cuadros estadísticos, muestreo, medidas de tendencia central, estudio de probabilidades.

Técnicas Lógicas

En el análisis e interpretación de datos se contó con técnicas de observación y recolección de datos, organigramas, árboles de decisión y procesos, flujogramas, técnicas de documentación e información.

El procedimiento para el procesamiento de los datos al presentarlos de tal manera que se pueda realizar los análisis correspondientes, es el siguiente:

Se seleccionó varios tipos de análisis e interpretación que se aplicó en la investigación a fin de probar las hipótesis establecidas. Por ejemplo: la encuesta mediante un cuestionario prediseñado que se aplicó tanto a los empleados y representantes de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba como a los clientes, una entrevista donde el entrevistado fue el Gerente General considerado un informante claves, ambas técnicas analizaron los resultados por cada pregunta formulada. Esta información es importante para el investigador y los responsables de donde se desprende políticas y estrategias coherentes con los objetivos organizacionales.

Los datos serán representados en tablas o cuadros estadísticos, representaciones gráficas, tabulaciones cruzadas según el tipo de análisis, el tamaño de la población y la naturaleza de la información, haciendo uso de algunas técnicas estadísticas como: medidas de tendencia central y de dispersión, correlación, medición, etc., a fin de precisar y comprender mejor los resultados de la investigación.

2.7 HIPÓTESIS

2.7.1 Hipótesis General

- La elaboración e implementación de un Modelo de Gestión Administrativa permitirá la optimización de los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba de la ciudad de Riobamba en el período Febrero-Julio 2014. Proporcionando referencias al manejo del talento humano, mejorando los procesos de administrativos, mejorando la atención al cliente.

2.7.2 Hipótesis Específica

- La aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa incidirá en la optimización del talento humano en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.
- El diseño de un Modelo de Gestión Administrativa optimizará los procesos administrativos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.
- Los procesos de atención al cliente incidirán en la Gestión Administrativa de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.

Cuadro N° 2.2 Operacionalización de la Hipótesis Específica N° 1

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
INDEPENDIENTE Modelo de Gestión Administrativa	Conjunto de acciones mediante las cuales el administrador desarrolla sus actividades.	Acciones Administrador Actividades	Incremento de ventas, satisfacción del cliente. Utilidades Ventas Clima Organizacional Procesos Tiempos de ejecución Metas Ventas Horas Hombre	Observación Encuestas Entrevistas
DEPENDIENTE Talento Humano	Consiste en la planificación, organización, desarrollo y coordinación de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal	Planificación Organización Desarrollo Coordinación Técnicas Desempeño Personal	Planes Programas Proyectos Manuales Productividad Eficiencia Objetivos Metas Procesos Procedimientos Metas Objetivos Roles Manuales de desempeño Evaluación	Observación Encuestas Entrevistas

Fuente: Proceso Investigación
Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

Cuadro N° 2.3 Operacionalización de la Hipótesis Específica N° 2

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
INDEPENDIENTE Modelo de Gestión Administrativa	Conjunto de acciones mediante las cuales el administrador desarrolla sus actividades.	Acciones Administrador Actividades	Incremento de ventas, satisfacción del cliente. Utilidades Ventas Clima Organizacional Procesos Tiempos de ejecución Metas Ventas Horas Hombre	Observación Encuestas Entrevistas
DEPENDIENTE Procesos administrativos	Es una actividad que implica planificar, organizar, dirigir y controlar en una organización.	Actividad Planificar Organizar Dirigir Controlar Organización	Proceso Pasos Plan Estratégico Planes Operativos Programas Proyectos Orgánico estructural Orgánico funcional Cumplimiento de Objetivos y metas Estrategias Supervisión Utilidades Metas Objetivos	Observación Encuestas Entrevistas

Fuente: Proceso Investigación
Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

Cuadro N° 2.4 Operacionalización de la Hipótesis Específica N° 3

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
INDEPENDIENTE Satisfacción del cliente	Se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio.	Nivel de conformidad Persona Compra Servicio	Satisfacción Gusto Número de personas Ventas Ingreso	Observación Encuestas Entrevistas
DEPENDIENTE Modelo de Gestión Administrativa	Conjunto de acciones mediante las cuales el administrador desarrolla sus actividades.	Acciones Administrador Actividades	Incremento de ventas, satisfacción del cliente Utilidades Ventas Clima Organizacional Procesos Tiempos de ejecución Metas Ventas Horas Hombre	Observación Encuestas Entrevistas

Fuente: Proceso Investigación
Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

CAPÍTULO III.

3. LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS

3.1 TEMA

Elaboración e Implementación de un Modelo de Gestión Administrativa que permita optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba de la ciudad de Riobamba en el período Febrero-Julio 2014.

3.2 PRESENTACIÓN

La mayor parte de las pequeñas y medianas empresas en el país son empresas que surgen como negocios familiares, las empresas comercializadoras de combustible en el país y en la ciudad de Riobamba en su mayoría son de estas características, por lo tanto la mayor parte de estos negocios, desde los inicios de la estación en el año 2.006 su administración lo llevan en una forma empírica, no cuentan con un orgánico funcional ni estructural, no saben que procesos se requiere para cada actividad, lo único que llevan formalmente es la contabilidad por requerimiento de la ley siendo la causa de disminución en los índices de productividad.

En la actualidad las empresas se ven obligadas a realizar constantes mejoras y cambios debido a factores como avances tecnológicos, la competitividad, en sí por encontrarnos en un entorno cada vez más globalizado y dinámico. Es así como las empresas frente a esta realidad compleja tratan de apostar a que sus procesos sean manejados de la mejor manera al gestionar y administrar a la empresa en todo su contexto.

Hoy en día las organizaciones llamadas empresas están constituidas por personas y otros recursos como: físicos y materiales, tecnológicos, financieros, de mercado, etc. Las empresas ejercen actividades donde unas tienen el ánimo de lucro y la obtención de un beneficio o ganancia mientras que otras no, dedicadas a la satisfacción de una necesidad en el mercado y que a través de la administración de sus recursos, capital, procesos y del trabajo involucra la participación del ser humano en cualquier aspecto donde empleados, proveedores, clientes se los considera un factor determinante para la consecución de los objetivos y el éxito del negocio.

Si no se tiene bien estructurado los procesos administrativos de no contar con todos los lineamientos y pasos para poder competir dentro del sector donde está ubicada actualmente la estación de servicio EP PETROECUADOR Riobamba, en un futuro no muy cercano se puede perder todo el posicionamiento ganado en el mercado de comercialización de combustibles de la ciudad de Riobamba y poder sobrevivir en un mercado cada vez más complejo, a partir de esto el proceso de la administración es imprescindible para la existencia, la sobrevivencia y el éxito de las organizaciones.

Al ser una empresa privada pretende sobresalir en un mercado cada vez más competitivo, esto no sería posible sin estrategias y las directrices para obtener un mejor posicionamiento, obtener ganancias económicas, contar con un personal calificado con alto potencial y competente, actividades humanas que contribuirán al aumento de la productividad.

La Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba ha venido presentado problemas de tipo administrativo debido a la falta de un Modelo de Gestión Administrativa como resultado de una ineficiente e inadecuada organización por parte de la empresa en cuanto al manejo de sus recursos, así como una asignación efectiva de los medios disponibles para mejorar los procesos lo que influye en un bajo desempeño del personal, disminución del volumen de ventas, clientes insatisfechos, bajo posicionamiento en el mercado, entre otros.

Cabe mencionar que la práctica de grandes empresas en el mercado ha sido ofrecer un valor agregado y adicional a su producto o servicio donde es evidente la satisfacción de las necesidades del hombre bajo un sistema competitivo y la aplicación de una buena gestión administrativa. En cuanto a la optimización de los recursos disponibles refiriéndonos a los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba al ser una empresa formada por personas y para personas la idea es contribuir con el desarrollo de sus integrantes con incentivos y prestaciones a parte de un sueldo; por otro lado contar con equipos, máquinas, materiales y herramientas de trabajo con tecnología de punta, la empresa debe apuntar a los avances tecnológicos innovando, cambiando, adquiriendo nueva tecnología.

Al actuar con una responsabilidad social empresarial la empresa podrá lograr un incremento de la productividad, mejoramiento continuo de los procesos, mejorando las relaciones humanas, ganar una imagen corporativa y una buena reputación a más de un beneficio económico.

3.3 OBJETIVOS

3.3.1 Objetivo General

- Elaborar e Implementar un Modelo de Gestión Administrativa que permitirá optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba de la ciudad de Riobamba en el período Febrero-Julio 2.014

3.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar los procesos administrativos que se realizan en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba para optimizar el talento humano.
- Optimizar los procesos administrativos en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.
- Mejorar los procesos de atención al cliente para mejorar la Gestión Administrativa.

3.4 FUNDAMENTACIÓN

Un modelo de gestión permite trabajar una idea, un proyecto, una empresa, un negocio de forma ordenada y en coordinación con todos los integrantes o miembros hasta lograr un mejoramiento y la continuidad de las líneas y procesos importantes para la toma de decisiones. La propuesta permitirá dar un nuevo enfoque a la manera como administrar y gestionar la empresa al ser una estructura moderna apuesta a que todas sus acciones encaminen los esfuerzos y recursos disponibles ya sean humanos, económicos y tecnológicos para alcanzar los objetivos propuestos.

Es importante resaltar que las decisiones y acciones tomadas en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba dependen de las estrategias, herramientas o instrumentos administrativos que deben ser el punto de partida para evitar improvisamientos es por ello la necesidad de elaborar e implementar un modelo o estructura de gestión que garantice la posición de la empresa en el mercado e inclusive mejorar, esto no sería posible sin el apoyo y el compromiso de todos sus colaboradores.

Por tanto un modelo de gestión representa una parte o porción de la realidad que vive la empresa, el efecto que generaría en el entorno de la organización como: clientes, empleados, comunidad, proveedores, etc., es la diferenciación, un valor adicional y el éxito de las acciones y actividades al ofrecer un servicio personalizado de alta calidad, con un talento humano competente, comprometido con la empresa para el desarrollo y crecimiento de la misma, contar con tecnología de punta, avanzada conforme a las últimas condiciones del mercado, equipos automatizados, dotar de materiales y uniformes adecuados a los trabajadores para incrementar la productividad y por ende obtener un alto nivel de ganancias.

La búsqueda de la excelencia en cuanto al manejo del personal y los procesos es una prioridad, ya que en los últimos años las empresas están expuestas a constantes cambios que les obligan a imponerse nuevos retos y desafíos para poder competir.

Se habla de calidad cuando las acciones son el motor que impulsa a mejoras continuas en la presente investigación la gestión apunta a la toma de decisiones para unificar esfuerzos y actividades hacia la obtención y crecimiento de las ganancias, la necesidad de trabajar con modelos de gestión aporta para el desarrollo del negocio, es decir permite mantener la competitividad , manteniendo o mejorando la posición dentro del mercado, la optimización de los recursos, manteniendo unido y eficiente en todo momento a los miembros de la empresa.

El Modelo de Gestión Administrativa a ser implantado debe convertirse en una guía, un punto de referencia para otras empresas que esperan obtener ventajas competitivas y maximizar los resultados mediante la optimización de los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.

3.5 CONTENIDO

Para el diseño y elaboración del Modelo de Gestión Administrativa para la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba se pone a consideración el siguiente contenido que servirá para el planteamiento de la propuesta y que será de utilidad para incrementar la productividad y lograr la satisfacción del cliente.

IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Razón social

Logotipo

Slogan

Ubicación

Forma Legal

Actividad Económica

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS DEL MANUAL

Objetivo General

Objetivos Específicos

PROCESO ADMINISTRATIVO

1. PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Direccionamiento Estratégico

Misión

Visión

Objetivos Empresariales

Políticas Generales

Valores y Principios Corporativos

Enfoque Administrativo

Análisis FODA

Matriz Estratégica FODA Empresarial

2. ORGANIZACIÓN

Estructura Administrativa

Organigrama Estructural

Organigrama Funcional

Descripción de puestos

3. DIRECCIÓN

Proceso de Liderazgo

Proceso de Motivación

Proceso de Comunicación

4. CONTROL

Marcaje de Personal

Control de Personal

Control de Servicio al cliente

Capacitación y charlas motivacionales

Buzón de sugerencias

3.6 OPERATIVIDAD

Cuadro N° 2.5 Operatividad Modelo Gestión Administrativa

PERIODO ACTIVIDADES	AÑO 2014						AÑO 2015
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO
Propuesta y Esquema del Modelo de Gestión Administrativa							
Diseño y Elaboración del Contenido							
Socialización del Direccionamiento Estratégico							
Evaluación de Factores Internos y Externos							
Elaboración de la Matriz FODA							
Implementación de la Nueva Estructura Organizacional							
Análisis y Descripción de puestos							
Talleres de discusión							
Implementación del Modelo Gestión Administrativa							
Retroalimentación y Medición de Resultados							

Fuente: Proceso Investigación
Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

CAPÍTULO IV.

4. EXPOSICION Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta realizada a los trabajadores y empleados de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.

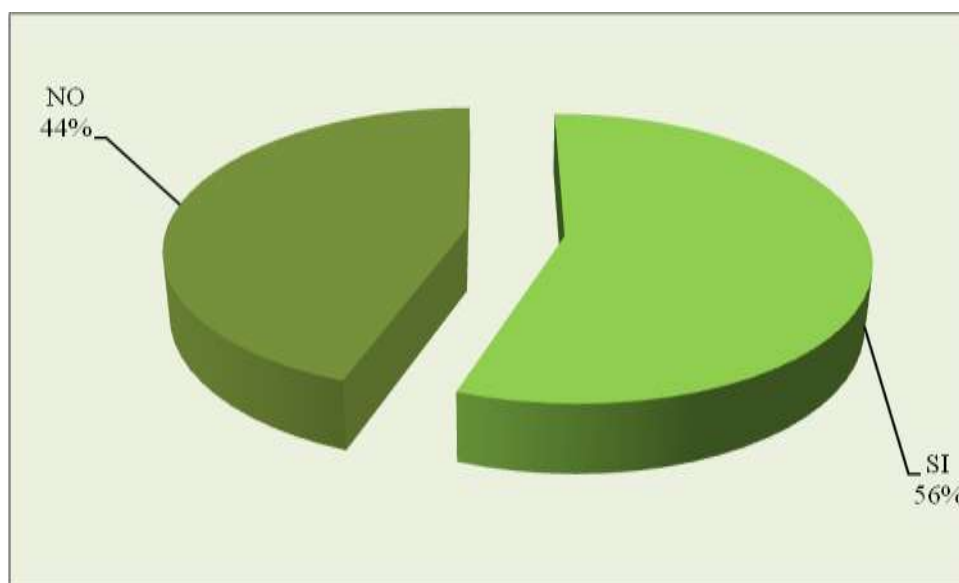
P1.- ¿La creación y aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba, incrementará el nivel de calidad administrativa y operativa, así como permitirá optimizar los recursos?

Cuadro N°4.1 Creación Modelo Gestión Administrativa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	56
NO	4	44
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta aplicada / Enero 2015
Encuestadora: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N°4.1 Creación Modelo Gestión Administrativa



Fuente: Cuadro 4.1
Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: La mayoría de los empleados opinan que la creación y aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa en la Empresa, incrementará el nivel de calidad administrativa y operativa. La propuesta es viable ya que permitirá una mejor organización y el manejo eficiente y eficaz de los procesos así como la optimización de los recursos. El análisis es altamente positivo, puesto que facilita la aplicación de la propuesta, en el sentido de que al introducir un Modelo de Gestión Administrativa dentro de los procesos internos de la Empresa, puede influir directamente en la aceptación por parte de los empleados, logrando un aumento en la productividad.

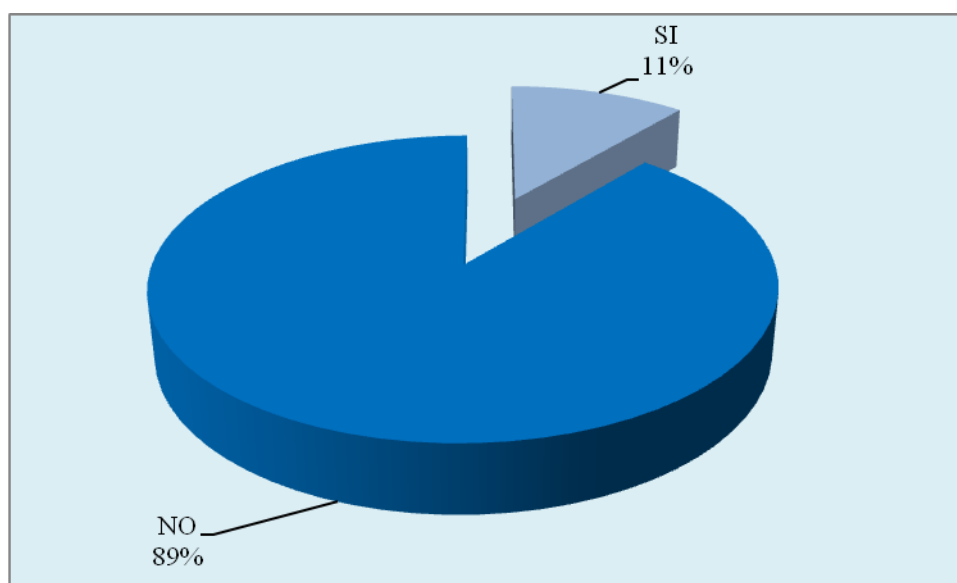
P2.- ¿Conoce usted sobre la existencia dentro de la Empresa de un Modelo de Gestión Administrativa que permita optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos?

Cuadro N°4.2 Existencia Modelo Gestión Administrativa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	11
NO	8	89
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta aplicada / Enero 2015
 Encuestadora: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N°4.2 Existencia Modelo Gestión Administrativa



Fuente: Cuadro 4.2
 Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El criterio más generalizado entre los empleados es que no conoce sobre la existencia de un Modelo de Gestión Administrativa dentro de la Empresa que permita optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos. El análisis ha sido determinante para llevar a la práctica la propuesta, ya que las estrategias que maneja la Empresa no han podido organizar el trabajo de manera adecuada, además que los procesos internos existentes no son suficientes para garantizar una mejora continua de los procesos obteniendo mayor productividad y la satisfacción del cliente. Pues su diseño y ejecución permitirá tener un mejor control de la gestión y empleo de los recursos de la Empresa siendo un instrumento valioso y efectivo para dirigir el trabajo diario hacia la consecución de los objetivos organizacionales. Este modelo tendría como objetivo mejorar, promover y servir.

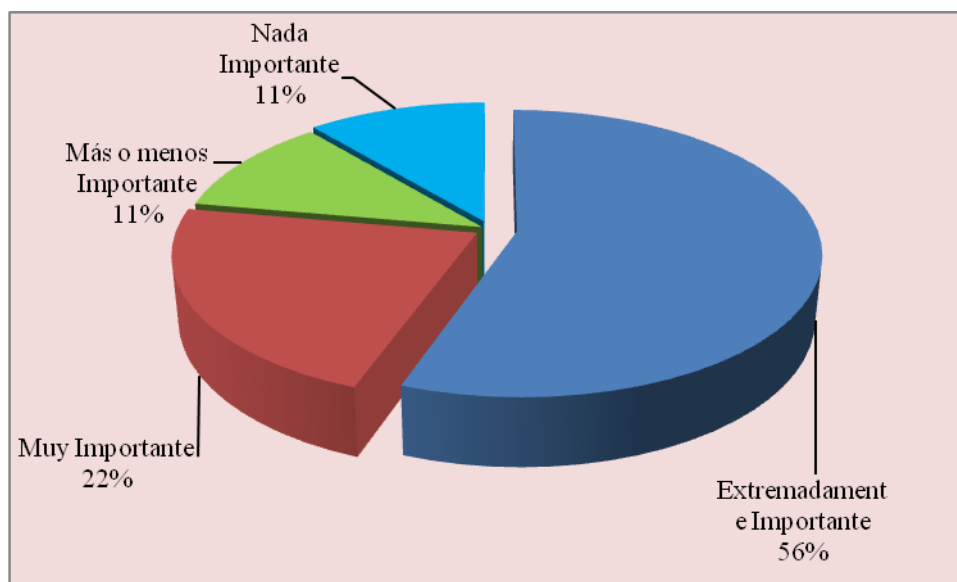
P3.- ¿En su opinión que grado de importancia le daría la implementación de un Modelo de Gestión Administrativa?

Cuadro N°4.3 Importancia Modelo Gestión Administrativa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Extremadamente Importante	5	56
Muy Importante	2	22
Más o menos Importante	1	11
Nada Importante	1	11
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta aplicada / Enero 2015
 Encuestadora: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N°4.3 Importancia Modelo Gestión Administrativa



Fuente: Cuadro 4.3
 Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Un grupo que supera la mitad del personal encuestado, manifiesta la importancia de implementar un Modelo de Gestión Administrativa para lograr la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión del servicio. Mediante un conjunto de acciones que permita la calidad en el servicio prestado al cliente y alcanzar los objetivos organizacionales; en tanto que el grupo restante, opina que este modelo es muy importante, más o menos importante y nada importante. Finalmente se puede concluir que todos están de acuerdo en que un sistema de gestión administrativa es la clave para alcanzar el éxito, incrementar la productividad y competitividad.

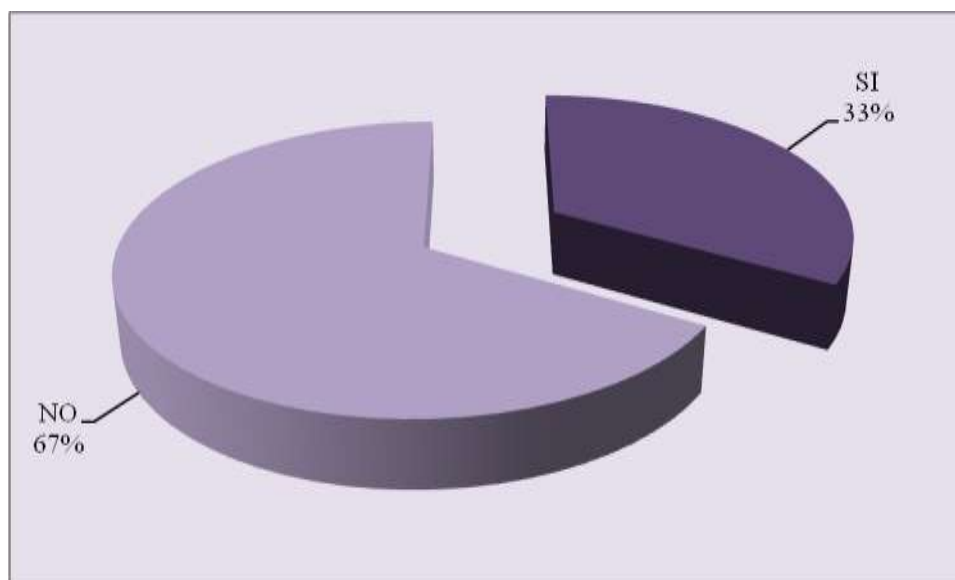
P4.- ¿La tecnología aplicada a los procesos internos, así como la infraestructura, sistemas de información comercial y de ventas han contribuido a la comercialización efectiva del servicio que oferta la empresa?

Cuadro N°4.4 Comercialización Efectiva del Servicio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	33
NO	6	67
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta aplicada / Enero 2015
 Encuestadora: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N°4.4 Comercialización Efectiva del Servicio



Fuente: Cuadro 4.4
 Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Un sector de empleados, que no puede ser ignorado o minimizado el 33% opina que la tecnología aplicada, la infraestructura de la empresa así como los sistemas de información y ventas les permite realizar de forma efectiva y eficiente sus tareas para ofrecer un servicio de calidad. Mientras que el 67% la gran mayoría argumentan que estos factores no les ayudan a ejecutar el trabajo y el desempeño bajo los parámetros de calidad lo que impide ofrecer un buen servicio al cliente siendo el determinante para alcanzar el desarrollo y crecimiento de la Empresa dentro del mercado de comercialización de combustibles.

P5.- ¿La empresa le ha dotado de materiales, instrumentos de trabajo, ha incorporado nueva tecnología, ha realizado programas de capacitación y entrenamiento, o ha desarrollado una cultura organizacional dentro de sus procesos internos orientada al mejoramiento individual y corporativo?

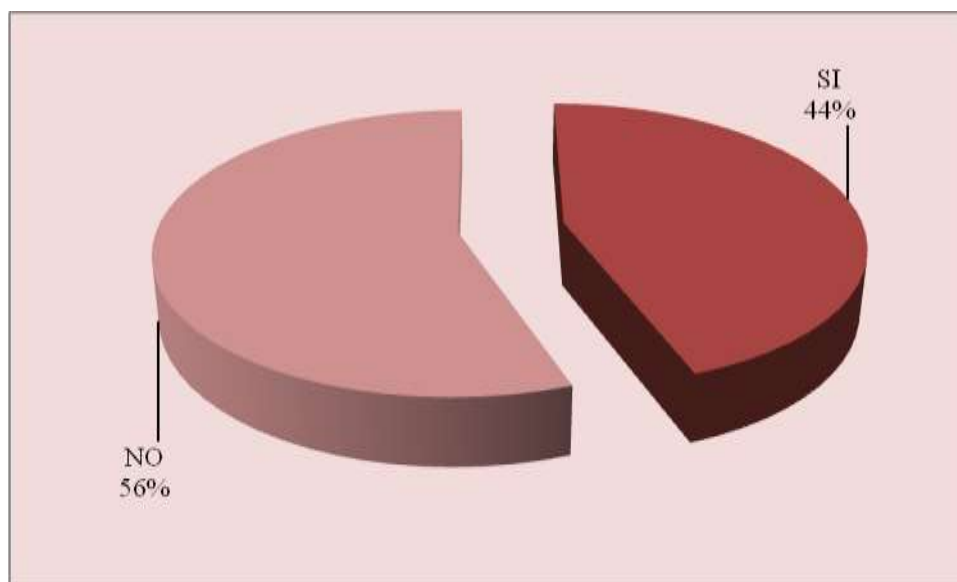
Cuadro N°4.5 Mejoramiento Individual y Corporativo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	44
NO	5	56
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta aplicada / Enero 2015

Encuestadora: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N°4.5 Mejoramiento Individual y Corporativo



Fuente: Cuadro 4.5

Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 56% de los encuestados opinan que la empresa no les ha dotado de los materiales o asignado los recursos necesarios para realizar de manera eficiente su trabajo lo cual ha incidido en su bajo rendimiento y desempeño laboral; por otro lado el 44% manifiestan en cuanto a los instrumentos de trabajo, la nueva tecnología aplicada así como la capacitación incorporada en sus tareas les han permitido desarrollar y mejorar ya sea individualmente como en equipo reflejado en el servicio y atención al cliente.

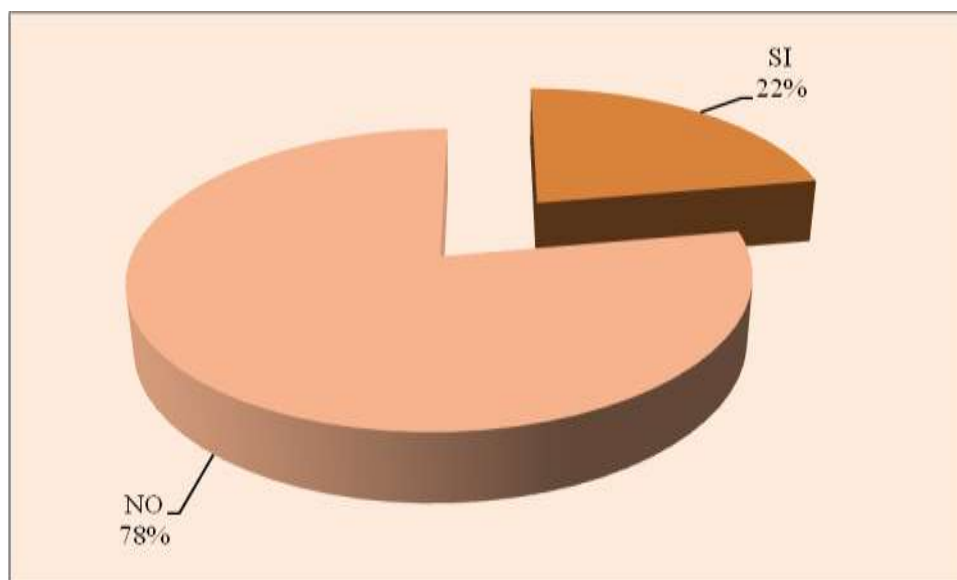
P6.- ¿Cree usted que los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la empresa han sido suficientes para lograr la eficiencia de los procesos internos así como un servicio de calidad?

Cuadro N°4.6 Eficiencia Procesos Internos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	22
NO	7	78
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta aplicada / Enero 2015
 Encuestadora: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N°4.6 Eficiencia Procesos Internos



Fuente: Cuadro 4.6
 Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Al hablar de la eficiencia de los procesos internos el 78% de los empleados opinan que la empresa no cuenta con los recursos necesarios para realizar sus tareas y un trabajo eficiente acorde a los objetivos organizacionales lo que incide en el servicio ofrecido y a su vez en una baja productividad; mientras que el 22% están de acuerdo que los recursos de la empresa son suficientes para ofrecer un servicio de calidad que ayude al crecimiento empresarial. Con este análisis se puede ver una deficiencia y la falta de recursos propios de la empresa para alcanzar el liderazgo y así poder competir eficientemente.

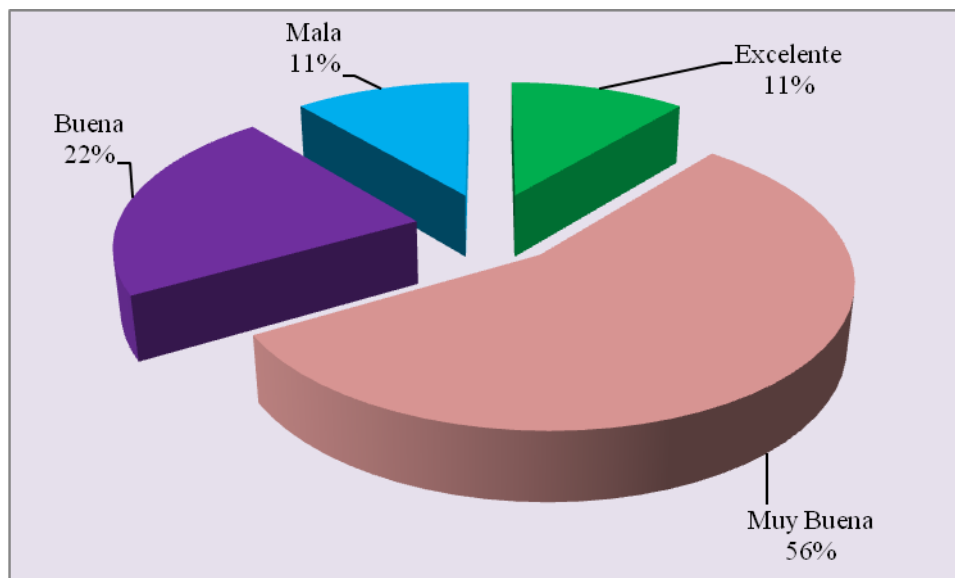
P7.- ¿En cuanto al uso racional y óptimo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos, cómo calificaría usted el manejo por parte de la alta gerencia para ofrecer agilidad en el servicio?

Cuadro N°4.7 Uso racional y óptimo de recursos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	11
Muy Buena	5	56
Buena	2	22
Mala	1	11
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta aplicada / Enero 2015
 Encuestadora: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N°4.7 Uso racional y óptimo de recursos



Fuente: Cuadro 4.7
 Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 56% opina que el uso racional y óptimo de los recursos por parte de la alta gerencia es muy buena, el 22% dice que es buena, el 11% dice que es excelente y el restante de los encuestados siendo el otro 11% manifiesta que el manejo de los recursos es mala. En conclusión más de la mitad de los empleados están satisfechos como la gerencia lleva a cabo el buen uso y manejo óptimo de los recursos existentes en la empresa.

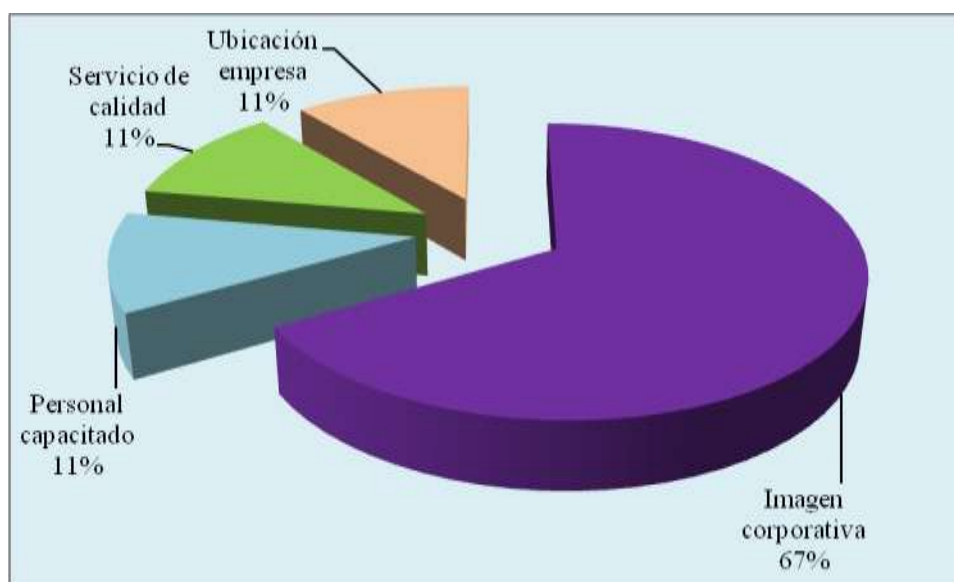
P8.- ¿Cuál considera usted que es el valor agregado que utiliza la empresa como una ventaja competitiva dentro del mercado de comercialización y venta de combustibles?

Cuadro N°4.8 Valor Agregado de la Empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Imagen corporativa	6	67
Personal capacitado	1	11
Servicio de calidad	1	11
Ubicación empresa	1	11
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta aplicada / Enero 2015
Encuestadora: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N°4.8 Valor Agregado de la Empresa



Fuente: Cuadro 4.8
Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: La mayoría de los empleados siendo el 67% opinan que la empresa es reconocida gracias a la imagen corporativa al estar afiliada a una de las comercializadoras de gran prestigio como es EP PETROECUADOR, mientras que el 11% opina que el valor agregado se debe a que la empresa cuenta con personal capacitado, el otro 11% al servicio de calidad que ofrece la empresa a los clientes y por último el otro 11% piensa que es por la ubicación de las instalaciones encontrándose al alcance de todos los clientes dentro del mercado local.

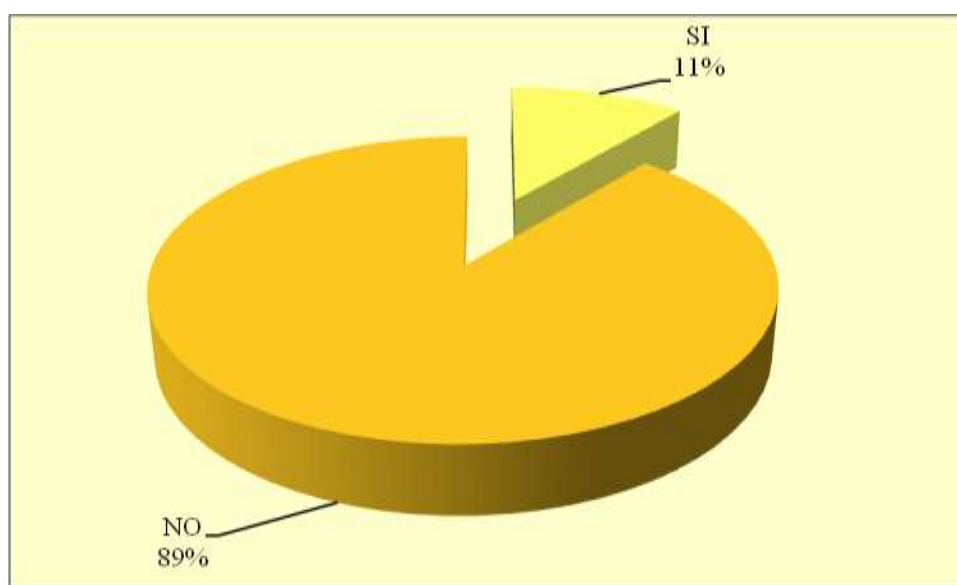
P9.- ¿Existe en la empresa una política o una estrategia dirigida para lograr la satisfacción del cliente y poder competir con otras estaciones de servicio?

Cuadro N°4.9 Política o Estrategia Empresarial

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	11
NO	8	89
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta aplicada / Enero 2015
 Encuestadora: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N°4.9 Política o Estrategia Empresarial



Fuente: Cuadro 4.9
 Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 89% de los empleados que representan más de la mitad de los encuestados opinan que la empresa dentro de sus procesos no tiene una política o estrategia comercial que le permita lograr la satisfacción de los clientes actuales o potenciales convirtiéndose en un problema, ya que debería manejar una política que genere más recursos y permita obtener un incremento en el volumen de ventas. Por otro lado en menor porcentaje el 11% opina que la empresa cuenta con una estrategia para satisfacer al mercado local siendo la “Garantía en cantidad y calidad con precio justo”. Esto debería ser tomado en cuenta por la empresa y trabajar más en establecer una política o estrategia empresarial para competir y posicionarse dentro del mercado de combustibles.

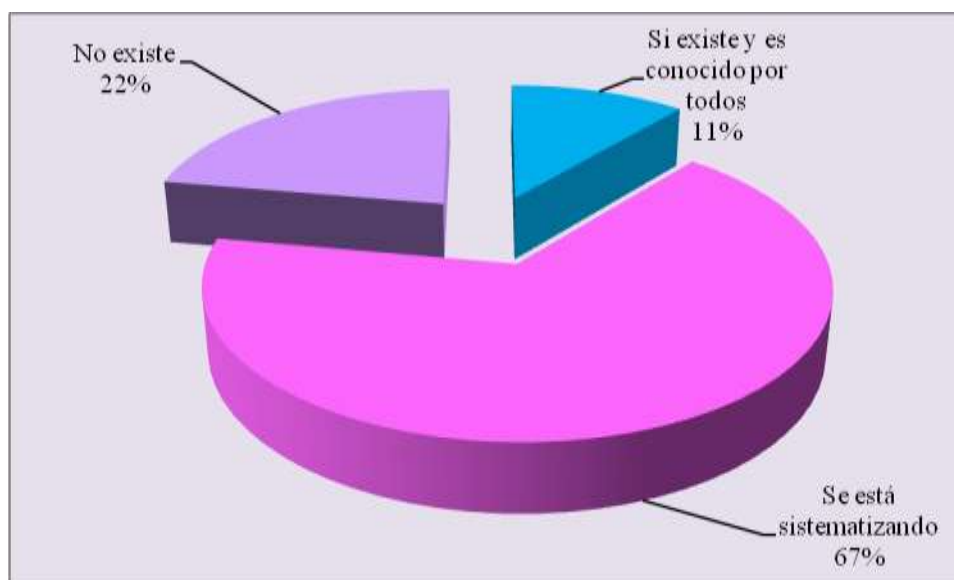
P10.- ¿Existe en la empresa una definición clara de funciones, objetivos, metas y tareas para cada persona?

Cuadro N°4.10 Definición de Funciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si existe y es conocido por todos	1	11
Se está sistematizando	6	67
No existe	2	22
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta aplicada / Enero 2015
 Encuestadora: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N°4.10 Definición de Funciones



Fuente: Cuadro 4.10
 Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 67% de los empleados nos da a conocer que en la empresa se está sistematizado una definición clara de funciones, objetivos, metas y tareas para cada persona, el 22% opinan que no existe una definición clara y el 11% restante tienen conocimiento de que si existe una definición clara. La mayoría de los colaboradores encuestados manifiestan la necesidad que la empresa tiene en sistematizar y promover una definición clara de funciones, objetivos, metas y tareas para cada persona de ya que es importante para cumplir con los objetivos organizacionales además que ayudaría a tener una mejor organización y el trabajo sería realizado de forma más eficiente.

**Encuesta realizada a los clientes de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR
Riobamba.**

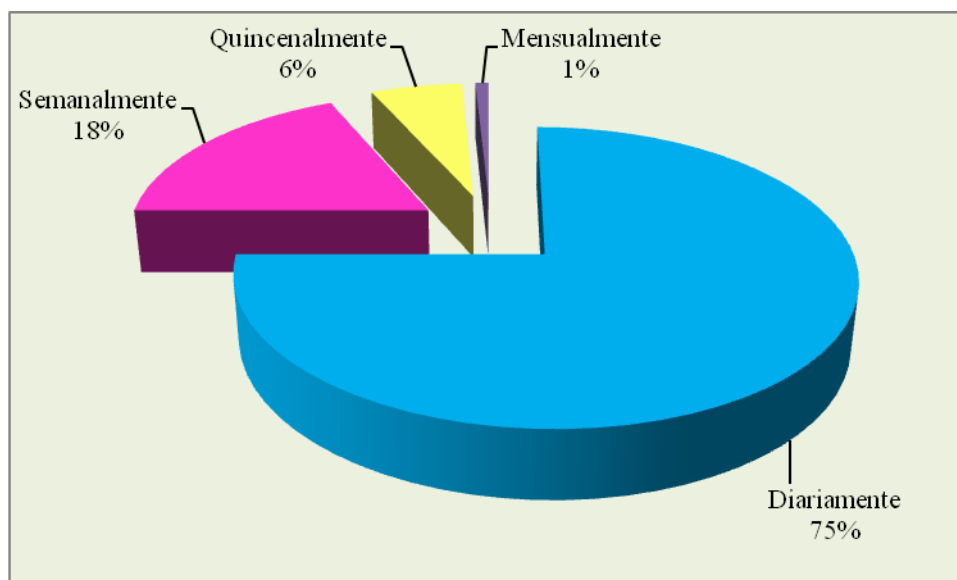
P1.- ¿Con qué frecuencia acude a las instalaciones de la empresa para hacer uso del servicio?

Cuadro N°4.11 Frecuencia uso del servicio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diariamente	90	75
Semanalmente	22	18
Quincenalmente	7	6
Mensualmente	1	1
TOTAL	120	100

Fuente: Encuesta aplicada / Enero 2015
Encuestadora: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N°4.11 Frecuencia uso del servicio



Fuente: Cuadro 4.11
Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Según el análisis del cuadro y gráfico, la mayoría de los encuestados es decir el 75% sostiene que la frecuencia con que utiliza los servicios de la empresa es diariamente, en menor porcentaje le sigue el 18% que lo hace semanalmente, mientras que el 6% de los clientes utilizan los servicios quincenalmente y tan solo el 1% acude en forma mensual representan un porcentaje menor pero que debe ser tomado en cuenta, es decir el número de clientes que acuden diariamente a la Empresa para utilizar los servicios es representativo lo que se refleja en el volumen de ventas.

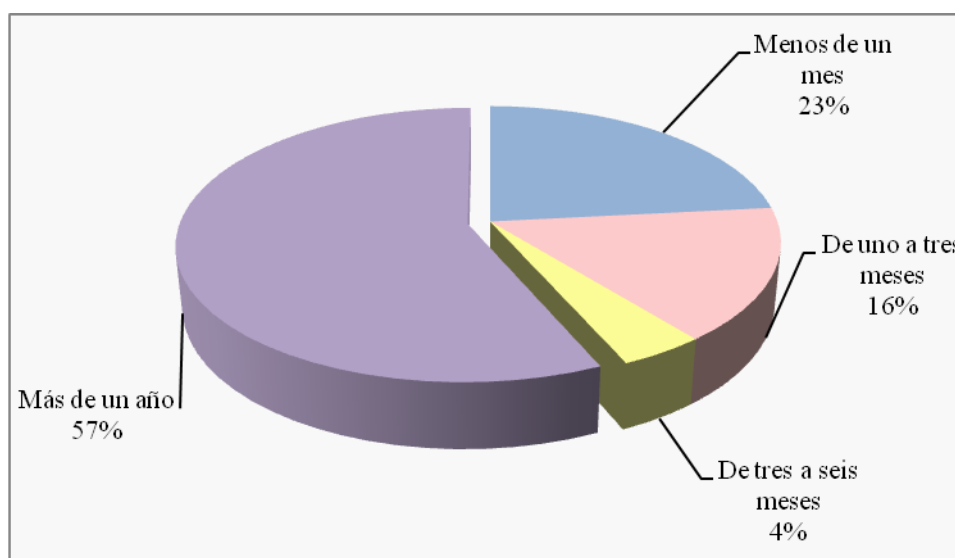
P2.- ¿Cuánto tiempo lleva usted utilizando los servicios de la Empresa?

Cuadro N°4.12 Tiempo uso del servicio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de un mes	28	23
De uno a tres meses	19	16
De tres a seis meses	5	4
Más de un año	68	57
Total	120	100

Fuente: Encuesta aplicada / Enero 2015
 Encuestadora: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N°4.12 Tiempo uso del servicio



Fuente: Cuadro 4.12
 Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar tanto en el cuadro como en el gráfico, la mayoría de los encuestados que representan el 57% llevan utilizando más de un año los servicios de la empresa, seguido de los clientes que han acudido en menos de un mes siendo el 23%, en menor porcentaje están los clientes que han utilizado los servicios de uno a tres meses con el 16% y por último con el 4% de tres a seis meses es decir la empresa cuenta con un número considerado de clientes frecuentes garantizado por la lealtad y fidelización por varios atributos que la empresa les ofrece marcando la diferencia lo que le ha permitido posicionarse dentro del mercado.

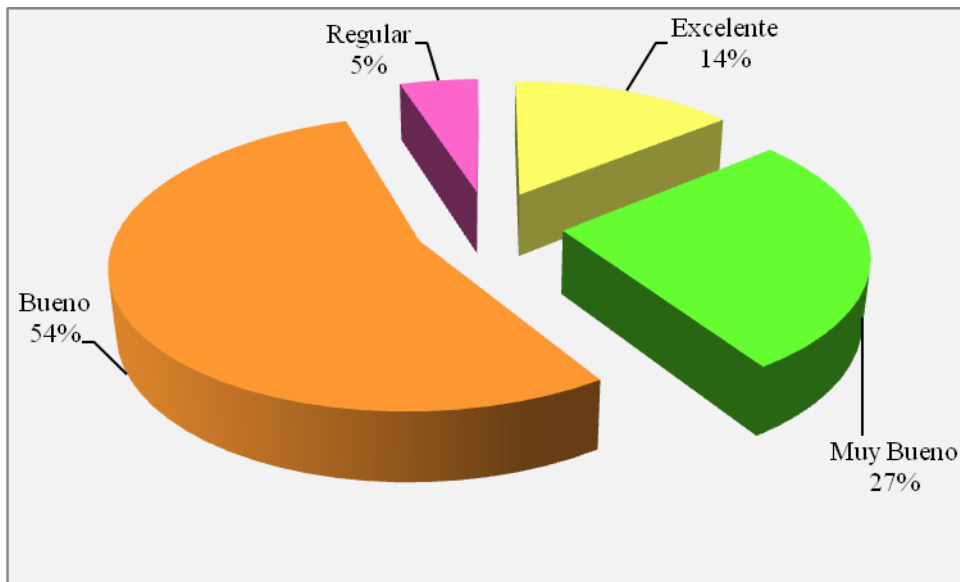
P3.- ¿Cómo calificaría el servicio, la agilidad y calidad con relación a otras estaciones de servicio de la localidad?

Cuadro N°4.13 Expectativas sobre el servicio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	17	14
Muy Bueno	32	27
Bueno	65	54
Regular	6	5
TOTAL	120	100

Fuente: Encuesta aplicada / Enero 2015
 Encuestadora: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N°4.13 Expectativas sobre el servicio



Fuente: Cuadro 4.13
 Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: De acuerdo al análisis, un porcentaje mayoritario de encuestados el 54% opina que el servicio prestado por la empresa es muy bueno a comparación de otras Estaciones de Servicios de la localidad, lo cual refleja inconvenientes, le sigue en porcentaje el 27% que opinan que el servicio es muy bueno, mientras que otro sector de clientes el 14% cree que el servicio es excelente y un número relativamente bajo de encuestados con el 5% opina que es regular. No obstante la empresa debería buscar y adoptar estrategias competitivas para mejorar la calidad del servicio. En todo caso, el resultado del análisis, en función de la viabilidad del proyecto, es aceptable, en el sentido de que la aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa puede alcanzar el mejoramiento continuo de los procesos y optimizar los recursos.

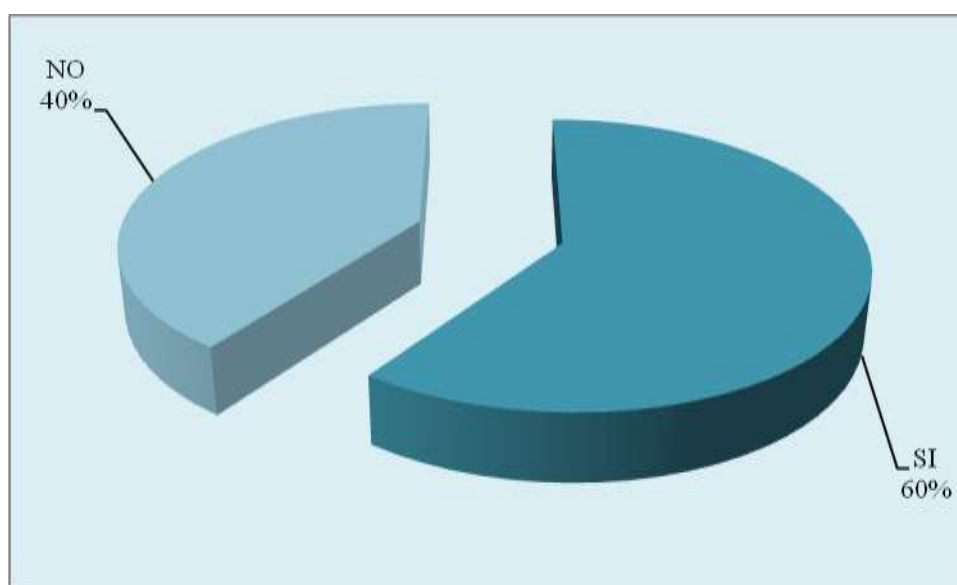
P4.- ¿La atención del personal que labora en la empresa de acuerdo a su criterio fue amigable y eficiente?

Cuadro N°4.14 Atención del Personal

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	72	60
NO	48	40
TOTAL	120	100

Fuente: Encuesta aplicada / Enero 2015
 Encuestadora: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N°4.14 Atención del Personal



Fuente: Cuadro 4.14
 Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: La mayoría de los encuestados que representan el 60% opinan que la atención ofrecida por el personal de la empresa fue amigable y eficiente; pero hay que tomar en cuenta el otro porcentaje que opina que el trato y el servicio prestado por los colaboradores de la empresa no fue eficiente o dentro de un ambiente de cortesía y amabilidad siendo el 40% del total de clientes frecuentes que acuden por el servicio. Para la gerencia este porcentaje es importante ya que pueden existir factores negativos que conducen a una insatisfacción por parte de los clientes ya que el servicio no llega a cubrir sus expectativas o necesidades.

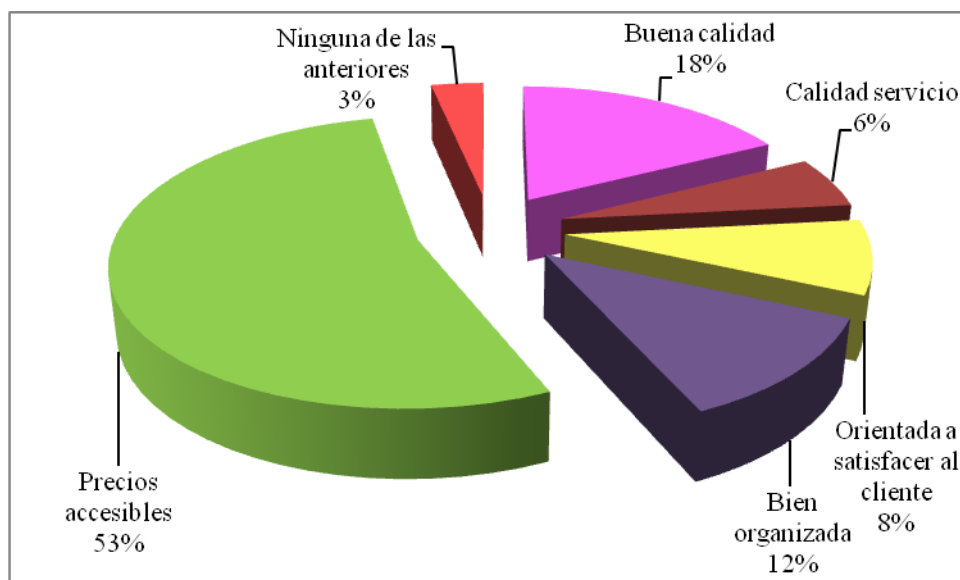
P5.- ¿De acuerdo a su criterio cuáles son los atributos que la Empresa ofrece al cliente?

Cuadro N°4.15 Atributos de la Empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena calidad	21	18
Calidad servicio	7	6
Orientada a satisfacer al cliente	10	8
Bien organizada	14	12
Precios accesibles	64	53
Ninguna de las anteriores	4	3
Total	120	100

Fuente: Encuesta aplicada / Enero 2015
Encuestadora: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N°4.15 Atributos de la Empresa



Fuente: Cuadro 4.15
Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El presente resultado muestra una distribución de las opiniones de los encuestados, donde la mayoría asegura que uno de los atributos que la empresa ofrece al cliente son los precios accesibles. Sin embargo, este análisis refuerza el resultado de la Pregunta N° 3, en cuanto al hecho de que el cliente, considera como un atributo la buena calidad pero también existen otros atributos que la empresa debería tomar en cuenta como: la organización, orientación a satisfacer al cliente y la calidad del servicio respectivamente, mientras que un porcentaje mínimo el 3% opina ninguna de las anteriores; lo que valida la importancia y adecuación de la propuesta para mantener su posicionamiento y mejoramiento del servicio al cliente.

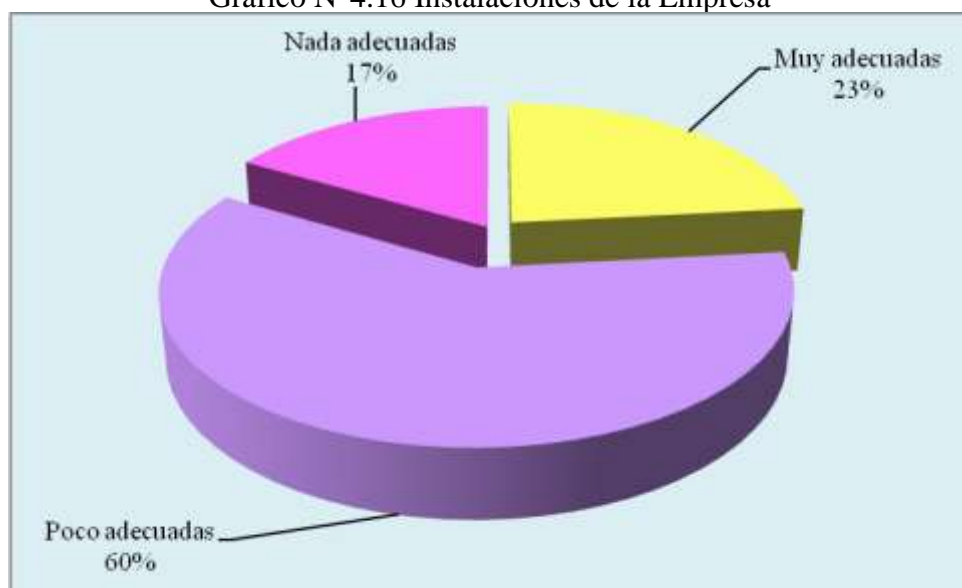
P6.- ¿Las instalaciones que dispone la empresa para ofrecer el servicio según su criterio le parece?

Cuadro N°4.16 Instalaciones de la Empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy adecuadas	28	23
Poco adecuadas	72	60
Nada adecuadas	20	17
Total	120	100

Fuente: Encuesta aplicada / Enero 2015
 Encuestadora: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N°4.16 Instalaciones de la Empresa



Fuente: Cuadro 4.16
 Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Las instalaciones con las que cuenta la empresa para el 60% de los encuestados les parece que son poco adecuadas, mientras que el 23% manifiesta que son muy adecuadas y tan solo el 17% nos dan a conocer que las instalaciones de la estación de servicio son nada adecuadas. Conforme a las opiniones la gran mayoría indica que las instalaciones les resulta poco adecuadas para el servicio al cliente la empresa debería poner mucha atención sobre la distribución del espacio físico buscar alternativas o invertir para realizar las adecuaciones necesarias que contribuya al incremento de las ventas y dar una mejor imagen institucional con eso los clientes se sentirán cómodos y a gusto.

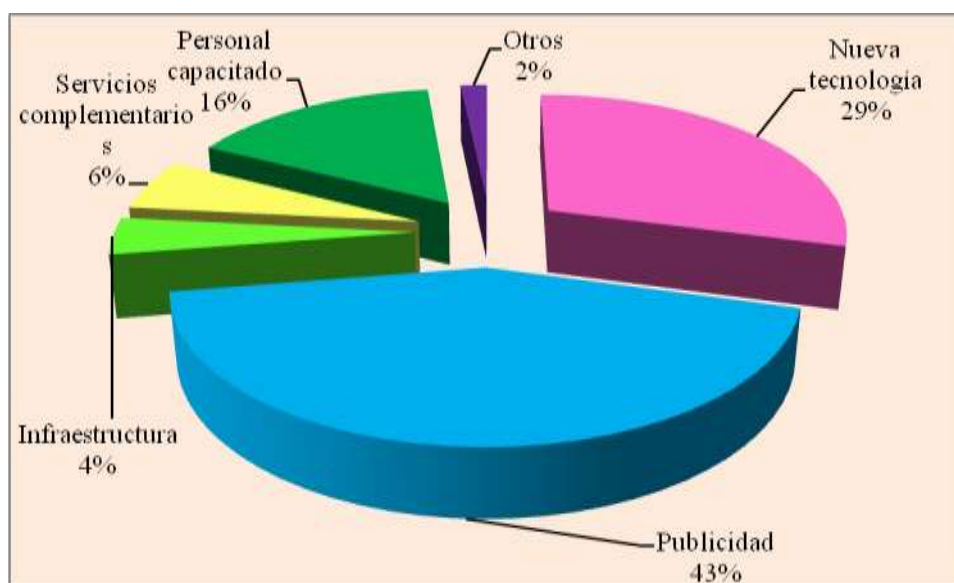
P7.- ¿Qué estrategias cree usted que debería implementar la empresa para ofrecer un servicio de calidad?

Cuadro N°4.17 Estrategias Comerciales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nueva tecnología	35	29
Publicidad	52	43
Infraestructura	5	4
Servicios complementarios	7	6
Personal capacitado	19	16
Otros	2	2
Total	120	100

Fuente: Encuesta aplicada / Enero 2015
 Encuestadora: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N°4.17 Estrategias Comerciales



Fuente: Cuadro 4.17
 Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En este análisis se detecta un refuerzo para el realizado en la pregunta N° 5, ya que, uno de los atributos que tiene la empresa para atraer a sus clientes es los precios accesibles del producto para lo cual la empresa deberá trabajar e invertir en estrategias comerciales donde la mayoría de los encuestados el 43% opina que le gustaría recibir la información por medio de la publicidad, seguido de la adquisición de nueva tecnología con el 29%. Sin embargo, no hay que perder de vista ese pequeño porcentaje cuyo criterio es que otras estrategias como un personal capacitado, servicios complementarios y una mejor infraestructura ayudaría a la empresa a ofrecer un servicio de calidad.

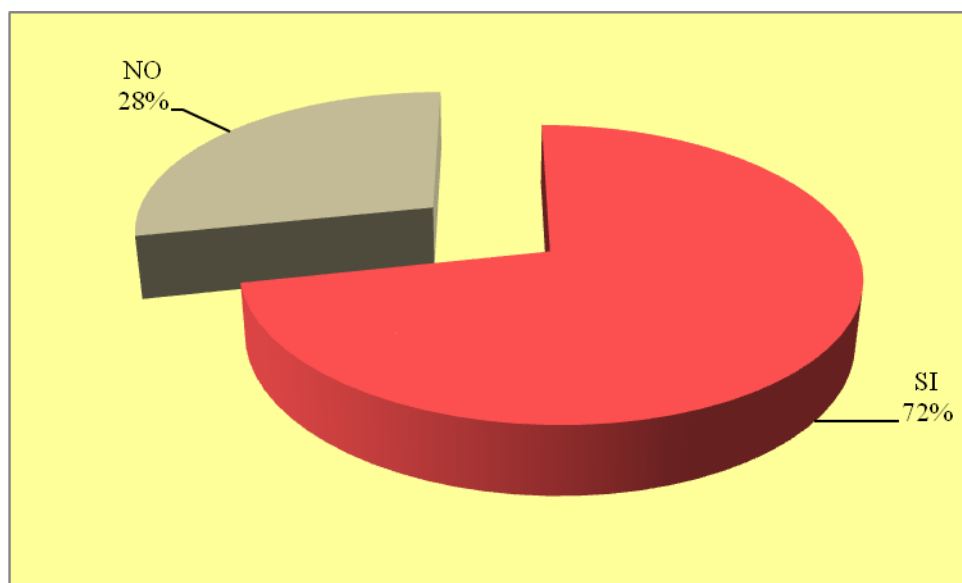
P8.- ¿La implementación de un Modelo de Gestión Administrativa en la empresa mejoraría la calidad del servicio y permitirá la optimización de los recursos?

Cuadro N°4.18 Implementación Modelo Gestión Administrativa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	86	72
NO	34	28
TOTAL	120	100

Fuente: Encuesta aplicada / Enero 2015
 Encuestadora: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N°4.18 Implementación Modelo Gestión Administrativa



Fuente: Cuadro 4.18
 Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Del total de los clientes frecuentes que acuden a las instalaciones el 72% nos da a conocer que al implementar un Modelo de Gestión Administrativa mejoraría la calidad del servicio mientras que el 28% manifiesta que con la aplicación de este sistema no mejoraría la calidad del servicio. Para la mayoría de nuestros clientes el contar con una herramienta de gestión como es el modelo de gestión administrativa mejoraría la calidad del servicio, además permitiría una mejora continua de los procesos administrativos incrementando la productividad y las ventas con lo cual alcanzaría su éxito empresarial.

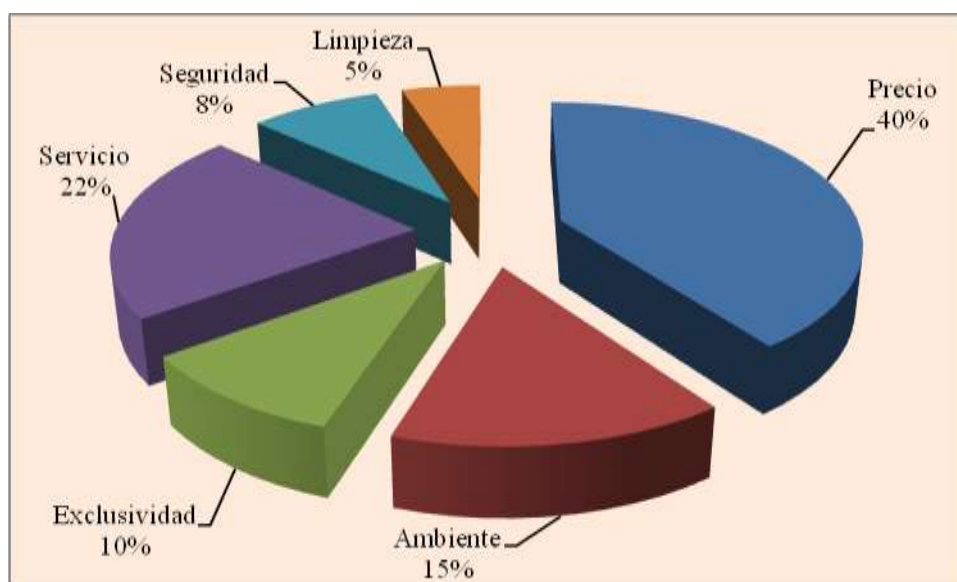
P9.- ¿Del siguiente listado cuál cree usted que es un factor clave del éxito de la empresa que le ha permitido competir con otras estaciones de servicio de la localidad?

Cuadro N°4.19 Factor clave de éxito de la empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Precio	48	40
Ambiente	18	15
Exclusividad	12	10
Servicio	26	22
Seguridad	10	8
Limpieza	6	5
Total	120	100

Fuente: Encuesta aplicada / Enero 2015
 Encuestadora: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N°4.19 Factor clave de éxito de la empresa



Fuente: Cuadro 4.19
 Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: De acuerdo al cuadro y gráfico un factor clave del éxito de la empresa con el 40% es el precio del producto (combustible), le sigue el 22% que consideran el servicio ofrecido y que los clientes perciben, el 15% opinan el ambiente organizacional, mientras que el 10% de los clientes piensan que se debe a la exclusividad del servicio de la empresa, por último en menor porcentaje con el 8% y 5% creen que el factor clave del éxito se debe a la seguridad y limpieza respectivamente. Podemos ver que los criterios de los encuestados están divididos siendo el precio el factor que sobresale dentro del listado ya que está al alcance de todos.

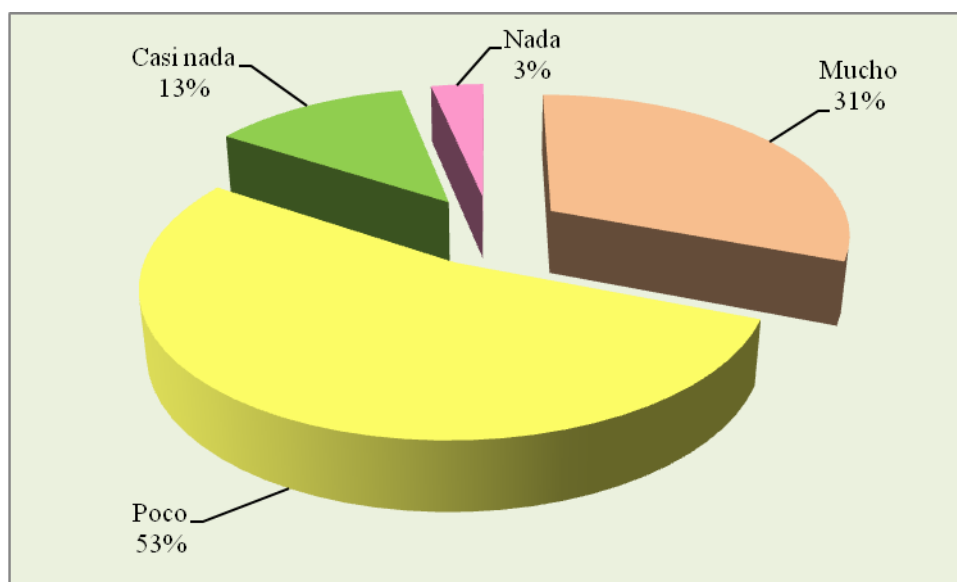
P10.- ¿El servicio de la empresa le resulta cómodo y satisfactorio?

Cuadro N°4.20 Servicio de la Empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	37	31
Poco	64	53
Casi nada	15	13
Nada	4	3
Total	120	100

Fuente: Encuesta aplicada / Enero 2015
 Encuestadora: Margarita Arguello Erazo

Gráfico N°4.20 Servicio de la Empresa



Fuente: Cuadro 4.20
 Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: En cuanto al servicio de la empresa más de la mitad el 53% de los clientes opinan que les resulta cómodo y satisfactorio, en menor porcentaje el 31% dice mucho, el 13% casi nada y un 3% dice nada. En conclusión la mayoría de los clientes sienten que la empresa debería manejar sus recursos con eficiencia ya que existe una gran porcentaje de clientes que no se muestran satisfechos con el servicio recordemos que las expectativas, gustos y preferencias así como el nivel de necesidades son cada vez más exigentes, pues para poder competir y sobrevivir en un mercado globalizado la empresa debe ampliar su gama de servicios o invertir para cubrir las necesidades.

VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Método Utilizado

Para la validación de las encuestas tanto para los clientes como para los empleados de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba, se validó la encuesta con la técnica estadística del Alfa de Cronbach, para lo cual se utilizó el paquete estadístico SPSS 22 obteniendo los siguientes resultados:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,856	10

Para (Nunnally & Bernstein, 1994) quienes dicen que se puede admitir mínimo un 0,7 de resultado en el aplicación del alfa de Cronbach como escala fiable en las etapas de desarrollo para proseguir con la investigación.

En el mismo se obtuvo el siguiente resultado que el Alfa de Cronbach es de 0,856 para lo cual como dice la técnica que si el Alfa de Cronbach es mayor al 0,70 se valida el cuestionario y las preguntas de la encuesta.

4.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1 Comprobación de la Hipótesis General

Para la comprobación de la Hipótesis General se utilizó la estadística inferencial, se aplicó el Chi Cuadrado, luego de haber realizado un análisis de los resultados de la encuesta se determinó la siguiente Hipótesis Nula H_0 y la Alternativa H_1 que son:

La Hipótesis Nula (H_0) La Elaboración e Implementación de un Modelo de Gestión Administrativa No permitirá optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba de la ciudad de Riobamba en el período Febrero-Julio 2.014 con un 95% de probabilidades con un nivel de significancia del 5% en la prueba de Chi Cuadrado X^2 .

Al haber planteado la Hipótesis Alternativa de investigación (H_1) La Elaboración e Implementación de un Modelo de Gestión Administrativa Si permitirá optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba de la ciudad de Riobamba en el período Febrero-Julio 2.014 con un 95% de probabilidades con un nivel de significancia del 5% en la prueba de Chi Cuadrado X^2 .

Con la pregunta N° 8 de la encuesta dirigida a los clientes de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba se va a comprobar la Hipótesis General de la Investigación que dice: ¿La implementación de un Modelo de Gestión Administrativa en la empresa mejoraría la calidad del servicio y permitirá la optimización de los recursos? Se obtuvo los siguientes resultados luego de tabular las encuestas a los 120 clientes que se realizó la encuesta los mismos que son los Valores Observados.

Cuadro N° 4.21 Valores Observados Hipótesis General

Valores Observados			
	Antes	Después	Total
Si	86	102	188
No	34	18	52
TOTAL	120	120	240

Fuente: Cuadro N° 4.18

Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

Los valores esperados se obtienen de la siguiente manera:

$$E(\text{Si Antes}) = \frac{120 * 188}{240} = 94$$

$$E(\text{No Antes}) = \frac{120 * 52}{240} = 26$$

$$E(\text{Si Despues}) = \frac{120 * 188}{240} = 94$$

$$E(\text{No Despues}) = \frac{120 * 52}{240} = 26$$

Cuadro N° 4.22 Valores Esperados Hipótesis General

Valores Esperados			
	Antes	Después	Total
Si	94	94	188
No	26	26	52
TOTAL	120	120	240

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

Una vez obtenido los Valores Esperados el siguiente paso es determinar el valor de Chi Cuadrado prueba X^2 prueba para lo cual se aplica la siguiente ecuación:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dónde:

O_{ij} denota a las frecuencias observadas. Es el número de casos observados clasificados en la fila i de la columna j .

E_{ij} denota a las frecuencias esperadas o teóricas. Es el número de casos esperados correspondientes a cada fila y columna. Se puede definir como aquella frecuencia que se observaría si ambas variables fuesen independientes.

$$X^2 = \frac{(O_{11} - E_{11})^2}{E_{11}} + \frac{(O_{21} - E_{21})^2}{E_{21}} + \dots + \frac{(O_{rk} - E_{rk})^2}{E_{rk}}$$

$$X^2 = \frac{(86 - 94)^2}{94} + \frac{(34 - 26)^2}{26} + \frac{(102 - 94)^2}{94} + \frac{(18 - 26)^2}{26}$$

$$X^2 = 0,68085106 + 2,46153846 + 0,68085106 + 2,46153846$$

$$X^2 = 6,28477905$$

$$X^2_{prueba} = 6,28477905$$

Ahora el siguiente paso es determinar el valor de Chi Cuadrado de la Tabla X^2_{tabla} para lo cual se necesita los grados de libertad (gl) y el nivel de significancia que es del 5% es decir 0,05 para determinar los gl .

$$gl = (r - 1) * (k - 1)$$

Dónde $r=N^\circ$ de columnas y $k= N^\circ$ de filas para este caso tenemos:

$$gl = (2 - 1) * (2 - 1) = 1$$

$$gl = 1$$

Por lo tanto buscando en la tabla de Chi Cuadrado en el Anexo N° 3 el valor para X^2_{tabla}

$$X^2_{tabla} = 3,841$$

Resumiendo la prueba Chi Cuadrado requiere la comparación del X^2_{prueba} con el X^2_{tabla} si el valor estadístico de prueba es menor que el valor de la tabla la Hipótesis Nula H_0 es aceptada caso contrario H_0 es rechazada en otras palabras:

$$X^2_{prueba} > X^2_{tabla}$$

Se rechaza la Hipótesis Nula H_0 (dependencia entre las variables)

$$X^2_{prueba} < X^2_{tabla}$$

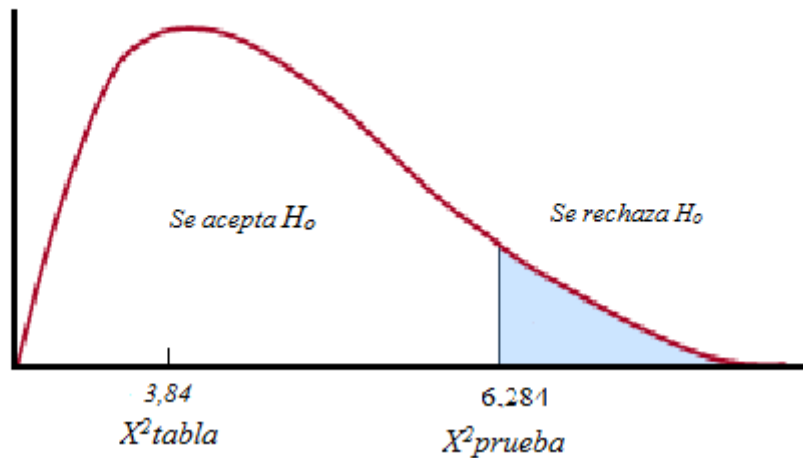
Aceptar Hipótesis Nula H_0 (independencia entre las variables)

Para nuestro caso queda de la siguiente manera:

$$X^2_{prueba} = 6,284 > X^2_{tabla} = 3,84$$

Gráfico N° 4.21 Distribución Chi Cuadrado Hipótesis General

DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO



Fuente: Cuadro N° 4.21 y N° 4.22

Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

Por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula H_0 y se acepta la Hipótesis Alternativa que es H_1 La Elaboración e Implementación de un Modelo de Gestión Administrativa Si permitirá optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba de la ciudad de Riobamba en el período Febrero-Julio 2014.

4.2.2 Comprobación de la Hipótesis Específica N° 1

Para la comprobación de la Hipótesis Específica N° 1 se utilizó la estadística inferencial, se aplicó el Chi Cuadrado, luego de haber realizado un análisis de los resultados de la encuesta se determinó la siguiente Hipótesis Nula H_0 y la Hipótesis Alternativa H_1 que son:

La Hipótesis Nula (H_0) La Aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa Si incidirá en la optimización del talento humano en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba con un 95% de probabilidades con un nivel de significancia del 5% en la prueba de Chi Cuadrado X^2 .

Al haber planteado la Hipótesis Alternativa de investigación (H_1) La Aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa No incidirá en la optimización del talento humano en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR con un 95% de probabilidades con un nivel de significancia del 5% en la prueba de Chi Cuadrado X^2 .

Con la pregunta N° 1 de la encuesta dirigida a los trabajadores y empleados de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba se va a comprobar la Hipótesis Específica N° 1 de la Investigación que dice: ¿La creación y aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba, incrementará el nivel de calidad administrativa y operativa, así como permitirá optimizar los recursos? Se obtuvo los siguientes resultados luego de tabular las encuestas a los 9 trabajadores y empleados los mismos que son los Valores Observados.

Cuadro N° 4.23 Valores Observados Hipótesis Específica N° 1

Valores Observados			
	Antes	Después	Total
Si	5	8	13
No	4	1	5
TOTAL	9	9	18

Fuente: Cuadro N° 4.1

Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

Los valores esperados se obtienen de la siguiente manera:

$$E(\text{Si Antes}) = \frac{9 * 13}{18} = 6,5$$

$$E(\text{No Antes}) = \frac{9 * 5}{18} = 2,5$$

$$E(\text{Si Despues}) = \frac{9 * 13}{18} = 6,5$$

$$E(\text{No Despues}) = \frac{9 * 5}{18} = 2,5$$

Cuadro N° 4.24 Valores Esperados Hipótesis Específica N° 1

Valores Esperados			
	Antes	Después	Total
Si	6,5	6,5	13
No	2,5	2,5	5
TOTAL	9	9	18

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

Una vez obtenido los Valores Esperados el siguiente paso es determinar el valor de Chi Cuadrado X^2 prueba para lo cual se aplica la siguiente ecuación:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dónde:

O_{ij} denota a las frecuencias observadas. Es el número de casos observados clasificados en la fila i de la columna j .

E_{ij} denota a las frecuencias esperadas o teóricas. Es el número de casos esperados correspondientes a cada fila y columna. Se puede definir como aquella frecuencia que se observaría si ambas variables fuesen independientes.

$$X^2 = \frac{(O_{11} - E_{11})^2}{E_{11}} + \frac{(O_{22} - E_{22})^2}{E_{22}} + \dots + \frac{(O_{rk} - E_{rk})^2}{E_{rk}}$$

$$X^2 = \frac{(5 - 6,5)^2}{6,5} + \frac{(4 - 2,5)^2}{2,5} + \frac{(8 - 6,5)^2}{6,5} + \frac{(1 - 2,5)^2}{2,5}$$

$$X^2 = 0,34615385 + 0,9 + 0,34615385 + 0,9$$

$$X^2 = 2,49230769$$

$$X^2_{prueba} = 2,49230769$$

Ahora el siguiente paso es determinar el valor de Chi Cuadrado de la tabla X^2 tabla para lo cual se necesita los grados de libertad (gl) y el nivel de significancia que es del 5% es decir 0,05 para determinar los gl .

$$gl = (r - 1) * (k - 1)$$

Dónde r=N° de columnas y k= N° de filas para este caso tenemos:

$$gl = (2 - 1) * (2 - 1) = 1$$

$$gl = 1$$

Por lo tanto buscando en la tabla de Chi Cuadrado en el Anexo N° 3 el valor para X^2 *tabla*

$$X^2_{tabla} = 3,841$$

Resumiendo la prueba Chi Cuadrado requiere la comparación del X^2 *prueba* con el X^2 *tabla* si el valor estadístico de prueba es menor que el valor de la tabla la Hipótesis Nula H_0 es aceptada caso contrario H_0 es rechazada en otras palabras:

$$X^2_{prueba} > X^2_{tabla}$$

Se rechaza la Hipótesis Nula H_0 (dependencia entre las variables)

$$X^2_{prueba} < X^2_{tabla}$$

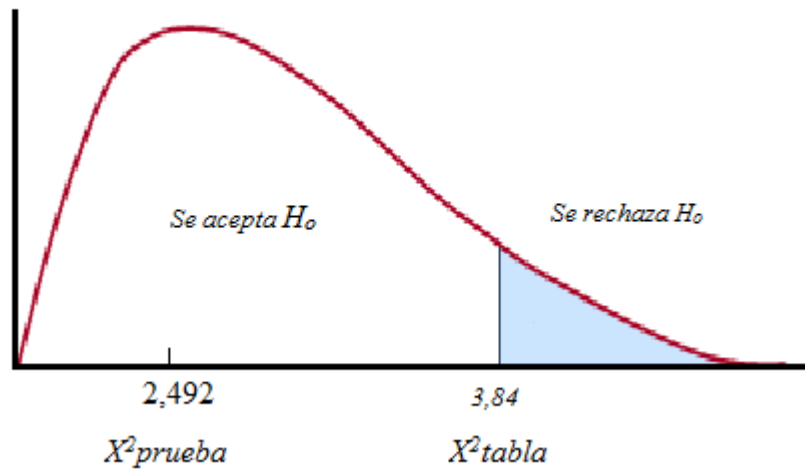
Aceptar Hipótesis Nula H_0 (independencia entre las variables)

Para nuestro caso queda de la siguiente manera:

$$X^2_{prueba} = 2,492 < X^2_{tabla} = 3,84$$

Gráfico N° 4.22 Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica N° 1

DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO



Fuente: Cuadro N° 4.23 y N° 4.24

Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

Por lo tanto se acepta la Hipótesis Nula (H_0) La Aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa Si incidirá en la optimización del talento humano en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.

4.2.3 Comprobación de la Hipótesis Específica N° 2

Para la comprobación de la Hipótesis Específica N° 2 se utilizó la estadística inferencial, se aplicó el Chi Cuadrado, luego de haber realizado un análisis de los resultados de la encuesta se determinó la siguiente Hipótesis Nula H_0 y la Hipótesis Alternativa H_1 que son:

La Hipótesis Nula (H_0) El diseño de un Modelo de Gestión Administrativa Si optimizará los procesos administrativos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba con un 95% de probabilidades con un nivel de significancia del 5% en la prueba de Chi Cuadrado X^2 .

Al haber planteado la Hipótesis Alternativa de investigación (H_1) El diseño de un Modelo de Gestión Administrativa No optimizará los procesos administrativos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba con un 95% de probabilidades con un nivel de significancia del 5% en la prueba de Chi Cuadrado X^2 .

Con las preguntas N° 2 y 6 de la encuesta dirigida a los trabajadores y empleados de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba se va a comprobar la Hipótesis Específica N° 2 de la Investigación que dice: El diseño de un Modelo de Gestión Administrativa optimizará los procesos administrativos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba se obtuvo los siguientes resultados luego de tabular las encuestas a los 9 trabajadores y empleados los mismos que son los Valores Observados.

Cuadro N° 4.25 Valores Observados Hipótesis Específica N° 2

Valores Observados			
	Si	No	Total
Pregunta 6	2	7	9
Pregunta 2	1	8	9
TOTAL	3	15	18

Fuente: Cuadro N° 4.2 y N° 4.6

Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

Los valores esperados se obtienen de la siguiente manera:

$$E(\text{Si Pregunta 6}) = \frac{3 * 9}{18} = 1,5$$

$$E(\text{No Pregunta 6}) = \frac{15 * 9}{18} = 7,5$$

$$E(\text{Si Pregunta 2}) = \frac{3 * 9}{18} = 1,5$$

$$E(\text{No Pregiunta 2}) = \frac{15 * 9}{18} = 7,5$$

Cuadro N° 4.26 Valores Esperados Hipótesis Específica N° 2

Valores Esperados			
	Si	No	Total
Pregunta 6	1,5	7,5	9
Pregunta 2	1,5	7,5	9
TOTAL	3	15	18

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

Una vez obtenido los Valores Esperados el siguiente paso es determinar el valor de Chi Cuadrado X^2 prueba para lo cual se aplica la siguiente ecuación:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dónde:

O_{ij} denota a las frecuencias observadas. Es el número de casos observados clasificados en la fila i de la columna j .

E_{ij} denota a las frecuencias esperadas o teóricas. Es el número de casos esperados correspondientes a cada fila y columna. Se puede definir como aquella frecuencia que se observaría si ambas variables fuesen independientes.

$$X^2 = \frac{(O_{11} - E_{11})^2}{E_{11}} + \frac{(O_{22} - E_{22})^2}{E_{22}} + \dots + \frac{(O_{rk} - E_{rk})^2}{E_{rk}}$$

$$X^2 = \frac{(2 - 1,5)^2}{1,5} + \frac{(1 - 1,5)^2}{1,5} + \frac{(7 - 7,5)^2}{7,5} + \frac{(8 - 7,5)^2}{7,5}$$

$$X^2 = 0,166667 + 0,166667 + 0,033333 + 0,033333$$

$$X^2 = 0,4$$

$$X^2_{prueba} = 0,4$$

Ahora el siguiente paso es determinar el valor de Chi Cuadrado de la tabla X^2_{tabla} para lo cual se necesita los grados de libertad (gl) y el nivel de significancia que es del 5% es decir 0,05 para determinar los gl .

$$gl = (r - 1) * (k - 1)$$

Dónde $r=N^\circ$ de columnas y $k= N^\circ$ de filas para este caso tenemos:

$$gl = (2 - 1) * (2 - 1) = 1$$

$$gl = 1$$

Por lo tanto buscando en la tabla de Chi Cuadrado en el Anexo N° 3 el valor para X^2 *tabla*

$$X^2_{\text{tabla}} = 3,841$$

Resumiendo la prueba Chi Cuadrado requiere la comparación del X^2 *prueba* con el X^2 *tabla* si el valor estadístico de prueba es menor que el valor de la tabla la Hipótesis Nula H_0 es aceptada, caso contrario H_0 es rechazada en otras palabras:

$$X^2_{\text{prueba}} > X^2_{\text{tabla}}$$

Se rechaza la Hipótesis Nula H_0 (dependencia entre las variables)

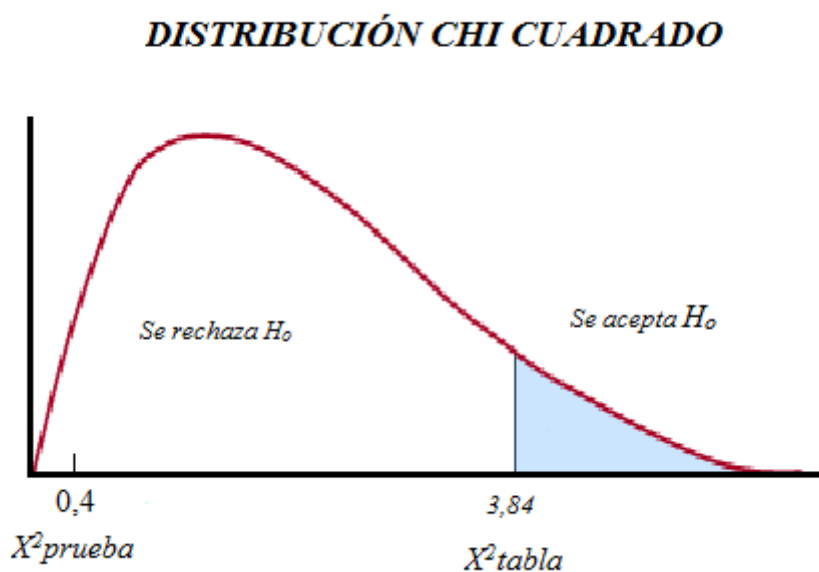
$$X^2_{\text{prueba}} < X^2_{\text{tabla}}$$

Aceptar Hipótesis Nula H_0 (independencia entre las variables)

Para nuestro caso queda de la siguiente manera:

$$X^2_{\text{prueba}} = 0,4 < X^2_{\text{tabla}} = 3,84$$

Gráfico N° 4.23 Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica N° 2



Fuente: Cuadro N° 4.25 y N° 26

Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

Por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula H_0 y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1) El diseño de un Modelo de Gestión Administrativa No optimizará los procesos administrativos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.

4.2.4 Comprobación de la Hipótesis Específica N° 3

Los procesos de atención al cliente incidirán en la Gestión Administrativa de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.

Para la comprobación de la Hipótesis Específica N° 3 se utilizó la estadística inferencial, se aplicó el Chi Cuadrado, luego de haber realizado un análisis de los resultados de la encuesta se determinó la siguiente Hipótesis Nula H_0 y la Alternativa H_1 que son:

La Hipótesis Nula (H_0) Los procesos de atención al cliente No incidirá en la Gestión Administrativa de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba, con un 95% de probabilidades con un nivel de significancia del 5% en la prueba de Chi Cuadrado X^2 .

Al haber planteado la Hipótesis Alternativa de investigación (H_1) Los procesos de atención al cliente Si incidirá en la Gestión Administrativa de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba, con un 95% de probabilidades con un nivel de significancia del 5% en la prueba de Chi Cuadrado X^2 .

Con la pregunta N° 4 y 8 de la encuesta dirigida a los clientes y la pregunta N° 9 de la encuesta dirigida a los trabajadores y empleados de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba se va a comprobar la Hipótesis Específica N° 3 de la investigación que dice:

- Pregunta 4 clientes ¿La atención del personal que labora en la empresa de acuerdo a su criterio fue amigable y eficiente?
- Pregunta 8 clientes ¿La implementación de un Modelo de Gestión Administrativa en la empresa mejoraría la calidad del servicio y permitirá la optimización de los recursos? y,

- Pregunta 9 empleados ¿Existe en la empresa una política o una estrategia dirigida para lograr la satisfacción del cliente y poder competir con otras estaciones de servicio?

Se obtuvo los siguientes resultados luego de tabular las encuestas a los 120 clientes y a los 9 trabajadores y empleados los mismos que son los Valores Observados.

Cuadro N° 4.27 Valores Observados Hipótesis Específica N° 3

Valores Observados			
	Si	No	Total
Pregunta 1	72	48	120
Pregunta 2	86	34	120
Pregunta 3	1	8	9
TOTAL	159	90	249

Fuente: Cuadro N° 4.14, N° 4.18 y N° 4.9

Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

Los Valores Esperados se obtienen de la siguiente manera:

$$E(\text{Pregunta 1 Si}) = \frac{159 * 120}{249} = 76,63$$

$$E(\text{Pregunta 1 No}) = \frac{90 * 120}{249} = 43,37$$

$$E(\text{Pregunta 2 Si}) = \frac{159 * 120}{249} = 76,63$$

$$E(\text{Pregunta 2 No}) = \frac{90 * 120}{249} = 43,37$$

$$E(\text{Pregunta 3 Si}) = \frac{159 * 9}{249} = 5,75$$

$$E(\text{Pregunta 3 No}) = \frac{90 * 9}{249} = 3,25$$

Cuadro N° 4.28 Valores Esperados Hipótesis Específica N° 3

Valores Esperados			
	Si	No	Total
Pregunta 1	76,63	43,37	120
Pregunta 2	76,63	43,37	120
Pregunta 3	5,75	3,25	9
TOTAL	159	90	249

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

Una vez obtenido los Valores Esperados el siguiente paso es determinar el valor de Chi Cuadrado X^2 prueba para lo cual se aplica la siguiente ecuación:

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dónde:

O_{ij} denota a las frecuencias observadas. Es el número de casos observados clasificados en la fila i de la columna j .

E_{ij} denota a las frecuencias esperadas o teóricas. Es el número de casos esperados correspondientes a cada fila y columna. Se puede definir como aquella frecuencia que se observaría si ambas variables fuesen independientes.

$$X^2 = \frac{(O_{11} - E_{11})^2}{E_{11}} + \frac{(O_{22} - E_{22})^2}{E_{22}} + \dots + \frac{(O_{rk} - E_{rk})^2}{E_{rk}}$$

$$X^2 = \frac{(5 - 6,5)^2}{6,5} + \frac{(4 - 2,5)^2}{2,5} + \frac{(8 - 6,5)^2}{6,5} + \frac{(1 - 2,5)^2}{2,5}$$

$$X^2 = 0,34615385 + 0,9 + 0,34615385 + 0,9$$

$$X^2 = 2,49230769$$

$$X^2_{prueba} = 2,49230769$$

Ahora el siguiente paso es determinar el valor de Chi Cuadrado de la Tabla X^2_{tabla} para lo cual se necesita los grados de libertad (gl) y el nivel de significancia que es del 5% es decir 0,05 para determinar los gl .

$$gl = (r - 1) * (k - 1)$$

Dónde $r=N^\circ$ de columnas y $k= N^\circ$ de filas para este caso tenemos:

$$gl = (2 - 1) * (3 - 1) = 2$$

$$gl = 2$$

Por lo tanto buscando en la tabla de Chi Cuadrado en el Anexo N° 3 el valor para X^2_{tabla}

$$X^2_{tabla} = 5,99$$

Resumiendo la prueba Chi Cuadrado requiere la comparación del X^2_{prueba} con el X^2_{tabla} si el valor estadístico de prueba es menor que el valor de la tabla la Hipótesis Nula H_0 es aceptada caso contrario H_0 es rechazada en otras palabras:

$$X^2_{prueba} > X^2_{tabla}$$

Se rechaza la Hipótesis Nula H_0 (dependencia entre las variables)

$$X^2_{prueba} < X^2_{tabla}$$

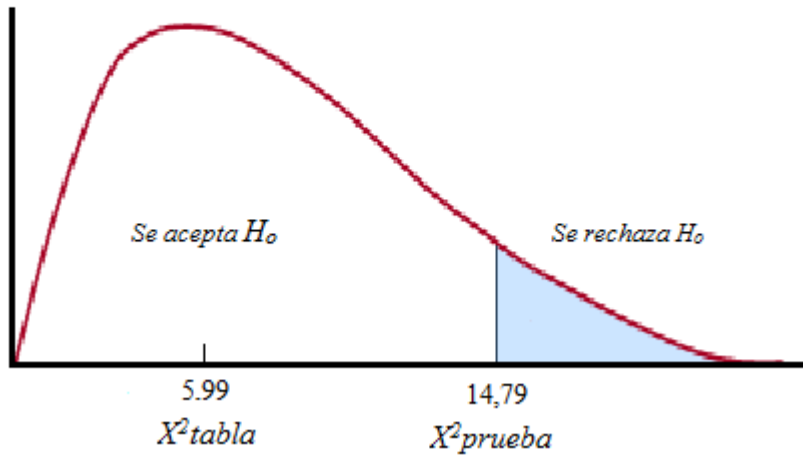
Aceptar Hipótesis Nula H_0 (independencia entre las variables)

Para nuestro caso queda de la siguiente manera:

$$X^2_{prueba} = 14,79 < X^2_{tabla} = 5,99$$

Gráfico N° 4.24 Distribución Chi Cuadrado Hipótesis Específica N° 3

DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO



Fuente: Cuadro N° 4.27 y N° 4.28

Elaborado por: Margarita Arguello Erazo

Por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula H_0 y se acepta la Hipótesis Alternativa H_1 que dice Los procesos de atención al cliente Si incidirá en la Gestión Administrativa de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.

CAPÍTULO V.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Se determinó que actualmente la administración de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba, las acciones y medios relacionados con la gestión administrativa se maneja bajo un entorno y paradigmas empíricos donde intervienen los recursos humanos, económicos y tecnológicos que cumplen sus actividades en el logro de pocos resultados y una baja rentabilidad.

- Se encontró que el administrador de la empresa se le dificulta dirigir y manejar las actividades como resultado de los recursos disponibles, debido a la falta de un manual de procedimientos, acciones estratégicas, que permitan un mejor control y gestión de trabajo.

- Los indicadores de gestión que se manejan en la empresa están alejados de la realidad empresarial no cumplen con su función. No se han definido aún indicadores de calidad y productividad.

- La propuesta de un Modelo de Gestión Administrativa para el control de gestión en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba agilizaría el mecanismo de gestionar y administrar eficientemente las actividades en general de la empresa así como optimizaría los recursos humanos, económicos y tecnológicos para una mayor productividad y un servicio de calidad.

- La finalidad perseguida a través de la elaboración e implementación de un Modelo de Gestión Administrativa, la cual resultó en el desarrollo organizacional y la competitividad, es el control efectivo de gestión en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba para una mejor administración de los procesos y en la toma de decisiones a nivel gerencial.

- Se puede decir que se logró los objetivos propuestos, que precisaban la elaboración e implementación de un modelo de gestión administrativa que servirá para llevar a cabo el control de gestión de los procesos, actividades, tareas y acciones así como el cumplimiento de los objetivos organizacionales que contribuyen a un aumento de la productividad, una mejor atención al cliente, un servicio de calidad y mayor competitividad.

5.2 RECOMENDACIONES

- En virtud de un mejoramiento continuo de los procesos administrativos y del entorno globalizado en el cual está inmersa la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba, la cual le impulsa a la búsqueda de la excelencia organizacional y al éxito empresarial mejorando sus procesos y llevando un control eficiente de su gestión, haciendo uso de técnicas y herramientas de administración aprovechando las competencias del personal, incursión de nueva tecnología, mejor atención y servicio al cliente a través del diseño de modelos, se propuso esta investigación lográndose los objetivos propuestos. Razón por la cual a continuación se realizan las siguientes recomendaciones:

- Es oportuno mencionar la importancia de un Modelo de Gestión Administrativa, desarrollado en esta investigación como factor clave para llevar a cabo un mejor control y gestión de los procesos realizados en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba logrando optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos. Se recomienda que la empresa realice periódicamente un monitoreo o seguimiento a los procesos que se llevan a cabo, así también una retroalimentación para detectar las deficiencias o problemas que se presentan y poder asistir oportunamente en la toma de decisiones a fin de prevenir, gestionar y corregir con acciones dando lugar a resultados positivos.

- Se sugiere que el Modelo de Gestión Administrativa aplicado en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba sirva como ejemplo o guía para otros negocios o empresas, donde este sistema pueda ser utilizado al publicarlo a través de la red, para que todos los administradores y representantes puedan acceder a la información allí contenida.

- Se recomienda el máximo beneficio y aprovechamiento de esta herramienta y su oportunidad de ser mejorado, al ser considerado un factor clave para el correcto control, administración y gestión de la empresa a través de la eficiencia de los procesos y procedimientos internos como de los recursos además de servir como mecanismo veraz en la toma de decisiones.

- La propuesta de esta investigación representa un modelo a seguir por otras empresas que piensan en crecer y mantener un posicionamiento en el mercado, refiriéndonos no sólo a aumentar el volumen de ventas, sino más bien en la reestructuración de su gestión al ponerse como desafío o reto el desarrollo de un proyecto de gestión administrativa enfocada hacia la calidad total que permita el mejoramiento continuo y la optimización de los recursos.

- Con la implementación de este Modelo de Gestión Administrativa en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba se sugiere que la empresa realice los cambios necesarios para aprovechar al máximo el mejoramiento de la gestión que proporcionan una continuidad del negocio y el éxito empresarial.

- Al ser considerado un caso real y práctico es necesario que la empresa y sus colaboradores tomen una actitud positiva frente al cambio siendo el concepto clave en las empresas exitosas de hoy, esta investigación debe ser aplicada como una herramienta de gestión y de mejora continua tomando en cuenta que el desafío actual de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba es ganar competitividad, basada en las oportunidades del mercado para mejorar en la calidad y productividad de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de administración*. México: Pearson Educación.
- Ariza, J.A. & Morales, A.C. (2004). *Dirección y administración integrada*. España: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración, proceso administrativo*. (3^a ed.) México: Mc Graw - Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7^ª ed.). Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Planeación estratégica: fundamentos y aplicaciones*. (2^a ed.). México: McGraw-Hill.
- Gómez, G. (2008). *Sistemas administrativos análisis y diseños*. Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, S & Rodríguez, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. México D.F.: Editorial Mc Graw Hill.
- Koontz, H. & Wihrich, H. (2004). *Administración, una perspectiva global*. (11^ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill. p. 244
- Koontz, H. & Cannice, M. (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill.
- Maurí, J. (2005). *Introducción a la organización y gestión de empresas*. España: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- Joaquín, R. V. (2012). *Cómo elaborar y usar manuales administrativos*. (4^ª ed.). México: CENGAGE Learning.
- Rojas, M. & Medina, L. (2011). *Planeación estratégica*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Reyes, A. (2004). *Administración de empresas teoría y práctica*. Primera Parte. México: Edit. Limusa.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. (3^ª ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. & DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de la Administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. (6^ª ed.). México: Pearson Educación.
- Serna, H. (2004). *Gerencia estratégica*. Santa Fe de Bogotá, Colombia: 3R Editores.

WEBGRAFÍA

- Bedoya, M. (4 de mayo de 2013). *Proceso administrativo gestión documental*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/d1305/proceso-administrativo-gestin-documental>
- Gallardo, E. (2011). *Fundamentos de la Administración*. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/17604/6/Fundamentos%20Administracion%20EGallardo.pdf>
- Guzmán, A. & Motejo, A. (21 de octubre de 2013). *El proceso administrativo desde varios autores*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/el-proceso-administrativo-desde-varios-autores.htm>
- Macero, B. (5 de febrero de 2009). *La gestión administrativa empresarial*. Obtenido de <http://grupo3gestionadministrativa.blogspot.com/>
- Macrointegración: SOA. (20 de febrero de 2008). Obtenido de Wikidot: <http://sigc.wikidot.com/system>
- Thompson, I. (Agosto de 2007). *Definición de organización*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>
- Velastegui, W. (8 de febrero de 2011). *Proceso administrativo*. Obtenido de <http://www.slideshare.net/wilsonvelas/proceso-administrativo-6854883>

ANEXOS

ANEXO 1.

Proyecto (Aprobado).

1. TEMA

Elaboración e Implementación de un Modelo de Gestión Administrativa que permita optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba de la ciudad de Riobamba en el período Febrero - Julio 2.013

2. PROBLEMATIZACIÓN

2.1 Ubicación del sector donde se va a realizar la investigación

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

Parroquia: Lizarzaburu

Calle Principal: Av. Maldonado

Calle Secundaria: Av. Ecuador

Número: Km 3 ½

Referencia: Panamericana Sur

Sector: By Pass

2.2 Situación Problemática

La mayor parte de las pequeñas y medianas empresas en el país son empresas que surgen como negocios familiares, las empresas comercializadoras de combustible en el país y en la ciudad de Riobamba en su mayoría son de estas características, por lo tanto la mayor parte de estos negocios, desde los inicios de la estación en el año 2.006 su administración lo llevan en una forma empírica no cuentan con un orgánico funcional ni estructural, no saben que procesos se requiere para cada actividad, lo único que llevan formalmente es la contabilidad por requerimiento de la ley esto causa que los índices de productividad de los negocios no sean tan altos.

En la actualidad las empresas se ven obligadas a realizar constantes mejoras y cambios debido a factores como avances tecnológicos, la competitividad, en sí por encontrarnos en un entorno cada vez más globalizado y dinámico. Es así como las empresas frente a esta realidad compleja tratan de apostar a que sus procesos sean manejados de la mejor manera al gestionar y administrar a la empresa en todo su contexto.

Sí las empresas se componen de personas, involucra su participación en cualquier aspecto como empleados, proveedores, clientes se los considera un factor determinante para la consecución de los objetivos y el éxito del negocio. Si no se tiene bien estructurado los procesos administrativos de no contar con todos los lineamientos y pasos para poder competir dentro del sector donde está ubicada actualmente la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba, en un futuro no muy cercano se puede perder todo el posicionamiento ganado en el mercado de comercialización de combustibles de la ciudad de Riobamba y poder sobrevivir en un mercado cada vez más complejo.

Al ser una empresa privada pretende sobresalir en un mercado cada vez más competitivo, esto no sería posible sin estrategias y las directrices para obtener un mejor posicionamiento, obtener ganancias económicas, contar con un personal calificado con alto potencial y competente, pues contribuirá a que lo anterior sea una realidad siendo la clave del éxito de la empresa.

En la actualidad la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba ha presentado problemas de tipo administrativo debido a la falta de un Modelo de Gestión Administrativa producto de una ineficiente e inadecuada organización por parte de la empresa en cuanto al manejo de sus recursos, así como una asignación efectiva de los medios disponibles para mejorar los procesos dando como resultado un bajo desempeño en el personal, disminución del volumen de ventas, clientes insatisfechos, bajo posicionamiento en el mercado, entre otros.

En definitiva la situación problemática por la que atraviesa la empresa ha sido al no aprovechar al máximo los recursos disponibles a causa de varios factores como: una mala administración, centralización y discontinuidad de los procesos internos, falta de compromiso de los trabajadores, falta de liderazgo, resistencia al cambio que sin duda pueden llevar al fracaso de la empresa o simplemente mantenerse para seguir compitiendo.

2.3 Formulación del Problema

¿Cómo la Elaboración e Implementación de un Modelo de Gestión Administrativa permite optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba de la ciudad de Riobamba en el período Febrero -Julio 2.013?

2.4 Problemas derivados

- Falta de optimización de los procesos del talento humano.
- Falta de optimización de los procesos administrativos
- Como la atención al cliente afecta a la Gestión Administrativa.

3. JUSTIFICACIÓN

Un modelo de gestión permite trabajar una idea, un proyecto, una empresa, un negocio de forma ordenada y en coordinación con todos los integrantes o miembros hasta lograr un mejoramiento y la continuidad de las líneas y procesos importantes para la toma de decisiones. La propuesta permitirá dar un nuevo enfoque a la manera como administrar y gestionar la empresa al ser una estructura moderna apuesta a que todas sus acciones encaminen los esfuerzos y recursos disponibles ya sean humanos, económicos y tecnológicos para alcanzar los objetivos propuestos.

Es importante resaltar que las decisiones y acciones tomadas en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba dependen de las estrategias, herramientas o instrumentos administrativos que deben ser el punto de partida para evitar improvisamientos es por ello la necesidad de elaborar e implementar un modelo o estructura de gestión que garantice la posición de la empresa en el mercado e inclusive mejorar, esto no sería posible sin el apoyo y el compromiso de todos sus colaboradores.

Por tanto un modelo de gestión representa una parte o porción de la realidad que vive la empresa, el efecto que generaría en el entorno de la organización como: clientes, empleados, comunidad, proveedores, etc., es la diferenciación, un valor adicional y el éxito de las acciones y actividades al ofrecer un servicio personalizado de alta calidad, con un talento humano competente, comprometido con la empresa para el desarrollo y crecimiento de la misma, contar con tecnología de punta, avanzada conforme a las últimas condiciones del mercado, equipos automatizados, dotar de materiales y

uniformes adecuados a los trabajadores para incrementar la productividad y por ende obtener un alto nivel de ganancias.

La búsqueda de la excelencia en cuanto al manejo del personal y los procesos es una prioridad, ya que en los últimos años las empresas están expuestas a constantes cambios que les obligan a imponerse nuevos retos y desafíos para poder competir.

Se habla de calidad cuando las acciones son el motor que impulsa a mejoras continuas en la presente investigación la gestión apunta a la toma de decisiones para unificar esfuerzos y actividades hacia la obtención y crecimiento de las ganancias, la necesidad de trabajar con modelos de gestión aporta para el desarrollo del negocio, es decir permite mantener la competitividad, manteniendo o mejorando la posición dentro del mercado, la optimización de los recursos, manteniendo unido y eficiente en todo momento a los miembros de la empresa.

El Modelo de Gestión Administrativa a ser implantado debe convertirse en una guía, un punto de referencia para otras empresas que esperan obtener ventajas competitivas y maximizar los resultados como la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

- Demostrar como la Elaboración e Implementación de un Modelo de Gestión Administrativa permitirá optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba, de la ciudad de Riobamba en el período Febrero-Julio 2.013

4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar los procesos administrativos que se realizan en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba. Para optimizar el talento humano.
- Optimizar los procesos administrativos en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.
- Mejorar los procesos de atención al cliente para mejorar la Gestión Administrativa.

5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

5.1 Antecedentes de Investigaciones anteriores

Al momento de realizar la selección y plantear el tema de investigación se pudo observar que la empresa en cuestión no ha participado como auspiciante en otros estudios o investigaciones, razón por la cual la declaración del presente tema de tesis será un aporte valioso para la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba que contribuirá a la optimización de los recursos humanos, económicos y tecnológicos.

Frente a la necesidad de obtener beneficios y un crecimiento en la productividad la alta dirección se ha visto obligada en dar su visto bueno para llevar a cabo la creación de un Modelo de Gestión Administrativa y poder implementarlo que permita la generación de utilidades, beneficios y un mejor posicionamiento en el mercado. A partir de esto se puede decir que la presente propuesta se trata de un tema original, propio, creativo y práctico sujeto a la realidad por la que atraviesa la empresa de ahí su importancia y la decisión de la gerencia en brindar su apoyo para la realización de la investigación.

5.2 Fundamentación teórica (F. Epistemológica, F. Axiológica, etc.)

Primeramente debemos clarificar que debemos de entender por gestión administrativa. Según el Diccionario de la Lengua Española, (Real Academia Española, 2001) (Nunnaly & Bernstein, 1994) gestión, se define como “acción o efecto de gestionar” y a su vez gestionar, es “hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. Pero cabe mencionar que este diccionario trata como sinónimo “administrar”.

(Restrepo, G. 2000) nos dice que “En términos generales los conceptos de administración, gerencia y gestión, son sinónimos a pesar de los grandes esfuerzos y discusiones por diferenciarlos”. “En los libros clásicos se toman como sinónimos administración y gerencia”.

En este sentido, en relación a la gestión, (Amaya de Ochoa, 1999) nos dice que gestión es “Una función institucional global e integradora de todas las fuerzas que conforman una organización, articuladas y correlacionadas para el logro de un propósito compartido, o de un objeto común.

Y haciendo énfasis en el grado, la gráfica que se muestra a continuación ayuda a establecer las características que una y otra tienen (Macrointegración: SOA, 2008):



Esto nos ayudará a identificar la dimensión de la actividad de gestionar, que implica, no solamente la realización de las etapas del proceso administrativo, ni la correcta utilización de los recursos, sino también, la utilización de las estrategias, herramientas y técnicas necesarias para lograr los objetivos organizacionales.

Según (KOONTZ & CANNICCE, 2008) dice que un modelo es “la abstracción de los sucesos que rodean un proceso, una actividad o un problema. Aíslan una entidad de su entorno de tal manera que pueda examinarse sin el ruido o perturbaciones de otras influencias del medio circulante”.

- Modelo de Gestión: Esquema o marco de referencia, guía, estructura para llevar a cabo las acciones con el efecto de gestionar y administrar un negocio, empresa, o cualquier tipo de actividad a través del cual se pretende alcanzar sus objetivos.
- Modelo de Gestión Administrativa: Es el esquema donde se utiliza acciones o medios que se emplean para conseguir los objetivos y que sirven como soporte administrativo a los procesos o actividades empresariales.
- Recursos: Es una fuente, aspecto o suministro que genera utilidad o beneficio.

- Recursos humanos: Se lo conoce también como Talento Humano, se refiere al potencial o conjunto de personas y/o trabajadores que aportan con su esfuerzo y capacidad intelectual o física destinados al cumplimiento de una tarea o función específica que forman parte de una empresa.
- Recursos económicos: Son todos aquellos medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades del proceso productivo o la actividad empresarial.
- Recursos tecnológicos: Se trata de un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito, como sería el aprovechamiento práctico del conocimiento científico, puede ser tangible e intangible podemos mencionar una computadora, impresora, un sistema, una aplicación virtual, etc.
- Empresa: Es el ente o unidad económico-social, organización o entidad que realiza una actividad compuesta por recursos humanos, materiales, económicos y tecnológicos con el objeto de obtener beneficios o una utilidad mediante la participación en el mercado de bienes y servicios.
- Competitividad: Se lo puede definir como la capacidad de aprovechar al máximo los recursos disponibles mediante la fijación de un precio cómodo y accesible para una mayor satisfacción del cliente o consumidor. La competitividad se mide por la calidad del producto, prestación del servicio y del nivel de precios.
- Productividad: Término que permite describir la capacidad o el nivel de producción por unidad de trabajo, hora hombre/hora máquina. También se lo relaciona a lo que se ha producido y a los elementos, medios que han sido empleados para conseguirlo.
- Cliente: Hace mención a la persona que tiene acceso a un determinado producto o servicio a partir de un pago ya sea en efectivo, crédito o cualquier otro objeto de valor.
- Mercado: Conjunto de organizaciones o individuos con necesidades o deseos que tienen la capacidad o la voluntad de comprar bienes o servicios, así como realizar actividades de intercambio o cualquier tipo de transacción para satisfacer sus necesidades.
- Ganancia/Utilidad: Término que hace referencia a la obtención de riqueza o cualquier otro beneficio producto de una transacción, proceso económico o actividad empresarial.

6. HIPÓTESIS

6.1 Hipótesis General

La elaboración e implementación de un Modelo de Gestión Administrativa permitirá la optimización de los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba de la ciudad de Riobamba en el período Febrero-Julio 2013. Proporcionando referencias al manejo del talento humano, mejorando los procesos de administrativos, mejorando la atención al cliente.

6.2 Hipótesis Específica

- La aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa incidirá en la optimización del talento humano en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.
- El diseño de un Modelo de Gestión Administrativa optimizará los procesos administrativos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.
- Los procesos de atención al cliente incidirán en la Gestión Administrativa de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.

7. OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS

7.1 Operacionalización de la Hipótesis de Graduación Específica N° 1.

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
INDEPENDIENTE Modelo de Gestión Administrativa.	Conjunto de acciones mediante las cuales el administrador desarrolla sus actividades.	Acciones Administrador Actividades	Incremento de ventas, satisfacción del cliente. Utilidades Ventas Clima Organizacional Procesos Tiempos de ejecución Metas Ventas Horas Hombre	Observación Encuestas Entrevistas
DEPENDIENTE Talento Humano	Consiste en la planificación, organización, desarrollo y coordinación de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal	Planificación Organización Desarrollo Coordinación Técnicas Desempeño Personal	Planes Programas Proyectos Manuales Productividad Eficiencia Objetivos Metas Procesos Procedimientos Metas Objetivos Roles Manuales de desempeño Evaluación	Observación Encuestas Entrevistas

7.2 Operacionalización de la Hipótesis de Graduación Específica N° 2.

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
INDEPENDIENTE Modelo de Gestión Administrativa.	Conjunto de acciones mediante las cuales el administrador desarrolla sus actividades.	Acciones Administrador Actividades	Incremento de ventas, satisfacción del cliente. Utilidades Ventas Clima Organizacional Procesos Tiempos de ejecución Metas Ventas Horas Hombre	Observación Encuestas Entrevistas
DEPENDIENTE Procesos administrativos	Es una actividad que implica planificar, organizar, dirigir y controlar en una organización.	Actividad Planificar Organizar Dirigir Controlar Organización	Proceso Pasos Plan Estratégico Planes Operativos Programas Proyectos Orgánico estructural Orgánico funcional Cumplimiento de Objetivos y metas Estrategias Supervisión Utilidades Metas Objetivos	Observación Encuestas Entrevistas

7.3 Operacionalización de la Hipótesis de Graduación Específica N° 3.

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
INDEPENDIENTE Satisfacción del cliente	Se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio.	Nivel de conformidad Persona Compra Servicio	Satisfacción Gusto # de personas Ventas Ingreso Ventas Ingreso	Observación Encuestas Entrevistas
DEPENDIENTE Modelo de Gestión Administrativa.	Conjunto de acciones mediante las cuales el administrador desarrolla sus actividades.	Acciones Administrador Actividades	Incremento de ventas, satisfacción del cliente. Utilidades Ventas Clima Organizacional Procesos Tiempos de ejecución Metas Ventas Horas Hombre	Observación Encuestas Entrevistas

8. METODOLOGÍA

8.1 Tipo de Investigación

8.1.1 Descriptiva

Es descriptiva ya que se va a describir cada uno de los procesos administrativos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.

8.1.2. Explicativo

Es explicativa porque va a enunciar cada uno de los factores que intervienen en la gestión administrativa de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.

8.2 Diseño de la Investigación

8.2.1 De Campo

Porque se realizará en el lugar donde ocurren los hechos mediante la observación, las entrevistas y el levantamiento de las encuestas.

8.2.2. Documental

Porque la obtención de la información se lo realizará mediante la utilización de material impreso.

8.3 Población

En cuanto a la población actualmente la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba al ser una Microempresa cuenta con un total de 9 trabajadores, considerados personal administrativo y trabajadores en general que prestan sus servicios contratados por la empresa bajo los lineamientos establecido por la Ley.

Por tratarse de un número pequeño se ha tomado en cuenta a toda la población.

E/S EP PETROECUADOR Riobamba		
CARGO	PERSONAL	NÚMERO DE TRABAJADORES
PUESTO		
Gerente General	Administrativo	1
Administrador	Administrativo	1
Asistente	Administrativo	1
Contador	Administrativo	1
Despachadores	Operativo	4
Transporte Combustible	Operativo	1
TOTAL		9

8.4 Muestra

En el trabajo de investigación no se habla de una muestra ya que el número de casos o individuos de la población es mínima siendo un total de 9 trabajadores, por lo que se tomará en su totalidad siendo todos representativos por tratarse de un menor número de datos.

En conclusión no existe muestra.

8.5 Métodos de Investigación

Para llevar a cabo el proyecto de investigación se utilizará los siguientes métodos de investigación:

Observación: Permitirá conocer la realidad a través de la percepción directa de los hechos, acontecimientos y demás fenómenos suscitados en la empresa, mediante visitas periódicas al campo donde se llevará un diario para anotar lo más relevante e importante que servirá para el informe final. Este método es considerado de gran utilidad en el diseño de la investigación ya que permitirá la comprobación de la hipótesis propuesta.

La observación será aplicada en cualquier momento de la investigación donde se recogerá la información de cada una de las variables establecidas en la hipótesis de trabajo. Se utilizará la guía de observación como un recurso para la obtener conocimiento acerca del comportamiento del objeto sujeto de estudio. En definitiva la observación permite acceder a la información directa, estimula la curiosidad por conocer más, impulsa el desarrollo de nuevos hechos de gran importancia.

Entrevista: Con este método se podrá acceder a cierto tipo de información confiable, la validez de la misma permitirá contar con las respuestas a varias de las interrogantes planteadas sobre la investigación acerca de la elaboración e implementación de un Modelo de Gestión Administrativa y los beneficios de la misma. Las entrevistas se realizarán directamente a los colaboradores, representantes y clientes ésta técnica se convierte en una conversación cara a cara orientada a obtener información donde se harán preguntas relacionadas sobre el tema de investigación. Es un diálogo que se mantendrá con el personal y otras personas vinculadas a la actividad económica, para obtener y recabar información relevante a la investigación.

Encuesta: La finalidad de ésta técnica es obtener información así como recaudar datos relevantes a través de un cuestionario prediseñado esto será posible entrevistando al personal, se convierte en un estudio observacional siendo un método usual y muy práctico que sirve para recolectar datos, las preguntas serán diseñadas con el objeto de recoger información sobre las opiniones y actitudes de los involucrados.

8.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnicas ¿Cómo recoger los datos?

Las técnicas a ser utilizadas en el presente trabajo de investigación son:

La Observación: Acudir al campo para observar y ver directamente el fenómeno a ser investigado, sería mediante visitas periódicas a la empresa. La ventaja de ésta técnica radica en que los datos son recogidos y percibidos directamente.

La Entrevista: Mediante diálogos y conversaciones que se mantendrán con los empleados, clientes y demás colaboradores de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba, ésta técnica se utilizará para recabar información de forma verbal.

La Encuesta: A través del planteamiento de un cuestionario que contenga preguntas relacionadas al tema de investigación, para obtener información sobre las interrogantes del grupo o muestra de sujetos.

Instrumentos ¿Con qué?

Guión de Observación: Notas de campo, registros y diarios que serán utilizados al momento de acudir a las visitas donde se anotarán las evidencias y datos más relevantes suscitados durante la permanencia en la empresa.

Guión de Entrevista: Se utilizará un modelo de cuestionario de opinión donde se plantearán preguntas relacionadas al tema de investigación.

Guión de Encuesta: La información será recogida mediante un cuestionario estandarizado es decir se planteará las mismas preguntas para posteriormente proceder con la tabulación e interpretación de resultados.

8.7 Técnicas y procedimientos para el análisis de resultados

Técnicas Estadísticas

Una vez que se ha procedido con la recolección de datos, el paso siguiente es la interpretación de los resultados mediante modelos estadísticos para lo cual se hará uso de gráficas, cuadros estadísticos, muestreo, medidas de tendencia central, estudio de probabilidades y posibilidades.

Los resultados serán mediante la determinación de fórmulas matemáticas por el método de regresión lineal donde se presentarán cuadros estadísticos con la información obtenida y los datos recolectados.

Técnicas Lógicas

En el análisis e interpretación de datos se contará con técnicas de observación y recolección de datos, organigramas, árboles de decisión y procesos, flujogramas, técnicas de documentación e información.

9. RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS

9.1. Recursos Humanos

- Investigador
Margarita Catalina Arguello Erazo

- Asesor de tesis

9.2. Recursos Financieros

9.2.1. Ingresos

Margarita Catalina Arguello Erazo \$ 550,00

9.2.2. Egresos

El costo total de la presente investigación asciende a que se detalla a continuación.

DETALLE	COSTO USD \$
1 Útiles de escritorio	20,00
Tinta de impresora	80,00
3 Papel bond	12,00
4 Copias	28,00
5 Movilización	120,00
6 Reproducción del informe	80,00
7 Encuadernación	60,00
8. Memory Flash	15,00
9 Bibliografía	85,00
10 Total	500,00
Imprevistos	50,00
Total General	550,00

11. MATRIZ LÓGICA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
<p>¿Cómo la Elaboración e Implementación de un Modelo de Gestión Administrativa permite optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba de la ciudad de Riobamba en el período Febrero -Julio 2.013?</p>	<p>Demostrar como la Elaboración e Implementación de un Modelo de Gestión Administrativa permitirá optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba, de la ciudad de Riobamba en el período Febrero-Julio 2.013</p>	<p>La elaboración e implementación de un Modelo de Gestión Administrativa permitirá la optimización de los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba de la ciudad de Riobamba en el período Febrero-Julio 2.013 Proporcionando referencias al manejo del talento humano, mejorando los procesos administrativos, mejorando la atención al cliente.</p>
PROBLEMAS DERIVADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de optimización de los procesos del talento humano. • Falta de optimización de los procesos administrativos. • Como la atención al cliente afecta a la Gestión Administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar los procesos administrativos que se realizan en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba. Para optimizar el talento humano • Optimizar los procesos administrativos en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba. • Mejorar los procesos de atención al cliente para mejorar la Gestión Administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • La aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa incidirá en la optimización del talento humano en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba. • El diseño de un Modelo de Gestión Administrativa optimizará los procesos administrativos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR. • Los procesos de atención al cliente incidirán en la Gestión Administrativa de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.

12. BIBLIOGRAFIA

- Amaya de Ochoa, G. (1999). La gestión del currículo. Memorias Seminario -taller "Evaluación y Gestión Curricular" (pág. 38). Medellín: Universidad de Antioquía, Colombia.
- Koontz, H., Heinz, W., & Cannice, M. (2008). Administración una perspectiva global y empresarial. México: Mc Graw Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Macrointegración: SOA. (20 de febrero de 2008). Obtenido de Wikidot/: <http://sigc.wikidot.com/system>
- Real Academia Española. (2001). Diccionario de la Lengua Española. Obtenido de <http://www.rae.es>
- Restrepo González, G. (2000). El concepto y alcance de la Gestión Tecnológica. Obtenido de <http://ingenieria.udea.edu.co>

Anexo 2. Encuesta realizada a los trabajadores y empleados de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN PEQUEÑAS Y
MEDIANAS EMPRESAS MENCIÓN FINANZAS

Elaboración e Implementación de un Modelo de Gestión Administrativa que permita optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba de la ciudad de Riobamba en el período Febrero-Julio 2014

GUÍA DE ENCUESTA PARA TRABAJADORES Y EMPLEADOS

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y responda. Las respuestas serán manejadas confidencialmente, no es necesario que nos indique su nombre.

1.- ¿La creación y aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa en la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba, incrementará el nivel de calidad administrativa y operativa, así como permitirá optimizar los recursos?

Si ()
No ()

2.- ¿Conoce usted sobre la existencia dentro de la Empresa de un Modelo de Gestión Administrativa que permita optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos?

Si ()
No ()

3.- ¿En su opinión que grado de importancia le daría la implementación de un Modelo de Gestión Administrativa?

Extremadamente importante ()
Muy Importante ()
Más o menos importante ()
Nada Importante ()

4.- ¿La tecnología aplicada a los procesos internos, así como la infraestructura, sistemas de información comercial y de ventas han contribuido a la comercialización efectiva del servicio que oferta la empresa?

Si ()
No ()

5.- ¿La empresa le ha dotado de materiales, instrumentos de trabajo, ha incorporado nueva tecnología, ha realizado programas de capacitación y entrenamiento, o ha desarrollado una cultura organizacional dentro de sus procesos internos orientada al mejoramiento individual y corporativo?

Si ()

No ()

6.- ¿Cree usted que los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la empresa han sido suficientes para lograr la eficiencia de los procesos internos así como un servicio de calidad?

Si ()

No ()

7.- ¿En cuanto al uso racional y óptimo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos, cómo calificaría usted el manejo por parte de la alta gerencia para ofrecer agilidad en el servicio?

Excelente ()

Muy Buena ()

Buena ()

Mala ()

8.- ¿Cuál considera usted que es el valor agregado que utiliza la empresa como una ventaja competitiva dentro del mercado de comercialización y venta de combustibles?

Imagen corporativa ()

Personal capacitado ()

Servicio de calidad ()

Ubicación empresa ()

9.- ¿Existe en la empresa una política o una estrategia dirigida para lograr la satisfacción del cliente y poder competir con otras estaciones de servicio?

Si ()

No ()

10.- ¿Existe en la empresa una definición clara de funciones, objetivos, metas y tareas para cada persona?

Si existe y es conocido por todos ()

Se está sistematizando ()

No existe ()

Anexo 3. Encuesta realizada a los clientes de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN PEQUEÑAS Y
MEDIANAS EMPRESAS MENCIÓN FINANZAS

Elaboración e Implementación de un Modelo de Gestión Administrativa que permita optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la Estación de Servicio EP PETROECUADOR Riobamba de la ciudad de Riobamba en el período Febrero-Julio 2014

GUÍA DE ENCUESTA PARA CLIENTES

Estimado cliente: Este cuestionario es un instrumento de investigación, la veracidad de sus respuestas, nos permitirá lograr el objetivo de la investigación y en el futuro implementar una herramienta de gestión que permita la optimización de los recursos humanos, económicos y tecnológicos de la empresa.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y responda. Las respuestas serán manejadas confidencialmente, no es necesario que nos indique su nombre.

1.- ¿Con qué frecuencia acude a las instalaciones de la empresa para hacer uso del servicio?

- Diariamente ())
Semanalmente ())
Quincenalmente ())
Mensualmente ())

2.- ¿Cuánto tiempo lleva usted utilizando los servicios de la Empresa?

- Menos de un mes ())
De uno a tres meses ())
De tres a seis meses ())
Más de un año ())

3.- ¿Considerando sus expectativas previas al ingreso a las instalaciones de la empresa cómo calificaría el servicio, la agilidad, y calidad con relación a otras estaciones de servicio de la localidad?

- Excelente ())
Muy Buena ())
Buena ())
Mala ())

4.- ¿La atención del personal que labora en la empresa de acuerdo a su criterio fue amigable y eficiente?

Si ()

No ()

5.- ¿De acuerdo a su criterio cuáles son los atributos que la Empresa ofrece al cliente?

Buena calidad ()

Calidad servicio ()

Orientada a satisfacer al cliente ()

Bien organizada ()

Precios accesibles ()

Ninguna de las anteriores ()

6.- ¿Las instalaciones que dispone la empresa para ofrecer el servicio según su criterio le parece?

Muy adecuadas ()

Poco adecuadas ()

Nada adecuadas ()

7.- ¿Qué estrategias cree usted que debería implementar la empresa para ofrecer un servicio de calidad?

Nueva tecnología ()

Publicidad ()

Infraestructura ()

Servicios complementarios ()

Personal capacitado ()

Otros ()

8.- ¿La implementación de un Modelo de Gestión Administrativa en la empresa mejoraría la calidad del servicio?

Si ()

No ()

9.- ¿Del siguiente listado cuál cree usted que es un factor clave del éxito de la empresa que le ha permitido competir con otras estaciones de servicio de la localidad?

Precio ()

Ambiente ()

Exclusividad ()

Servicio ()

Seguridad ()

Limpieza ()

10.- ¿El servicio de la empresa le resulta cómodo y satisfactorio?

Mucho ()

Poco ()

Casi nada ()

Nada ()