



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

TEMA:

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS
ADELITA DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2012 - 2016”**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: MARCO ANTONIO PISCO GUEVARA

TUTOR: Lcdo. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2012

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS
ADELITA DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2012 - 2016”**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MARCO ANTONIO PISCO GUEVARA

TUTOR: Lcdo. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MSc.

LA LIBERTAD-ECUADOR

2012

La Libertad, Agosto del 2.012

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “Plan Estratégico para la Estación de Servicios Adelita del Cantón Santa Elena, Año 2012 - 2016”, elaborado por el Sr. Marco Antonio Pisco Guevara, egresado de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiando y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....
Lcdo. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MSc.
PROFESOR - TUTOR

DEDICATORIA

A Dios por darme las fuerzas, fortaleza y responsabilidad para poder culminar con éxito este trabajo de investigación, a mi familia por su apoyo y la confianza brindada mediante los sabios consejos impartidos acertadamente en el proceso de enseñanza aprendizaje para ser un gran profesional.

Además dedico infinitamente al Ing. Washington Zambrano y la Sra. Luz Cruzatty por darme la oportunidad de poder cumplir mi etapa académica en su organización a través de sus enseñanzas haber adquirido experiencia, les quedo eternamente muy agradecido.

Marco Antonio Pisco Guevara

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que hicieron posible mi formación académica y profesional, a los catedráticos de la Universidad Estatal Península de Santa Elena que por medio de sus enseñanzas y conocimientos me brindaron en las aulas, a fin de que se abran oportunidades dentro y fuera de la Provincia de Santa Elena.

Debo agradecer al Lcdo. Eduardo Pico por ser un excelente catedrático, y una guía en la realización de mi tesis, muchas gracias.

Marco Antonio Pisco Guevara

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
**DECANA DE LA FACULTAD
C.C ADMINISTRATIVAS**

Econ. Pedro Aquino Caiche, MSc.
**DIRECTOR DE LA ESCUELA
DE ADMINISTRACIÓN**

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.
PROFESOR - TUTOR

Econ. Hermelinda Cochea Tomala
PROFESOR DEL ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS
ADELITA DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2012 - 2016”**

Autor: Marco Antonio Pisco Guevara

Tutor: Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.

RESUMEN

El presente trabajo de titulación facilita la inclusión de la Universidad Estatal Península de Santa Elena que se fundamenta en la libertad de pensamiento e investigación. La importancia de los ingresos económicos es por empresarios de otras provincias que han invertido en negocios tales como centros comerciales, restaurantes, centros de diversión, lavadoras y lubricadoras. Se ha detectado en la Estación de Servicios Adelita carece de planificación oportuna y administración deficiente; es necesario el diseño del Plan Estratégico de desarrollo Institucional, con todos los elementos técnicos, para que tengan claros los principios directrices, estrategias, cursos de acción, procedimientos, políticas, programas y proyectos para llevar a cabo una administración eficiente. El marco teórico y referencial se basa en la esencia del tema principal, importancia, características, su propósito, además de los modelos estratégicos, seguido de los elementos que conforman el plan estratégico enfocadas a las necesidades internas y externas, así también la descripción de la organización en la actualidad. Para emplear las estrategias metodológicas se realizó la investigación de campo en los niveles de carácter descriptivo para conocer los problemas que acontecen en la Institución, de igual manera se utilizó la técnica de la entrevista, encuesta y sus respectivos análisis, conclusiones y recomendaciones. La propuesta se basa en la ejecución de programas y proyectos dirigido al talento humano que fomenten la preparación, adiestramiento y fortalecimiento del personal para el desempeño eficiente de los colaboradores participantes, la excelencia en la atención al cliente al servicio personalizado que brinda la organización fomentando una cultura organizacional integradora para captar nuevos clientes que incrementen la rentabilidad de la empresa así también la ejecución de procedimientos y procesos para cumplir las normas ambientales de la ley de gestión ambiental e impulsar la colocación de señalética de seguridad en las instalaciones de la Estación de Servicios Adelita para el cuidado de la integridad de las personas, que se demuestre higiene en el espacio físico por medio de estrategias establecidas en el presupuesto general para el desarrollo en la Estación de Servicios Adelita a fin de que se cumplan a través del monitoreo, seguimiento y control que son necesarias en todo proceso mencionadas en el trabajo de titulación.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	I
APROBACIÓN DEL TUTOR	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
TRIBUNAL DE GRADO	V
RESUMEN	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIII
ÍNDICE DE TABLAS	XV
ÍNDICE DE ANEXOS	XVIII

Págs.

INTRODUCCIÓN	1
1. Tema	4
2. El Problema	5
2.1 Planteamiento del problema	5
2.2 Formulación del Problema	8
2.3 Sistematización del Problema	8
3. Justificación	9
4. Objetivos	12
4.1 General	12
4.2 Objetivos Específicos	12
5. Hipótesis y Operacionalización de las variables	13
5.1 Hipótesis	13
5.2 Operacionalización	13

	Págs.
CAPÍTULO I	
MARCO TEÓRICO	16
1.1 Antecedentes del tema	16
1.2 EL PLAN ESTRATÉGICO	18
1.2.1 Fundamentación de Planeación Estratégica	18
1.2.2 Qué es Planificación Estratégica	19
1.2.3 Importancia de la Planeación Estratégica	19
1.2.4 Características de la Planeación Estratégica	20
1.2.5 Principios Básicos de la Planeación Estratégica	22
1.2.6 Definición de Plan Estratégico	23
1.2.7 Para qué sirve el Plan Estratégico	24
1.2.8 Modelos y Elementos del Plan Estratégico	25
1.2.8.1 Modelos del Plan Estratégico	25
1.2.8.2 Elementos del Plan Estratégico	27
1. Filosofía	27
2. Misión	28
3. Visión	28
4. Objetivos	29
5. Principios y Valores	29
5.1 Principios	29
5.2 Valores	30
6. Análisis Situacional: FODA – DAFO	31
6.1 Entorno de la Organización	31
6.2 Análisis de Porter	33
7. Estrategias	35
8. Cursos de Acción	36
9. Políticas	37
10. Programas	37
11. Proyectos	38
12. Procedimientos	38

	Págs.
13.	Monitoreo y Supervisión 39
13.1	Monitoreo 39
13.2	Supervisión 39
14.	Seguimiento y Control 40
14.1	Seguimiento 40
14.2	Control 40
15.	Planificación Operativa 41
16.	Presupuesto del Plan Estratégico 42
1.3	ESTACIÓN DE SERVICIOS ADELITA 43
1.3.1	Historicidad 43
1.3.2	Estructura organizacional de Estación de Servicios Adelita 45
1.3.3	Funciones del Personal 45
1.3.3.1	Dirección Administrativa 45
1.3.3.1.1	Gerencia 45
1.3.3.1.2	Asistente de Gerencia 46
1.3.3.2	Operaciones 46
1.3.3.2.1	Gerencia Operacional 46
1.3.3.2.2	Operadores 47
1.3.4	Permisos de Ley 47
1.3.5	Infraestructura 48
1.3.5.1	Equipos Modernos 48
1.3.5.2	Instalaciones 49
1.3.5.3	Áreas 49
1.3.5.4	Espacios 50
1.3.5.5	Servicios 50
1.3.6.6	Recursos 52
1.4	Fundamentación Legal 55
1.5	Marco Referencial/Situacional 59

	Págs.
CAPÍTULO II	
METODOLOGÍA	60
2.1 Diseño de la Investigación	60
2.2 Modalidad de la Investigación	60
2.3 Tipos de Investigación	61
2.3.1 Por el Nivel de Estudio	61
2.3.2 Por el Lugar	62
2.4 Métodos	63
2.4.1 Método Inductivo	63
2.4.2 Método Analítico	63
2.5 Técnicas	63
2.5.1 Entrevista	63
2.5.2 Encuesta	64
2.6 Instrumentos de Investigación	64
2.6.1 Guía de Entrevista	64
2.6.2 Cuestionario	64
2.7 Población y Muestra	66
2.7.1 Población	66
2.7.2 Muestra	67
2.8 Procedimientos y Procesamiento de los Datos	68
CAPITULO III	
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	69
3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA	70
3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA	80
3.3 CONCLUSIONES	96
3.4 RECOMENDACIONES	97

	Págs.
CAPITULO IV	
“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA "ESTACIÓN DE SERVICIOS ADELITA", DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2012-2016”	98
4.1 Presentación	98
4.2 Estructura Organizacional	100
4.2.2 Orgánico Funcional	102
4.3 El Plan Estratégico	116
1. Filosofía	116
2. Misión	116
3. Visión	116
4.4 Objetivos	116
4.4.1 Objetivo General	116
4.4.2 Objetivos Específicos	117
4.5 Principios y Valores Corporativos	118
4.5.1 Principios Corporativos	118
4.5.2 Valores Corporativos	119
4.6 Análisis Situacional	120
4.6.1 Análisis Interno	120
4.6.2 Fortalezas	121
4.6.3 Debilidades	121
4.6.4 Análisis Externo	123
4.6.5 Oportunidades	123
4.6.6 Amenazas	123
4.7 Estrategias Institucionales y cursos de Acción.	127
4.7.1 Estrategias de Crecimiento	128
4.7.2 Estrategias de Mejoramiento	130
4.7.3 Estrategias de Cambio	133
4.8 Políticas	136
4.9 Programas y Proyectos	144

	Págs.	
4.10	Procedimientos	154
4.11	Planificación Operativa Anual (P.O.A)	159
4.12	Presupuesto del Plan Estratégico	162
4.13	Monitoreo y Supervisión	163
4.14	Seguimiento y Control	166
4.15	Conclusiones	169
4.16	Recomendaciones	170
Bibliografía		171
ANEXOS		175

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Págs.
Gráfico No. 1	Modelo Scan Organizacional (Tosti, 2000)	25
Gráfico No. 2	Modelo de Tomas Gilbert	26
Gráfico No. 3	Matriz FODA	32
Gráfico No. 4	Modelo de cinco fuerzas	33
Gráfico No. 5	Cursos de Acción	36
Gráfico No. 6	Organigrama Actual	45
Gráfico No. 7	Materiales y productos de la bodega	54
Gráfico No. 8	Ubicación geográfica	59
Gráfico No. 9	Conoce de Misión y Visión	70
Gráfico No. 10	El análisis interno y externo de la situación organizacional	71
Gráfico No. 11	Inversión en equipos modernos	72
Gráfico No. 12	Cumplimiento de las normas de calidad.	73
Gráfico No. 13	Capacitación laboral a empleados	74
Gráfico No. 14	Importancia de políticas implementadas de la Estación Adelita	75
Gráfico No. 15	La utilización de estrategias empresariales	76
Gráfico No. 16	Planes operativos para el desarrollo del trabajo	77
Gráfico No. 17	Período del mantenimiento de las instalaciones	78
Gráfico No. 18	Servicio a los clientes de la Estación Adelita	79
Gráfico No. 19	Vehículo utilizado	80
Gráfico No. 20	Tipo de Servicio de una Estación de Servicio de Lavadora-Lubricadora	81
Gráfico No. 21	Cumplimiento de objetivo en la atención al cliente	82

		Págs.
Gráfico No. 22	Fortaleza en la atención de la Estación de Servicios Adelita.	83
Gráfico No. 23	Tiempo de mantenimiento del vehículo	84
Gráfico No. 24	Principios corporativos cumplidos por el talento humano	85
Gráfico No. 25	La seguridad del vehículo	86
Gráfico No. 26	Personal capacitado para realizar su trabajo	87
Gráfico No. 27	Los precios de los productos o servicios de la Estación de Servicios Adelita	88
Gráfico No. 28	Servicio adicionales en ofrecer a los clientes	89
Gráfico No. 29	Estrategias que impactaron para utilizar los servicios de la Estación de Servicios Adelita.	90
Gráfico No. 30	Aspectos importantes para sentirse cómodos	91
Gráfico No. 31	La innovación constante de los productos o servicios	92
Gráfico No. 32	Cumplimiento de las normas de higiene y salud ocupacional de las instalaciones.	93
Gráfico No. 33	Calificación de la capacitación recibida del talento humano	94
Gráfico No. 34	El trabajo realizado con planificación y organización	95
Gráfico No. 35	Orgánico Funcional	101

ÍNDICE DE TABLAS

		Págs.
Tabla No. 1	Población	66
Tabla No. 2	Conoce de Misión y Visión	70
Tabla No. 3	El análisis interno y externo de la situación organizacional	71
Tabla No. 4	Inversión en equipos modernos	72
Tabla No. 5	Cumplimiento de las normas de calidad.	73
Tabla No. 6	Capacitación laboral a empleados	74
Tabla No. 7	Importancia de políticas implementadas de la Estación Adelita	75
Tabla No. 8	La utilización de estrategias empresariales	76
Tabla No. 9	Planes operativos para el desarrollo del trabajo.	77
Tabla No. 10	Período del mantenimiento de las instalaciones	78
Tabla No. 11	Servicio a los clientes de la Estación Adelita	79
Tabla No. 12	Vehículo utilizado	80
Tabla No. 13	Tipo de Servicio de una Estación de Servicio de Lavadora-Lubricadora	81
Tabla No. 14	Cumplimiento de objetivo en la atención al cliente	82
Tabla No. 15	Fortaleza en la atención de la Estación de Servicios Adelita.	83
Tabla No. 16	Tiempo de mantenimiento del vehículo	84
Tabla No. 17	Principios corporativos cumplidos por el talento humano	85
Tabla No. 18	La seguridad del vehículo	86
Tabla No. 19	Personal capacitado para realizar su trabajo	87
Tabla No. 20	Los precios de los productos o servicios de la Estación de Servicios Adelita	88
Tabla No. 21	Servicio adicionales en ofrecer a los clientes	89

		Págs.
Tabla No. 22	Estrategias que impactaron para utilizar los servicios de la Estación de Servicios Adelita.	90
Tabla No. 23	Aspectos importantes para sentirse cómodos	91
Tabla No. 24	La innovación constante de los productos o servicios	92
Tabla No. 25	Cumplimiento de las normas de higiene y salud ocupacional de las instalaciones.	93
Tabla No. 26	Calificación de la capacitación recibida del talento humano	94
Tabla No. 27	El trabajo realizado con planificación y organización	95
Tabla No. 28	Aplicación de la Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI)	122
Tabla No. 29	Aplicación de la Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE)	124
Tabla No. 30	Análisis FODA	125
Tabla No. 31	Matriz FODA	126
Tabla No. 32	Estrategias	127
Tabla No. 33	Matriz de Programas y Proyectos	144
Tabla No. 34	Capacitación al personal Operativo de la Organización	145
Tabla No. 35	Proyecto de Capacitación en Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional	146
Tabla No. 36	Proyecto de Capacitación en Servicio y Atención al cliente	147
Tabla No. 37	Inversión y mejoramiento de las instalaciones	148
Tabla No. 38	Proyecto de adecuación del Servicio Higiénico	149
Tabla No. 39	Proyecto de adecuación del Parqueadero	150
Tabla No. 40	Cumplimiento de las leyes ambientales	151

		Págs.
Tabla No. 41	Proyecto de construcción de trampas de sólidos al exterior de la Estación	152
Tabla No. 42	Proyecto de recolección y transporte de residuos líquidos hidrocarburíferos	153
Tabla No. 43	Área Atención y Servicio al Cliente	154
Tabla No. 44	Contabilidad	155
Tabla No. 45	Operario Lavado, Engrasado, Pulverizado	156
Tabla No. 46	Bodega	157
Tabla No. 47	Monitoreo de los programas y Proyectos	158
Tabla No. 48	Plan Operativo Anual, Año 2012.	160
Tabla No. 49	Rubros de las actividades del Plan Operativo Anual, Año 2012.	161
Tabla No. 50	Presupuesto para la Ejecución del Plan Estratégico	162
Tabla No. 51	Matriz de control y evaluación de programas y proyectos	164
Tabla No. 52	Matriz de seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual	168

ÍNDICE DE ANEXOS

		Págs.
Anexo No. 1	ENCUESTA	176
Anexo No. 2	GUÍA DE ENTREVISTA	177
Anexo No. 3	Fotografía No. 1 Realizando las encuestas	178
	Fotografía No. 2 Realizando las entrevistas	178
Anexo No. 4	Documentos para el desarrollo de sus actividades	
	Registro Único del Contribuyente	179
Anexo No. 5	Permiso de Funcionamiento	180
Anexo No. 6	Cuerpo de Bomberos	181
Anexo No. 7	Vista Panorámica de la Estación	
	Fotografía No. 3 Ramplas	182
	Fotografía No. 4 Zona de Limpieza	182
Anexo No. 8	Lugares principales de la Estación	
	Fotografía No. 5 Letrero Puerta principal	183
	Fotografía No. 6 Jardines	183
Anexo No. 9	Áreas de la Estación	
	Fotografía No.7 Exhibición de filtro y lubricantes	184
	Fotografía No. 8 Lugar de atención al cliente	184
Anexo No. 10	Estructura de la Estación de Servicios Adelita	
	Fotografía No. 9 Directivos	185
	Fotografía No. 10 Asistente de Gerencia	185
Anexo No. 11	Personal de la Estación de Servicios Adelita	
	Fotografía No. 11 Lavadores y Lubricadores	186
	Fotografía No. 12 Personal de Limpieza	186
Anexo No. 12	Servicios que ofrece la Organización	
	Fotografía No. 13 Lavada, Engrasada de vehículos	187
	Fotografía No. 14 Pulverizada de vehículos	187
Anexo No. 13	Fotografía No. 15 Lubricación en general	188

	Págs.
	Fotografía No. 16 Empastado Automotriz 188
Anexo No. 14	Productos que ofrece la Estación de Servicios Adelita
	Fotografía No. 17 Filtros en general 189
	Fotografía No. 18 Lubricantes de diferentes marcas 189
Anexo No. 15	Herramientas para el servicio de lavado y lubricación del vehículo
	Fotografía No. 19 Máquina de Engrasar 190
	Fotografía No. 20 Aspiradora 190
Anexo No. 16	Equipos para el servicio de lavado y lubricación del vehículo
	Fotografía No. 21 Compresor de Aire 191
	Fotografía No. 22 Bombas de Presión 191
Anexo No. 17	Catálogos de referencias de filtros utilizados por la Estación Marca Fleetguard 192
Anexo No. 18	Catálogos de referencias de Filtros utilizados por la Estación Marca: Sakura 193
Anexo No. 19	Programa de Inventario Zaro II 194
Anexo No. 20	Materia prima para el servicio de lavado del vehículo
	Fotografía No. 27 Tanque de Jabón líquido 195
	Fotografía No. 28 Balde de Brillo 195
Anexo No. 21	Productos para la limpieza del Vehículo
	Fotografía No. 29 Sacos de Detergente Industrial 196
	Fotografía No. 30 Tanque de Grasa 196
Anexo No. 22	Propuesta de mejoramiento de los parqueaderos
	Antes 197

		Págs.
	Después	197
Anexo No. 23	Adecuación de los servicios higiénicos	
	Antes	198
	Después	198
Anexo No. 24	Diseño de las cajas o trampas de sólidos	199
Anexo No. 25	Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico	
	Propuesta Estructura Organizacional	200
Anexo No. 26	Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico	
	Estrategia de Crecimiento	201
Anexo No. 27	Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico	
	Estrategia de Crecimiento	202
Anexo No. 28	Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico	
	Estrategia de Mejoramiento	203
Anexo No. 29	Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico	
	Estrategia de Mejoramiento	204
Anexo No. 30	Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico	
	Estrategia de Cambio	205
Anexo No. 31	Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico	
	Estrategia de Cambio	206
Anexo No. 32	Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico	
	Proyecto de Capacitación de Seguridad e Higiene Ocupacional	207
Anexo No. 33	Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico	
	Proyecto de Capacitación en Servicio y Atención al Cliente	208
Anexo No. 34	Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico	
	Proyecto de Inversión y mejoramiento	209
Anexo No. 35	Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico	
	Proyecto de Cumplimiento de las leyes ambientales	210

		Págs.
Anexo No. 36	Presupuesto General de la Propuesta de la Estructura Organizacional	211
Anexo No. 37	Plan Operativo del Programa No. 1	212
Anexo No. 38	Plan Operativo del Programa No. 2	213
Anexo No. 39	Plan Operativo del Programa No. 3	214
Anexo No. 40	Flujo de efectivo proyectado anual	215
Anexo No. 41	Convenio suscrito entre la Estación de Servicios Adelita para efectuar los programas	216

INTRODUCCIÓN

El presente estudio plantea elaborar como tema, “Plan Estratégico para la Estación de Servicios Adelita del Cantón Santa Elena, Año 2012-2016”, con respecto a la salida de los problemas existentes en la administración y de esta manera emprender cambios oportunos que incida en el mejoramiento de la organización y de su entorno.

El Cantón Santa Elena goza por ser uno de los lugares paradisíacos, además las actividades de servicio en el comercio genera ingresos económicos a un nivel ascendente por personas emprendedoras de otras provincias del Ecuador que han decidido invertir en ideas innovadoras tales como: Restaurantes, Almacenes de Calzado y Ropa, Lavadora y Lubricadora, entre otros. Es relevante mencionar a las organizaciones que ofrecen el servicio de lavado y lubricación quienes han ganado presencia y popularidad al satisfacer las necesidades del propietario en la entrega del vehículo limpio y pulcro.

La Estación en la actualidad laboran 3 (tres) personas en el área administrativa y 10 (diez) en el área operativa, han existido varias debilidades que impiden lograr ser líder en el mercado peninsular. Siendo escasa la planificación adecuada y una administración eficiente por medio de la organización de servicios que actualmente desarrolla sus actividades con los escasos conocimientos técnicos y profesionales en las áreas en mención que se debe cumplir para lograr los objetivos.

En la búsqueda a la solución del problema planteado, se debe desarrollar estrategias que influyan en la participación y colaboración del talento humano de la Estación de Servicios Adelita para ofrecer un servicio eficiente tanto en el lavado, lubricado o cambio de aceite para demostrar la mano de obra calificada y convertirlas las sugerencias del cliente en una fortaleza

El presente trabajo de investigación se justifica por la relevancia del estudio del trabajo de investigación en la Estación de Servicios Adelita del Cantón Santa Elena, a través de la elaboración del Plan Estratégico siendo la herramienta indispensable realizar los respectivos cambios necesarios.

Para el cumplimiento del estudio del objeto de la investigación es relevante el diseño de un Plan Estratégico por medio de la aplicación de políticas, gestiones estratégicas y competencias específicas, para lograr el desarrollo institucional acorde a las necesidades existentes para realizar sus actividades en su entorno. Así también las definiciones, conceptos referentes al tema, la institución de instrumentos y estrategias metodológicas.

La hipótesis se detalla de la siguiente manera: “El diseño y aplicación del plan estratégico permitirá el desarrollo institucional de la Estación de Servicios Adelita del Cantón Santa Elena”.

De acuerdo al tema correspondiente al trabajo de investigación la variable independiente es “Plan Estratégico” que establece principios, directrices y se sustenta en el análisis situacional, delimita las líneas estratégicas, políticas, programas, proyectos, procedimientos para orientar la actividad administrativa de la organización.

La variable dependiente “Estación de Servicios Adelita del Cantón Santa Elena” se detalla a la organización y que ejecuta un proceso para ordenar y distribuir el trabajo, los recursos y se gerencia de tal manera que puedan alcanzar las metas, objetivos en los servicios que ofrece tales como: Lavado, lubricado, empastado automotriz para influir y motivar a los colaboradores en la realización de las tareas específicas con el fin de proyectarla hacia un crecimiento y desarrollo sustentable y sostenible en el Cantón Santa Elena para convertirse en un ejemplo hacia la competencia que en la actualidad crece a pasos agigantados por el uso de la tecnología, herramientas modernas, entre otras.

La operacionalización se desarrolla siendo un instrumento de apoyo para la realización del trabajo de investigación que consta de la Hipótesis, las variables, la definición de las variables, las dimensiones, los indicadores, los ítems y el espacio para los instrumentos que se van a aplicar en el estudio

En el primer capítulo es el marco teórico que servirá de fundamento científico de la propuesta a través de las variables, en primer lugar el tema plan estratégico reúne el direccionamiento, análisis situacional, formulación de estrategias, programas, proyectos y control, a diferencia de la variable dependiente la Estación de Servicios Adelita menciona su historia, evolución, estructura, recursos, funciones de los colaboradores, servicios que ofrece, permisos de ley para su funcionamiento y la fundamentación legal.

En el segundo capítulo se describe las estrategias metodológicas que conllevan al diseño, modalidad, métodos, tipos de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos empleados como: Entrevista con su Guión de Entrevista, Encuesta con su Cuestionario, la población y muestra, además de los procedimientos y procesamiento de los datos elaborados en el trabajo.

En el tercer capítulo se encuentra el análisis y discusión de los resultados obtenidos de la entrevista y encuesta que representa a través de la tabulación, el análisis de la información auscultada, cuadros y gráficos representativos y la interpretación pertinente, además de las conclusiones y recomendaciones con respecto al trabajo de titulación ejecutado.

En el cuarto capítulo es la propuesta del tema en mención el plan estratégico para la Estación de Servicios Adelita sobre la misión, visión, objetivos, principios, valores corporativos, análisis DAFO, estrategias, cursos de acción, políticas, proyectos, programas, procedimientos y el plan operativo de la organización, junto con el seguimiento y control que pretenden solucionar las deficiencias o carencias existentes.

1. Tema

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS ADELITA
DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2012 - 2016.**

2. El Problema

2.1 Planteamiento del problema

Las actividades de servicio en el Cantón Santa Elena en el área de comercio reúnen en todo el año a un gran número de pobladores, el porcentaje de los ingresos económicos son por empresarios de otras provincias quienes a través de las ideas innovadoras han invertido en negocios tales como: Lubricadoras-Lavadoras, centros comerciales, restaurantes, centros de diversión, entre otros.

En la actualidad existen en promedio 6 (seis) negocios que brindan el servicio de lavado, engrasado, pulverizado y el cambio de aceite de los vehículos en la zona urbana del Cantón Santa Elena siendo los siguientes: LAVADORA BORBOR, LUBRICADORA SUÁREZ, LAVADORA EL PASO, LAVADORA RIVIYA, LAVADORA ALARCÓN y ESTACIÓN DE SERVICIOS ADELITA.

La Estación de Servicios Adelita inicia sus actividades de servicio a la comunidad peninsular el 26 de Marzo de 1986, a través de su representante legal la Sra. Luz M. Cruzatty y el Ing. Washington Zambrano para ofrecer las actividades en mención: Cambio de aceite, lavado, engrasado, pulverizado y empastado de vehículo.

Se encuentra ubicada en la Provincia de Santa Elena del Cantón que lleva su nombre, limita al norte con el Cantón Puerto López de la Provincia de Manabí, al sur con el Océano Pacífico y el Cantón Playas; al este con los cantones Pedro Carbo, Isidro Ayora y Guayaquil de la Provincia del Guayas; y al oeste con los cantones de la Libertad, Guayas y el Océano Pacífico.

Se localiza en la zona urbana del Cantón Santa Elena específicamente en la vía a Guayaquil km 1, calle s/n frente a Gasolinera Primax en su alrededor con cercas metálicas de mallas junto a una villa de color beige.

La estación posee en los actuales momentos al talento humano que son 3 (tres) personas en oficina y 10 (diez) en el área operativa o servicio. En el transcurso del tiempo que lleva en el mercado local, han existido debilidades que impiden el logro del crecimiento institucional y la eficiencia del servicio tales como:

- Falta de misión, visión, y filosofía en la Estación de Servicios Adelita del Cantón Santa Elena.
- Ausencia de control de los directivos hacia los colaboradores en los procesos así también como sus procedimientos en sus actividades.
- Ausencia de un plan estratégico institucional en la organización por el escaso conocimiento técnico y profesional.
- En la Estación de Servicios Adelita el establecimiento de metas es escasa en todas las áreas.
- Existe una escasa coordinación administrativa para la toma de decisiones sobre los procesos en las actividades de servicio.
- En la organización carece de programas y proyectos en beneficio de la misma en un corto, mediano y largo plazo.
- En la Estación de Servicios Adelita persiste una ausencia de estrategias necesarias para el desarrollo de sus actividades.
- Existe una desventaja en la entrega a tiempo del vehículo a la persona ocasionado por el desconocimiento de las funciones de cada colaborador.
- La Estación de Servicios Adelita carece de un análisis situacional FODA, indispensable y necesaria en toda organización.

Carece de una planificación adecuada, oportuna, además de una administración eficiente dando como resultado el desarrollo de las actividades manejadas por medio de sus directivos, a través de la experiencia han podido mantenerse para cumplir sus objetivos establecidos hasta el momento.

Es necesario mencionar que en el transcurso de los años existen cambios constantemente a nivel internacional, nacional y local por ello las organizaciones deben ser renovadas sus sistemas, procesos, control, monitoreo, seguimiento acompañada de la imagen institucional, al creciente e incesante de la competencia en el servicio automotriz.

En la búsqueda de solucionar el problema planteado se debe desarrollar estrategias que incentiven a la participación y colaboración de todo el talento humano de la Estación. Para el cumplimiento de ofrecer un servicio eficiente y de calidad, el cambio de aceite debe garantizar la mano de obra calificada y las sugerencias o inquietudes del cliente convertirlas en fortaleza.

Además de los procedimientos y servicios en mejoras de la administración en el cumplimiento del objeto de estudio del trabajo de tesis de grado a favor de la Estación de Servicios Adelita, con claridad sus objetivos y guía en la toma de decisiones en general, mejorar la comunicación interpersonal de los directivos hacia los colaboradores en participar juntos en reuniones periódicas y el control de los procesos, programas, proyectos y procedimientos.

Al realizar la planificación estratégica da como resultado en la organización de servicios resultados positivos y trascendentales en su aplicación a la gestión administrativa y financiera, el desempeño del área de recursos humanos, los materiales, entre otros. Para evitar el impacto ambiental que ocasiona la utilización de productos contaminantes en el entorno se harán cambios con la eliminación de aquellos con biodegradables amigables con el medio ambiente y poder tener en regla su funcionamiento.

2.2 Formulación del Problema

¿De qué modo influirá el plan estratégico en el desarrollo institucional de la Estación de Servicios Adelita del Cantón Santa Elena?

2.3 Sistematización del Problema

- ¿De qué manera el plan estratégico lograría ser una solución a los problemas existentes para la toma de decisiones en la administración de la organización?
- ¿Qué efecto produce la aplicación del plan estratégico en la administración de la Estación de Servicios Adelita?
- ¿Qué beneficios se obtiene del análisis situacional FODA en la Estación de Servicios Adelita?
- ¿Cuáles son las estrategias institucionales que se aplicarán en la organización de Servicios?
- ¿Cómo se establecerá el plan operativo anual para poner en práctica las actividades en la Estación de servicios Adelita?
- ¿De qué manera influye la realización de la planificación estratégica en todas las áreas en la Estación de Servicios Adelita?
- ¿Qué medidas de control se aplicarán en el desarrollo de las actividades de servicios?
- ¿Cuáles son las soluciones relevantes y necesarias que origina desarrollar una adecuada administración en la actualidad ante la competencia la Estación de Servicios Adelita?

3. Justificación

El servicio de lavado y lubricado automotriz en el transcurso de los años se ha convertido en una necesidad para el chofer o propietario del vehículo, siendo satisfecha por las organizaciones que ofrecen el servicio de limpieza que deben seguir implementando cambios idóneos para el cliente.

El presente estudio se justifica por la importancia y relevancia del trabajo de investigación que se desarrolla en la Estación de Servicios Adelita, del Cantón Santa Elena por medio de la elaboración del plan estratégico siendo orientación y guía ante la desfavorable administración con la finalidad de implantar soluciones efectivas.

En todo momento se ofrece una atención personalizada por quienes visitan la organización por el servicio de lavado, lubricado para su vehículo, se necesita el desarrollo y aplicación de la planificación estratégica destacándose entre la competencia ante la realización de planes o proyectos de interés para incrementar la rentabilidad.

La actividad de servicio que se ofrece en la Estación de Servicios Adelita por muchos años en el mercado es reconocida por muchas personas que la visitan de un lugar a otro y el incremento progresivo de la competencia en su entorno que ofrece también a un precio mínimo, mano de obra de baja calidad, que afecta directa e indirectamente minimizando la cantidad de personas interesadas en acudir a la estación.

En la actualidad todas las organizaciones deben estar preparadas a los cambios en el mercado, y así aplicar estrategias en el ejercicio de sus actividades. El desarrollo de las alternativas serán a beneficio de la organización para enfrentarse a retos en el presente como al futuro también avanzar a la modernización, transformación y eficacia.

La importancia de la participación del talento humano hacia el engrandecimiento de la Estación de Servicios Adelita y mediante la aplicación de acciones. Ante el desafío en la actualidad de las actividades o funciones permitiendo lograr ser competentes por el incremento de la competencia deben poseer y poner en práctica el crecimiento técnico y profesional mediante las siguientes:

- El establecimiento de objetivos en la organización.
- La colaboración oportuna en las diferentes actividades o funciones.
- Se debe aplicar las acciones en conjunto.
- Debe existir equidad, efectividad, calidad, responsabilidad y transparencia.
- En la práctica de la cooperación, asociatividad y trabajo en equipo.
- Excelentes relaciones interpersonales entre el talento humano y los directivos.
- El diseño y establecimiento de la misión, visión, filosofía organizacional.

La Estación de Servicios Adelita se encuentra ubicada en el Cantón Santa Elena, de la Provincia que lleva su nombre, en el transcurso de los años que lleva en el mercado del servicio de lavada y lubricación automotriz.

Ha logrado ganar experiencia con la seriedad, cumplimiento, al ser pioneros en trabajar con equipos modernos, aspiradoras importadas de Europa con servicio técnico y profesional.

- Las actividades de servicio que se realizan en la organización contribuyen a la demanda en el Cantón Santa Elena, para las personas que desean tener su vehículo limpio y pulcro.

- El talento humano que labora en la Estación de Servicios Adelita la considera como fuente de empleo y ayuda económica para sus familias y crecimiento personal.
- El 90% de los colaboradores en el área operativa vienen laborando en la estación por muchos años quienes han ganado experiencia en el servicio automotriz a través de la enseñanza, cooperación y apoyo.
- Existe cumplimiento a tiempo en sus obligaciones tributarias, seguridad social ante el Estado además de los permisos de funcionamiento para el ejercicio de sus actividades.
- Es pionera en el mercado del Cantón Santa Elena dedicada a este servicio que posee bombas con tecnología de punta de alta presión y un mínimo de agua lo que facilita realizar la limpieza a fondo al chasis del vehículo dándole una mayor protección al conseguir la remoción de la salinidad.
- Con la aplicación de cambios necesarios en los procesos empíricos para el desarrollo de las actividades desde la visita del cliente con su vehículo hasta la conclusión del servicio.

Al mencionar la importancia de realizar el presente trabajo de investigación ante el incremento de personas con la necesidad de tener su vehículo limpio, o para el mantenimiento del cambio de aceite. Debe acudir a centros de lavado y lubricación con todas las normas de seguridad y la reducción de la contaminación con el medio ambiente.

La Estación de Servicios Adelita ha desarrollado sus actividades por muchos años pretende la mejora de su imagen institucional interna y externa a través de la implantación del plan estratégico para llevar a cabo cambios a las necesidades con el propósito de ser atraídos por la atención por su servicio.

4. Objetivos

4.1 General

Elaborar un Plan Estratégico mediante la aplicación de políticas, gestiones estratégicas y competencias específicas, para lograr el desarrollo institucional de la Estación de Servicios Adelita del Cantón Santa Elena.

4.2 Objetivos Específicos

- Demostrar teóricamente los conceptos y definiciones de un plan estratégico hacia la aplicación de políticas, gestiones estratégicas y competencias específicas en la Estación de Servicios Adelita.
- Instituir los instrumentos de investigación, analizando la operacionalización de las variables para comprobar las condiciones de la administración actual proporcionada por la recopilación de información del objeto de estudio.
- Efectuar una investigación de campo a través de las técnicas de recopilación de información para poder aplicar las políticas, gestiones estratégicas y competencias específicas.
- Diseñar un plan estratégico para la aplicación de políticas, programas, actividades, gestiones necesarias y capacidades específicas en la Estación de Servicios Adelita, permitiendo mejorar la calidad del servicio.
- Ejecutar el plan estratégico, en base a las políticas, gestiones y competencias para lograr el desarrollo institucional de la Estación de Servicios Adelita del Cantón Santa Elena.

5. Hipótesis y Operacionalización de las variables

5.1 Hipótesis

El diseño y aplicación del plan estratégico permitirá el desarrollo institucional de la Estación de Servicios Adelita del Cantón Santa Elena.

5.2 Operacionalización

Se desarrolla como un instrumento de apoyo para la realización del trabajo de investigación y consta de la Hipótesis, las variables, la definición de las variables, la dimensiones más relevantes, los indicadores cualitativos y cuantitativos pertinentes, los ítems o interrogantes para la elaboración de los instrumentos de investigación y el espacio para los instrumentos que se van a aplicar en el estudio a desarrollarse.

Variables

Variable Independiente

- Plan Estratégico

Variable Dependiente

- Estación de Servicios Adelita del Cantón Santa Elena

Operacionalización de las Variables

HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>El diseño y aplicación del plan estratégico permitirá el desarrollo institucional de la Estación de Servicios Adelita del Cantón Santa Elena.</p>	<p style="text-align: center;">Variable Independiente</p> <p style="text-align: center;">Plan Estratégico</p>	<p>El plan Estratégico, establece principios directrices, se sustenta en el análisis situacional, delimita las líneas estratégicas, políticas, programas, y procedimientos para orientar la actividad administrativa de las Empresas.</p>	<p>Principios Directrices</p> <p>Análisis Situacional</p> <p>Análisis Estratégico</p> <p>Elementos Complementarios</p> <p>Planeación operativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Misión y visión. • Objetivos • Valores • Fortalezas, debilidades • Oportunidades, amenazas • Estrategias • Cursos de acción • Políticas • Programas • Proyectos • Procedimientos • Ventajas Comparativas • POA • Innovación • Servicio al cliente • Capacitación 	<p>¿Cuál es la definición del Plan estratégico?</p> <p>¿Cuáles son las políticas de dirección administrativas?</p> <p>¿Cómo se realizará el diagnóstico del entorno?</p> <p>¿Cuáles son los instrumentos tecnológicos de apoyo?</p> <p>¿Cuáles son los medios de planeación estratégica?</p> <p>¿Cuáles son las estrategias que se utilizarán?</p> <p>¿Cómo se establecerá el presupuesto anual para efectuar las actividades?</p> <p>¿Cuáles son los objetivos e indicadores?</p> <p>¿Cuáles serán las actividades del plan operativo anual?</p>

Elaborado por: Marco Pisco Guevara.

HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>El diseño y aplicación del plan estratégico permitirá el desarrollo institucional de la Estación de Servicios Adelita del Cantón Santa Elena.</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>Estación de Servicios Adelita del Cantón Santa Elena.</p>	<p>Es la organización que ejecuta un proceso para ordenar y distribuir el trabajo, los recursos y se gerencia de tal manera que estos puedan alcanzar las metas en los servicios que ofrece, influyendo y motivando a los colaboradores para que realicen las tareas específicas, con el fin de proyectarla hacia un crecimiento y desarrollo sustentable y sostenible en el Cantón Santa Elena.</p>	<p>Dirección administrativa</p> <p>Organización</p> <p>Infraestructura</p> <p>Servicios</p> <p>Recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Operaciones • Permisos • Estructura • Orgánico Funcional • Manuales • Equipos Modernos • Instalaciones • Áreas • Espacios • Lavadora • Lubricadora • Empastado • Humanos • Financieros • Materiales 	<p>¿Cuáles son las políticas administrativas que se aplicarán?</p> <p>¿Cuál será la distribución del orgánico funcional?</p> <p>¿Cómo se encuentra la estructura física?</p> <p>¿De qué forma se aprovecharía las áreas actuales?</p> <p>¿Qué servicios adicionales se ofrecen?</p> <p>¿Cuáles son las actividades que se desarrollarán?</p> <p>¿Cómo se representa la cooperación del Gerente Administrador?</p> <p>¿Qué métodos se emplearía para incentivar al talento humano?</p> <p>¿Cómo se ejecutará el cronograma de capacitación del recurso humano?</p>

Elaborado por: Marco Pisco Guevara.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes del tema

A nivel internacional al establecimiento dedicado a la limpieza de automóviles al que acuden las personas se la denomina lubricadora y lavadora. Las organizaciones quienes realizan y brindan este servicio a través del trabajo desarrollado en el área operativa utilizan una manguera conectada a una bomba de presión en la pista de lavado siendo la herramienta indispensable para la ejecución, así también llevan la responsabilidad de emplear los elementos adecuados.

En la manguera se expulsa el agua con la finalidad de quitar las impurezas del vehículo se utiliza materia prima e insumos tales como: Detergente, jabón líquido y desengrasante se obtiene como resultado un vehículo limpio y pulcro. Las personas en su mayoría adquieren un vehículo que gozan de conducir para satisfacer sus necesidades de traslado y quizás el mejor momento más vanidoso es cuando se ve nuevo y reluciente.

La razón de las organizaciones que ofrecen servicios de lavado y lubricación han adquirido presencia y popularidad para satisfacer las necesidades del propietario en la entrega de su vehículo. Por lo general existen ciertas personas que tienen la costumbre de lavar sus autos en su domicilio pero deben poseer todas las comodidades o los recursos para realizarlos, sin embargo hay aquellos que prefieren acudir a un centro de limpieza, lubricada y estética automotriz que se ha convertido ahora en algo relevante y necesario, en el mundo hay un nicho ascendente es el de los vehículos clasificados como livianos, pesados, semipesados, entre otros.

De igual manera se va incrementando la competencia entre las organizaciones al existir un compromiso propio en renovar el servicio de lavado para brindar un valor adicional a las personas y que se encuentren cómodos a la espera de su vehículo.

La historia de una empresa dedicada al servicio mencionado remota en el año de 1974 se inaugura la Estación de Servicios con el nombre de Autoservicio Bakker II, años más tarde en 1986 adquiere su nuevo nombre de Faconza; nombre adquirido por sus propietarios Fausto y Concepción. Al seguir una tradición familiar guiada por Don Arturo Aguilar Pinto ya que marcó un hito en la capital de los ecuatorianos, al obtener y administrar seis gasolineras en diferentes sectores de la Ciudad. En 1996 es sometida a una gran remodelación adquiriendo tecnología avanzada y brindando mejoras en su atención y transparencia al público. Ahora en el año 2010, su imagen ha adquirido el engalanamiento para ser sumamente competitivos en el mercado y atractivos para los clientes sin dejar a lado la calidad de servicio que ha caracterizado por todos estos años.

En la ciudad de Guayaquil, por ejemplo hay una progresiva demanda de vehículos debido al crecimiento de la urbe y a las facilidades de las casas comerciales, en otorgar a las personas crédito automotriz, así el servicio de lavado y lubricación demuestra un progreso acelerado. Se estima que más del 50% de los propietarios proceden a lavar entre una o dos veces por semana su vehículo, es decir hay un enorme potencial en las organizaciones en desarrollar nuevos servicios, productos siendo un gran aporte económico.

El Cantón Santa Elena goza de ser uno de los lugares paradisiaco privilegiado por sus playas en la visita de turistas nacionales y extranjeros, además las actividades de servicio en el comercio genera ingresos económicos a un nivel ascendente por personas emprendedoras de otras provincias del Ecuador que han decidido invertir en ideas innovadoras tales como: Restaurantes, Almacenes de Calzado y Ropa, Lavadora y Lubricadora, entre otros.

Una de las organizaciones que ha desarrollado por muchos años el servicio de lavado y lubricado y le ha permitido tener presencia en el mercado del Cantón Santa Elena es la Estación de Servicios Adelita, se inició el 26 de Marzo de 1986, cuyo propietario y representante legal es la Sra. Luz M. Cruzatty de Zambrano.

1.2 EL PLAN ESTRATÉGICO

1.2.1 Fundamentación de Planeación Estratégica

La planeación estratégica se destaca por conceptos relevantes entre los que cita este autor:

Valdés L., (2005): “En relación con la planeación estratégica se han dado algunas orientaciones hace muchos años y responder a los escenarios para la toma de decisiones. La planeación puede denominarse en el principio, como un proceso que pretende en primer lugar establecer un sistema de objetivos coherentes fijando sus prioridades. En segundo término, determinar los medios apropiados para la realización de dichos objetivos para ello se asegurará la efectiva ejecución de estos medios para alcanzar los objetivos señalados. El uso de un enfoque metodológico fue que dio lugar a la aparición del término estrategia en el dominio de la planeación. El origen evidentemente militar se adaptó al sistema de la planeación de las organizaciones. Mediante líneas genéricas de acción llamadas estrategias o alternativas estratégicas. Para la formulación de estrategias es necesario, en primer lugar definir la organización su razón de ser, siendo una de las principales funciones de los directivos. En la última etapa se llevará a cabo la evaluación de las estrategias con tres etapas las cuales son revisión, medición y aplicación de acciones”. Pág. 1-2.

Por último la imagen corporativa es necesaria en las organizaciones de servicio, de tal manera la administración estratégica es quién formula, realiza y valora las decisiones inter-funcionales que facilitan a las organizaciones lograr los objetivos de acuerdo a la planificación del administrador o el gerente tendrán resultados favorables siendo necesario la ayuda de los colaboradores de la organización en un corto, mediano y largo plazo.

1.2.2 Qué es Planificación Estratégica

Se describe el término planificación estratégica, tal como lo señala este autor:

Rodríguez J., (2005): “La planificación estratégica es la planeación a largo plazo que se enfoca en la organización en un todo, los administradores se preguntan entre sí que se debe realizar en el largo plazo para poder lograr los objetivos organizacionales. Es una actitud, al requerir de dedicación para actuar en base al tiempo y a la determinación para planear permanentemente y sistemáticamente una parte integral de la administración. De igual manera representa un proceso mental, un ejercicio intelectual, reuniendo una serie de procesos, estructuras, procedimientos o técnicas prescritas. Se lo denomina como un documento formal que si se elabora por escrito, el plan estratégico se podrá convertir a lo largo de su período a la aplicación de su búsqueda para alcanzar los objetivos organizacionales”. Pág. 99.

Al término de los conceptos la planificación estratégica es un proceso que mantiene unido la organización en la misión, visión y las estrategias.

1.2.3 Importancia de la Planeación Estratégica

La importancia de la planeación estratégica tal como lo cita el siguiente autor:

Rodríguez J., (2005): “Es importante la planeación estratégica para las organizaciones y para los administradores al descubrir la misión de las mismas en términos específicos y guiarles a la dirección y propósito. Además permite orientar a adquirir un concepto muy claro de donde se desarrolla las tareas lo cual a su vez se hace posible a formular planes y actividades. Un propósito principal de la planeación estratégica es descubrir las oportunidades y los peligros futuros de tal manera las personas involucradas en el, tengan un amplio conocimiento de lo que tiene en mente el alto directivo. En los momentos actuales, la mayor parte de las organizaciones dan la razón a la importancia de la planeación estratégica para su crecimiento y bienestar a largo plazo. Se ha demostrado que si los gerentes definen eficientemente la misión de su organización estarán en mejores condiciones de dar dirección y orientación a sus actividades, estás

funcionan mejor gracias a ellos y se tornan más sensibles a un ambiente de constante cambio”. Pág. 106.

De acuerdo a los conceptos se indica es la planeación estratégica una actividad de alto nivel a que los directivos o gerentes deben formar parte activa, para tener una visión clara al considerar todos los aspectos de la organización en el que prestan sus servicios en la toma de medidas correctivas en el proceso de desarrollo institucional para obtener relevancia en el mercado frente a la competencia del entorno.

1.2.4 Características de la Planeación Estratégica

Al ser un tema muy esencial en toda organización, posee también características así lo señala:

Rodríguez J., (2005): “La planeación estratégica es una estrategia y la razón de está para sobresalir siendo la más importante y de más largo alcance que los administradores pueden efectuar para sus organizaciones, este tipo de planeación, proporciona la estructura de la planeación táctica y operativa, planeación detalladas y necesarias para poner en práctica la estrategia”.

La planeación estratégica posee diversas características cada una conllevan a comprender más este tipo de planeación, de acuerdo con G. Steiner las cuales son:

- **Perspectivas de las decisiones actuales.-** La esencia de la planificación estratégica es la identificación de las oportunidades y amenazas que se manifiestan en el futuro siendo la base para que la organización tome mejores decisiones en el presente para aprovechar las oportunidades y evitar las amenazas.
- **Es un proceso.-** Se lo caracteriza también para decidir que debe de hacerse, cuándo y cómo deben realizarse y quién los llevará a cabo y que se hará con los resultados.

- **Trata con cuestiones básicas.-** Da respuesta a interrogantes como: ¿En qué organización está y a dónde deberíamos estar?, de igual manera ¿Quiénes deberían serlo?
- **Actividad en la que tiene que intervenir la dirección superior.-** En primera instancia, sólo esta tiene acceso a la información necesaria al considerar todos los aspectos de la organización. Es oportuno un compromiso de la dirección superior para generarlo en niveles inferiores.
- **Ofrece un marco para la planeación detallada y para las decisiones gerenciales cotidianas.-** Frente a tales decisiones, un gerente se preguntará ¿Cuáles son las alternativas estarán más de acuerdo con nuestra estrategia?
- **Se trata de una planeación de largo alcance.-** Implica un tiempo más largo que otros tipos de planeación.
- **Analiza el medio ambiente (ambiente interno y externo de la organización).-** Estudiar el entorno no externo, para prevenir amenazas y aprovechar oportunidades como también estudiar el interno para contemplar las debilidades y las fortalezas”. Pág. 107.

Se establece que dentro de las características de la planeación estratégica se pone de manifiesto la constancia, organización y control en base a la realidad de las organizaciones a fin de tomar las decisiones precisas, correctas en la administración.

Por medio de la aplicación del plan estratégico institucional en la organización de servicio en un periodo específico, con la ayuda del talento humano siendo el complemento su trabajo que desempeña en las áreas o departamentos para que se cumplan los objetivos, procesos, programas y procedimientos que influyan a la rentabilidad de la organización.

1.2.5 Principios Básicos de la Planeación Estratégica

La descripción de los principios de la planificación estratégica indispensables en el desarrollo del trabajo de titulación en referencia a la organización de servicios tal como lo menciona Arnoletto E., (2008).

- **Planifica quién gobierna.-** Por lo tanto la planificación no es una función técnica, hay que poseer los equipos, conocimientos necesarios para que realice los datos y las opciones.
- **Se planifica desde dentro y con otros.-** No se planifica solitariamente, a lo contrario se debe incrementar el valor de la gestión participativa, permitiéndole integrar a la planificación a varios actores.
- **Cada actor tiene su explicación del tema.-** En la planificación estratégica sobresalen varios actores y la única forma de aproximarse a una visión más integral de los hechos es la interacción comunicativa, permitiendo llegar a una comprensión.
- **Planificación no es igual a "deber ser".-** La definición del "deber ser" de una situación es sólo una parte del proceso de planificación, que debe luego articularse con el "poder ser", en base al cotejo con los recursos disponibles, para orientarse en definitiva hacia el "hacer".
- **La planificación apunta al futuro pero se refiere al presente.-** El futuro define la orientación general de la acción pero solo se puede actuar desde el presente.
- **La planificación disminuye la incertidumbre.-** Toda planificación como toda decisión se toma en condiciones de incertidumbre a su vez procura reducir la incertidumbre.

- **La situación es una apreciación global para actuar.-** El concepto de situación, como apreciación global de la realidad presente para actuar sobre ella, expresa la complejidad de la realidad a modificar de una manera clara, y manifiesta a la subjetividad de toda explicación.
- **Ningún actor tiene el monopolio planificador.-** Todos los actores sociales relevantes planifican sus futuras acciones, y esa diversidad de planes puede generar conflictos que refuerzan el carácter aleatorio de las trayectorias de acción y sus resultados.
- **La planificación estratégica-situacional es democrática y descentralizadora.-** La planificación estratégica-situacional es democrática en cuanto reconoce el pluralismo de actitudes, enfoques e intereses y su legitimidad al buscar la participación activa de los diversos actores sociales, es descentralizadora al tener el propósito de buscar el poder de decisión y acción lo más cerca posible de los efectores del sistema”. Pág. 77 -78.

Sobre los principios de la planeación estratégica existen varios, expresan la permanencia del presente hacia el futuro de la organización con la ayuda y la participación activa del talento humano.

1.2.6 Definición de Plan Estratégico.

Se presenta las definiciones y conceptos para establecer una planeación estratégica así como lo explican los siguientes autores:

Cedeño R., (2009): “Un plan: Pues representa un curso de acción intencional, también es el conjunto de guías para tratar una situación, inclusive son las acciones oponentes o estrategias. Pues representa un plan específico encaminado a sustituir al competidor, plan es una maniobra específica o un conjunto de determinado”. Pág. 18.

Mintzberg H., (2005): “Una estrategia es el modelo o plan que integra los objetivos, las políticas y las secuencias de actuación más importantes de una organización en una totalidad cohesiva”. Pág. 24.

Velásquez R., (2007): “Plan estratégico es la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que aparecen en el futuro. También es un proceso que se inicia con el establecimiento de metas organizacionales, detalla las estrategias y políticas para el logro de objetivos”. Pág. 36.

Se define a la planeación estratégica, como el proceso por el cual una institución de servicio o una unidad organizacional propone su visión y misión para descubrir sus oportunidades y amenazas, así plantear y gestionar las acciones y actividades futuras con la implantación de metas que permitan el crecimiento de la organización comercial, de servicio, entre otras.

1.2.7 Para qué sirve el Plan Estratégico

El propósito del plan estratégico tal como lo afirma:

Martínez P; Milla A., (2007): “Un plan estratégico es un plan maestro en el que se recogen las decisiones estratégicas corporativas adoptadas en relación a los próximos años, con la finalidad de lograr ser los suficientemente competitivos para satisfacer los objetivos en relación al crecimiento, rentabilidad o consolidación en el sector. Es una herramienta fundamental que sirve para definir un proyecto de futuro sólido en base al análisis del negocio, además se utiliza como central de comunicación para los diversos participantes agrupados a las decisiones estratégicas en un solo documento”. Pág. 23.

De la referencia bibliográfica se destaca al plan estratégico en la colaboración con el desarrollo organizacional, el rumbo de las organizaciones para cumplir sus objetivos. Tanto los administradores como gerentes deben trabajar alineados a las nuevas estructuras, proyectos, programas, cursos de acción, entre otros. Como instrumento adicional proporcionando preparación en cada una de sus áreas y en el desarrollo institucional para la toma de decisiones con el apoyo del talento humano.

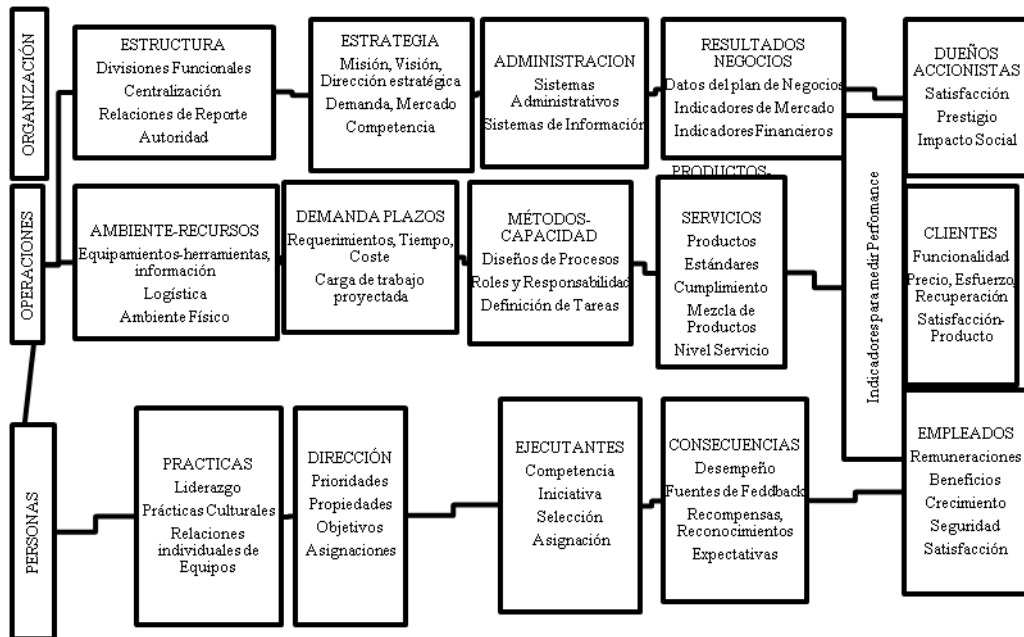
1.2.8 Modelos y Elementos del Plan Estratégico

1.2.8.1 Modelos del Plan Estratégico

A) Modelo de Plan Estratégico según Tosti

Según Bernárdez M., (2006): “El modelo llamado de Scan Organizacional permite analizar más elementos de las condiciones externas previas. Trata de considerar los tres niveles (Organización, Operaciones, Personas) las condiciones iniciales que incluyen la estructura organizacional, ambiente, en este modelo los destinatarios son a nivel organizacional, los dueños o accionistas, a nivel personas los clientes y a nivel operacional los colaboradores”. Pág. 60-61

Gráfico No. 1
Modelo Scan Organizacional (Tosti, 2000)



Fuente: Bernárdez M. Desempeño Humano. 2009. Pág. 81

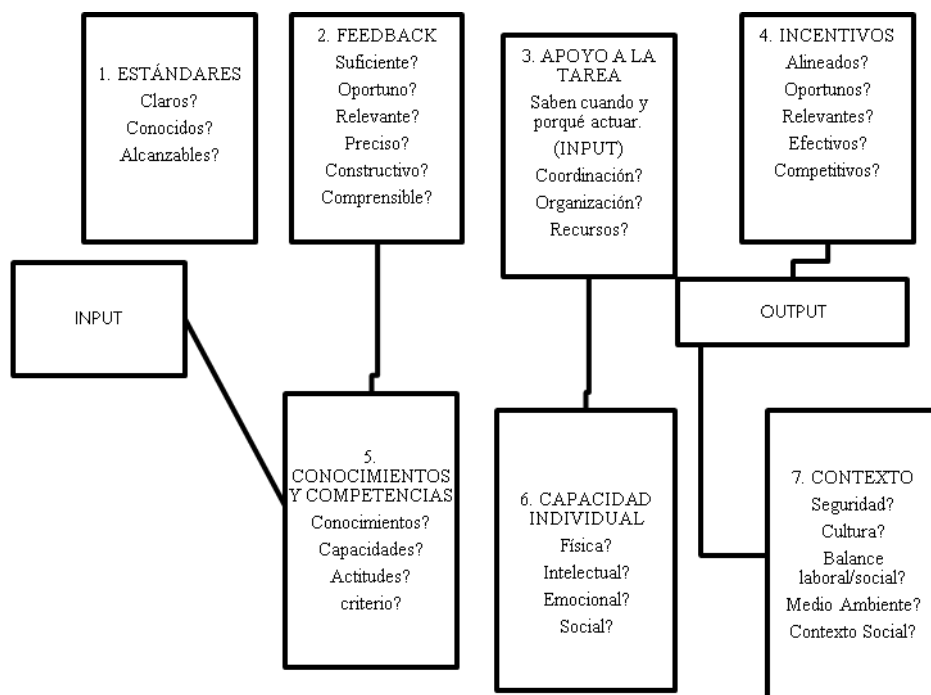
De acuerdo al siguiente gráfico este modelo indica la referencia sistemática externa, como se señala a los destinatarios que son los accionistas y clientes así se revierten receptando la prestación de un servicio en la generación de ganancias mutuas a la organización a través de los productos o servicios que ofrecen.

B) Modelo de Plan Estratégico según Tomas Gilbert

Uno de los modelos estratégicos de gran interés para la organización en su desarrollo en el mercado y que servirá de guía así lo señala:

Bernárdez M., (2006): “Este modelo identifica siete factores claves que deben analizarse cuando se plantea la necesidad de mejorar un equipo de trabajo o una persona. Este modelo permite tener una especificación de las necesidades o problemas de las áreas de la organización”. Pág. 34-38.

Gráfico No. 2
Modelo de Tomas Gilbert



Fuente: Bernárdez M. Tecnología del Desempeño Humano. 2006. Pág. 34-38

Al analizar el gráfico del Modelo de Tomas Gilbert, sobre los siete puntos claves en la organización, menciona a la entrada (Input), en el se detalla los indicadores que influyen a la mejora del nivel de desempeño a realizar, además los conocimientos que debe poseer el talento humano y la salida denominada (Output), son ciertos elementos relevantes con el propósito de tener resultados excelentes.

1.2.8.2 Elementos del Plan Estratégico

1. Filosofía

En un plan estratégico de una entidad de servicio la filosofía tiene gran relevancia en la estructura organizacional tal como lo indica:

Martínez M., (2007): “Cuando una empresa está elaborando su primer plan estratégico se suele enfrentar, por primera vez, a la definición de las decisiones estratégicas de más largo alcance: El propósito estratégico (misión-visión) y los valores corporativos. La filosofía es el conjunto de valores, principios y creencias, siendo el mecanismo relevante en la práctica del desarrollo empresarial. De igual forma la filosofía empresarial involucra aspectos corporativos misiones, ámbito, sistemas de valores, entre otros, así también los atributos relevantes del administrador y las relaciones con los colaboradores”. Pág. 35.

La filosofía se proyecta a la dirección de una cultura empresarial al que desean alcanzar o lograr los líderes en una empresa sea comercial, de servicio, entre otros. El establecer las herramientas necesarias en práctica de una imagen renovada apegadas a sus valores y principios que busca demostrar los valores esenciales de las personas siendo el recurso más importante de la organización.

Con el propósito de definir su permanencia en el mercado, la filosofía ayuda al engrandecimiento de la institución por medio del talento humano en reconocer la verdadera actitud positiva en beneficio de la misma.

2. Misión

En el ámbito empresarial se describe a la misión como un elemento transcendental así lo menciona:

Cedeño R., (2009): “Misión es la definición de la organización en el momento presente. Es su razón de ser por lo que comprende la identificación de sus competencias tales como producto, mercado y alcance geográfico. La misión es considerada como la expresión general del proyecto que quiere ser la organización, de las aspiraciones y el papel desempeñado en la sociedad. Difiere de la visión, permitiéndole tener ventaja competitiva, es más específica y centrada”. Pág. 16.

La misión facilita el estudio, la generación de una extensa lista de objetivos y estrategias posibles sin detener la creatividad de las personas, en el presente de su organización ante la sociedad.

3. Visión

La visión es uno de los elementos fundamentales en una planeación estratégica tal como lo menciona el siguiente autor:

Martínez P, Milla A., (2007): “La visión es la expresión de la organización que desea alcanzar en el futuro, entre todos sus miembros para enrumbar en el desarrollo de la estrategia y es el líder quién tiene el compromiso de asistir a la consecución de la misma. Determina donde se quiere llegar al futuro, de igual forma una visión puede o no puede tener éxito, de él depende si el resto sucede según a la estrategia de la organización, debiendo estar anclada a la realidad, relacionada con las amenazas u oportunidades del entorno con los recursos y capacidades considerada como una cura mágica para la enfermedad de una organización”. Pág. 36.

La visión da como resultado la aspiración de permanecer en el mercado donde desarrollan sus actividades en miras hacia el futuro a la colaboración mutua del talento humano para que se cumpla en un tiempo determinado.

4. Objetivos

Para tener una idea clara del significado de los objetivos en una organización se menciona en el siguiente:

Velásquez R., (2007): “Son los objetivos el resultado que desea lograr la organización mediante la visión, y es de mucha importancia al llegar a ser una guía hacia los cuales se dirige el comportamiento de una organización. Los objetivos deben ser medibles, alcanzables y programados en el tiempo necesario. Así también los objetivos son de vital importancia para su éxito, pues suministran dirección, ayuda en evaluación, revelan prioridades, permiten coordinación y son esenciales para las actividades de control, motivación, organización y planeación efectivas”. Pág. 47-48.

Los objetivos deben ser consistentes, realizables y claros con la finalidad que se logre en el futuro, se recomienda la programación con anticipación en un lapso determinado para su cumplimiento gracias al apoyo incondicional de los integrantes de la institución.

5. Principios y Valores

5.1 Principios

Son los principios uno de los elementos aplicados en las instituciones de servicio que fundamentan la esencia de las personas al demostrar su ética así lo afirma el siguiente autor:

Amaya J., (2008): “En un proceso de planificación estratégica se inicia por identificar los principios, pues es el conjunto de principios, valores, creencias, normas que regulan la vida de la organización siendo importantes y deben ser compartidos por todos. La misión y la visión, éstas deben estar enmarcadas dentro de los principios de la compañía, y no deben ser contrarias, llegando a ser marco de referencia sobre el cual debe direccionarse estratégicamente”. Pág.15.

En la conclusión con respecto a los conceptos emitidos por el autor los principios deben ser claros, visibles y dados a conocer al talento humano a fin de que se puedan poner en práctica, en el se refleja una de las características propias de la organización útil y necesaria en el desarrollo de las actividades para sobresalir ante la competencia en la cultura estratégica empresarial.

5.2 Valores

En una planificación estratégica se destaca y se señala al elemento sobresaliente, transcendental en una organización de servicio tal como menciona:

Martínez P; Milla A., (2007): “Los valores corporativos son considerados como los elementos relevantes en la cultura empresarial, propios de cada organización de acuerdo a las características competitivas, del entorno y de su competencia. Es el conjunto de costumbres, actitudes, comportamientos, que se asume como normas o principios distintivos y estas resaltan como ventajas competitivas tales como estructura, identidad corporativa y su ubicación. Se pueden expresar en términos de rasgos de identidad, en criterios de actuación, actitudes y comportamientos coherentes en todas las áreas”. Pág. 38-39.

Martínez P; Milla A, reconoce a los valores corporativos en una organización sea comercial, de servicio, entre otros. En la participación activa de la identidad de sus productos, servicios o de su talento humano para expresarlos en todo momento en servicio a la comunidad así obtener ventaja competitiva ante el incremento acelerado de la competencia.

De igual manera se transcribe en la identidad corporativa de la organización sus costumbres, actitudes, comportamientos propios, genuinos y auténticos demostrados por las personas que ejercen una actividad desde los directivos hasta el talento humano para obtener ventaja competitiva. Se recomienda que así como los principios y los valores se encuentren visibles en un lugar de fácil accesibilidad para todos los colaboradores.

6. Análisis Situacional: FODA – DAFO

6.1 Entorno de la Organización

El plan estratégico aplica el análisis FODA en la empresa así lo afirma el autor:

Daft R., (2006): “La elaboración de una estrategia empieza a menudo con la evaluación de los factores internos y externos, que afectaran la situación actual de la organización. El FODA es una técnica de planeación estratégica que permite crear o reajustar a una estrategia de desarrollo, este término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras”. Pág. 168-170

El análisis situacional debido a la diversidad de los ambientes en que se desenvuelven es necesaria el desarrollo por el cambio de los procedimiento internos así también de la realidad externa que muchos de los casos carece de un análisis exhaustivo permitiendo saber a donde se desea llegar de igual manera se menciona a continuación el FODA:

Parte Externa: OPORTUNIDADES-AMENAZAS

- **Oportunidades.-** Son aquellas características del ambiente externo que tienen el potencial de ayudar a la organización para alcanzar o superar sus metas estratégicas.
- **Amenazas.-** Son aquellas características del ambiente externo que puede evitar que la organización evite sus metas estratégicas.

Parte Interna: FORTALEZAS-DEBILIDADES

- **Fortalezas.-** Son las capacidades humanas y materiales para adaptarse y aprovechar al máximo las ventajas que ofrece el entorno social para enfrentar con mayores posibilidades de éxito las posibles amenazas.

- **Debilidades.**- Son los elementos, recursos, habilidades, actitudes, técnicas que los miembros de la organización tienen y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización.

Gráfico No. 3
Matriz FODA



Fuente: Larrea R, Planificación Estratégica, 2011. Pág. 54

Larrea R., (2011): “Se introdujo la Matriz FODA, para analizar la situación competitiva de la empresa, o, que permite identificar alternativas estratégicas.

El propósito de la Matriz FODA lo resume Weihrich en lo siguiente: Obliga a los gerentes a analizar la situación de su organización y a planear estrategias, tácticas y acciones, para el logro eficaz y eficiente de los objetivos organizacionales”. Pág. 60-61.

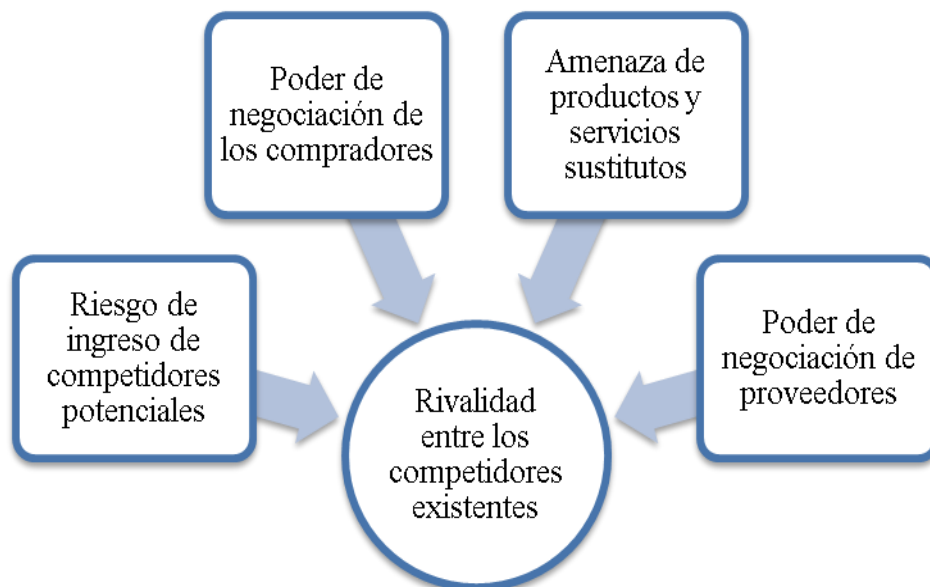
Las fortalezas de cualquier organización pueden llegar a ser ventajosas si se aprovecha las oportunidades y se enfrenta las amenazas oportunamente, para escoger las alternativas idóneas e importantes. Siendo una guía para la organización en su entorno que le permitan ejecutar las estrategias en un corto, mediano y largo plazo.

6.2 Análisis de Porter

El modelo relevante en la planificación estratégica y que influye a la participación de las organizaciones de las características esenciales en el estudio de la externalidad es la mención del modelo de las cinco fuerzas de Porter tal como lo indica el siguiente autor:

Hill CH., (2005): “Una industria se define como un grupo de compañías oferentes de productos o servicios que son sustitutos cercanos entre sí. El desafío para los gerentes consiste en analizar las fuerzas competitivas de un ambiente industrial a fin de identificar las oportunidades y amenazas”. Pág. 70.

Gráfico No. 4
Modelo de cinco fuerzas



Fuente: Charles W. HILL Administración Estratégica. Pág. 70

- **Competidores potenciales.-** Los competidores potenciales son organizaciones que en el momento no participan en el mercado pero tienen la capacidad de hacerlo si se deciden a dar un valor agregado a los clientes en sus productos o servicios diferenciándose del resto de la competencia creando rivalidad en el entorno a través de realizar sus actividades.

- **Rivalidad entre los competidores existente.-** El grado de rivalidad de los competidores permite aumentar precios y obtener mayor utilidades, de esta manera constituye una rivalidad entre competidores para su rentabilidad.
- **Poder de negociación de los compradores.-** Los compradores se pueden considerar una amenaza competitiva cuando obligan a bajar precios o cuando demandan mayor calidad y mejor servicio.
- **Poder de negociación de los proveedores.-** Se pueden considerar como una amenaza cuando están en capacidad de imponer el precio que una organización debe pagar por el insumo, existe los suministradores débiles tengan la oportunidad de hacer bajar los precios y exigir mayor calidad.
- **Amenaza de los productos o servicios sustitutivos.-** La existencia de sustitutos cercanos representa una fuerte amenaza competitiva, limita el precio que una organización puede cobrar y su ganancia. Es consecuencia, sus estrategias deben diseñarse para sacar ventaja de esta situación.

Las cinco fuerzas competitivas de Michael Porter permiten sobresalir en las tareas que los gerentes o administradores deben observar la relación de la organización con el medio, la estructura de un sector productivo influye determinando las reglas del juego, por tanto las actividades de servicio, o el lanzamiento de un nuevo producto lleva consigo las amenazas de la competencia en diseñar estrategias en precios bajos, incremento de publicidad, descuentos, promociones, entre otros.

Así también las posibilidades estratégicas están a disposición de la institución de tal manera que las fuerzas externas afectan en su alrededor por la acumulación de la competencia y saber desarrollar las habilidades de cada uno de los colaboradores, así también es necesaria la participación del talento humano en las destrezas, competencias, conocimientos, demostración de valores, como valor agregado que diferencia de una organización a la otra.

7. Estrategias

La estrategia ha ido evolucionando en el transcurso de los años así también sus definiciones o enfoques así lo indica:

Hermida J., (2005): “Estrategia se entiende a la adaptación de los recursos y habilidades, aprovechando sus oportunidades y evaluando los riesgos en función de objetivos y metas. Entre los protagonistas de la administración señala Kenneth Andrews a la estrategia como el patrón de los objetivos, propósitos o metas y las políticas y planes esenciales para conseguir dichas metas”. Pág. 196.

Los tipos de estrategias relevantes en la planificación estratégica y que sirven indispensablemente en la práctica de la organización de servicios, se mencionan de la siguiente manera:

- **Estrategia de Crecimiento.-** Pueden ser desarrolladas por medio del crecimiento interno en la inversión de nuevos equipos productivos, nuevas instalaciones, entre otros.
- **Estrategia de Mejoramiento.-** Las estrategias de mejoramiento consiste que de acuerdo a los planes futuros deben aplicar acciones preventivas que mejoren el atractivo conjunto de todos los servicios.
- **Estrategia de Cambio.-** Se la considera la clave del éxito o fracaso en el proceso de transformación una vez que se han reformulado los procesos con mejoras en la tecnología y una adecuada estructura organizativa diseñada.

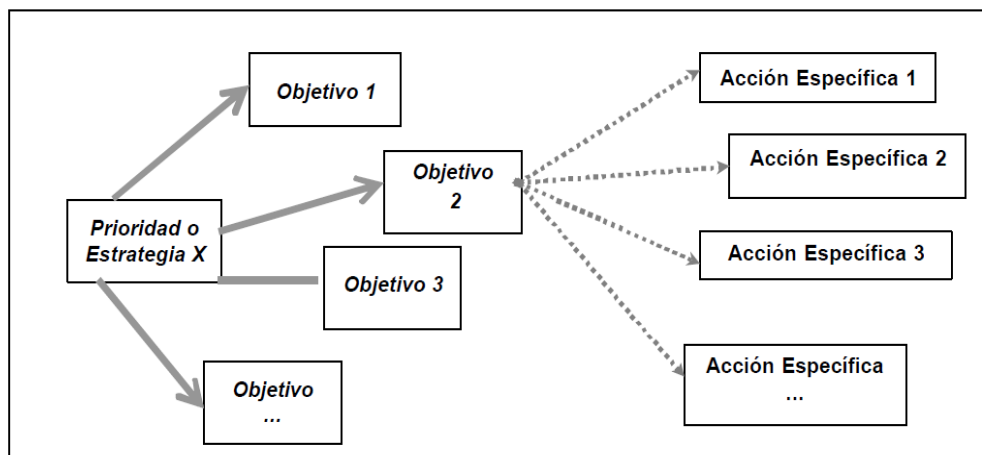
De acuerdo al criterio del autor la estrategia puede ser diseñada con anticipación o ser emergente, cuando surgen las acciones emprendidas sin una definición explícita que permita asignar los recursos en una organización, además llevar adoptar una posición singular y viable a través de estrategias útiles en la solución de los problemas que se presentan.

8. Cursos de Acción

La herramienta incluida en la planificación estratégica esencial e importante para la práctica de una institución de servicio son los cursos de acción, manifestado por el autor:

Mintzber H., (2005): “La elección de los proveedores a los que comprar o de los clientes a los que vender es una decisión estratégica vital. Una empresa puede mejorar su posición estratégica si encuentra proveedores o clientes que tengan muy poca capacidad de influir adversamente en ella.”. Pág. 54.

Gráfico No. 5
Cursos de Acción



Fuente: Manual de Planeación. Internet. Pág. 3

De acuerdo al gráfico los cursos de acción son segmentos de trabajo que son desarrollados por el talento humano o en ocasiones por grupos de trabajo. Para el cumplimiento de las tareas consecutivas y el logro de los objetivos por medio de las estrategias en la planificación estratégica. Se debe aplicar de manera eficiente en el desarrollo de las estrategias en relación a la capacidad, gestión de los directivos en la proyección empresarial, entre otros. El apoyo y la participación de los colaboradores son necesarios e indispensables para su cumplimiento en el plazo estimado.

9. Políticas

Para el desarrollo de las actividades toda organización de servicio debe implementar las políticas idóneas tal como lo afirma:

Velásquez R., (2007): “Las políticas sirven de orientación a la organización para elegir las alternativas necesarias en la toma de decisiones. De igual manera las políticas son guías de actuación, líneas maestras o criterios de decisión para la selección de alternativas estratégicas”. Pág. 50.

Las políticas son una guía para la organización además sirve de apoyo al talento humano para el desarrollo de las estrategias adecuadas en el desarrollo de la planificación estratégica.

10. Programas

Un punto relevante y fundamental son los programas tal como lo menciona el autor:

Wheelen T., (2007): “Un programa es una declaración de las actividades o pasos necesarios para llevar a cabo un plan de uso único. Hace que la estrategia de oriente a la acción. Para poder incluir la reestructuración de la corporación y el cambio de la cultura interna de la organización o inicio de un nuevo proyecto de inversión”. Pág. 16-18.

Mintzberg H., (2007): “Los programas es la secuencia progresiva de acciones necesarias y útiles para satisfacer los objetivos principales para expresar de qué forma se lograrán los objetivos dentro de los límites que establece las políticas”. Pág.5

Según el criterio de los autores en mención sobre los programas en las organizaciones que indican el orden equitativo para la realización de los proyectos o las actividades que serán ejecutadas en un plazo determinado en base al presupuesto estimado.

11. Proyectos

En una planificación estratégica de una organización de servicios debe planificar programas así como los proyectos establecidos, es necesario conocer el criterio del autor así como lo expone:

Sánchez M, Espinoza S., (2009): “Un proyecto se define como el conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas, que se propone lograr entre ellos objetivos y metas, dentro de los límites de un presupuesto y de un período de tiempo. En los esquemas tradicionales de planeamiento, entendido como una propuesta global de acción para el largo plazo, por lo general cerrada y sin mayores márgenes de flexibilidad”. Pág. 158-159.

Un proyecto puede alcanzar resultados positivos si las actividades programadas son coordinadas y supervisadas por los directivos a los colaboradores que contribuyen al logro de metas en relación a tiempo, lugar y presupuesto en la organización.

12. Procedimientos

Al ofrecer un producto o servicio se debe seguir los procedimientos así propone:

Wheelen T., (2007): “Los procedimientos denominados en muchas ocasiones procedimientos operativos estándar, constituyen un sistema de pasos sucesivos o técnicas que describen en detalle a la manera de realizar una tarea o trabajo en particular”. Pág. 17.

Chiavenato I., (2005): “Los procedimientos se considera como el modo como se deberán ejecutarse o llevarse a efecto los programas o los planes que prescriben la secuencia consecutiva de las tareas específicas necesarias para realizar determinados trabajos o tareas”. Pág. 231.

Los procedimientos indican la manera más apropiada de realizar o poner en práctica los planes y proyectos, además el orden definido de las actividades en la institución.

13. Monitoreo y Supervisión

13.1 Monitoreo

El monitoreo es un pilar fundamental, relevante e indispensable en el monitoreo de los programas y proyectos en su desarrollo en la organización tal como lo afirman:

Córdova M., (2006): “El diseño de monitoreo de planes y programas debería asegurarse que forme parte del proceso de mejoramiento, es decir, que forme parte de un sistema de desarrollo de metodología de proyectos a partir de la experiencia”. Pág. 479.

Mantilla S., (2005): “El monitoreo asegura que el control interno continúa operando efectivamente, este proceso implica la valoración por parte del personal apropiado, del diseño y la operación de controles en una adecuada base de tiempo y realizando las acciones necesarias”. Pág. 83.

En relación a las citas bibliográficas el monitoreo garantiza la ejecución y la gestión de los resultados operativos que va teniendo el proyecto durante todo su desarrollo.

13.2 Supervisión

En conjunto con el monitoreo se ejerce la supervisión mencionado por el autor:

Sánchez M., (2007): “En esencia, la supervisión trata de establecer un conjunto de procedimientos para recoger información sobre el funcionamiento cotidiano de una organización o de un proyecto”. Pág. 137.

La supervisión establece parámetros o indicadores relacionados con el monitoreo, en su desarrollo o aplicación que realizan las organizaciones en el tiempo determinado.

14. Seguimiento y Control

14.1 Seguimiento

Se considera un pilar fundamental e incondicional en la realización de los programas, planes o proyectos de las organizaciones de servicios que a continuación se detalla:

Cid E., (2009): “Seguimiento ayuda a mejorar el desempeño y a conseguir resultados, el objetivo general del seguimiento es la medición y el análisis del desempeño. El seguimiento se lo denomina como una función continua cuyo principal objetivo es proporcionar a los gerentes al logro de resultados”. Pág. 5-6.

El seguimiento facilita obtener resultados positivos las estrategias, programas y otras actividades, para corregir errores a través de indicadores cualitativos y cuantitativos.

14.2 Control

El control considerado transcendental en la aplicación de las actividades que se desarrollan en la organización es manifestado por:

Cabrera E., (2009): “El control es una etapa primordial en la administración, es importante que la organización cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente. Así también George R. Terry indica como el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.”. Pág. 5-11.

Por tal motivo, el control es un proceso técnico de seguimiento, que tiene características importantes para el talento humano donde se valoran factores culturales, organizativos, humanos y grupales en los proyectos, programas, entre otros.

15. Planificación Operativa

En la planificación estratégica se desarrolla uno de los puntos indispensables que establece los lineamientos en la ejecución de los programas y proyectos en la organización es la planificación operativa así lo indica:

Zabala H., (2006): “La planificación operativa se define así a la fase de operacionalización del plan, es también la penúltima fase del proceso de planeación estratégica para el desarrollo institucional, concerniente a la elaboración de los llamados planes operativos. En esta investigación una planificación operativa se centrará en actividades de servicio, además aprender a elaborar una planificación operativa facilitará hacer una planificación estratégica”. Pág. 106-108.

De la Peña A., (2005): “La planificación operativa pretende coordinar, evaluar, controlar el conjunto de planes de acción que se tienen que realizar a corto plazo para alcanzar los objetivos definidos en la planificación estratégica, siendo por lo tanto una herramienta puesta a disposición de esta última”. Pág. 107.

En relación a los conceptos emitidos por los autores se menciona a la planificación operativa útil en el desarrollo institucional y de apoyo en la elaboración de la planificación estratégica que incluye todos los programas, proyectos anualmente permitiendo la participación integral de todo el talento humano para el cumplimiento de los objetivos de cada unidad de trabajo de la organización.

Al concluir la planificación operativa o de gestión se encuentra orientada al control y conjunto de planes de acción a corto plazo. Llevadas a cabo conforme lo establecido en su desarrollo, a través de las decisiones que la institución a nivel gerencial hasta el operativo alcancen todos los objetivos marcados demostrados eficientemente tales como: Presupuesto, talento humano, recursos, para su desarrollo, además da claridad en las prioridades y necesidades de las áreas de la organización, relacionada a la programación y establecimiento de las actividades a efectuarse.

16. Presupuesto del Plan Estratégico

En la elaboración del plan estratégico que contiene programas, estrategias, proyectos y para su implementación es necesario considerar el presupuesto en su desarrollo tal como lo mencionan los siguientes autores:

Francés A., (2006): “La elaboración del presupuesto supone estimar el costo de los recursos a emplear, para lo cual se requiere conocer su costo para la empresa en el caso de los recursos internos”. Pág. 304.

De la Peña A., (2005): “El presupuesto es un plan integrado y coordinado que se expresa en términos financieros de las operaciones y recursos que forman parte de una empresa, para un periodo determinado, con el fin de lograr los objetivos fijados por la alta gerencia”. Pág. 108.

Profitt E., (2009): “El presupuesto sintetiza en términos monetarios la planificación y las acciones a realizar a corto plazo se trata de trasladar las previsiones a largo plazo, globales, estratégicas, en objetivos y medidas concretas a corto plazo, además es importante que los objetivos queden claramente definidos, de tal manera que cada responsable puede gestionar su presupuesto y tomar medidas en el caso de detectarse desviaciones a lo largo del ejercicio, también estos objetivos deben basarse en lo previsto del plan estratégico, bajo estas premisas cada responsable elabora una previsión de los ingresos y gastos asociados a su departamento”. Pág. 60-61.

De los concepto emitidos por los autores, en relación al presupuesto en la planificación estratégica toda organización en base a las acciones que emprendan le sean permitidos a los responsables de los departamentos a fin de obtener resultados positivos al ser obtenidos con responsabilidad el plan estratégico institucional, mediante la autogestión o el auspicio necesarios para su cumplimiento.

Expresa el costo financiero en su aplicación, además es necesaria en toda institución comercial, de servicio se de el detalle global en la planificación estratégica.

1.3 ESTACIÓN DE SERVICIOS ADELITA

1.3.1 Historicidad

En el año de 1990, el Ing. Washington Zambrano junto a su esposa la Sra. Margarita Cruzatty incursionaron en los negocios producto de la necesidad, a falta de los recursos económicos comenzaron a dedicarse en primer lugar a la venta de consumo masivo, en el transcurso de los años fueron creciendo de manera paulatina, en vista de que en la cabecera cantonal de Santa Elena carecía del tipo de negocio de esas magnitudes.

La constancia y la perseverancia le dieron el éxito a su familia, quienes en relación al trabajo constante en un horario prologando se dedicaban a tiempo completo en la atención al cliente, al presentarse la oportunidad de alquilar un local ubicado en la salida a Guayaquil km 1 (uno) calle s/n, con un amplio espacio en el que existía unas improvisadas ramplas que estaban hechas con un sistema inadecuado para el servicio a los vehículos.

De igual manera el local había funcionado como peña en tiempos memorables donde las personas acudían a disfrutar de un sano esparcimiento, además fue cuna de grandes artistas entre ellos el distinguido Señor Marcos Urdiales, reconocido artista peninsular que cosecha éxitos en otras ciudades del país.

Fue una oferta enriquecedora al ser un terreno amplio y de ubicación estratégica, además se presentó un obstáculo el dinero que fue resuelto por medio de un préstamo a una entidad bancaria. Inmediatamente se comenzó a la marcha de este negocio con un pequeño local con 2 (dos) trabajadores y con el equipo necesario para la atención en ese tiempo.

Solo existía en la ciudad de Salinas una lubricadora que ofrecía esta clase de servicios al contrario desconocían de ciertas herramientas automotriz.

En estas condiciones la demanda de lubricantes y servicios de limpieza aumentaba día a día, lo que se decidió adquirir nuevos equipos, pero a nivel de la provincia solo existían hidrolavadoras convencionales las mismas que eran inadecuadas para el medio por el alto consumo de agua. En ese tiempo el precio del metro cubico que llegaba por tanqueros de pozo costaba alrededor de \$ 5.00 dólares aproximadamente que se llenaba en la cisterna para abastecerse por la carencia del agua.

De igual forma el desconocimiento de poseer equipos de alta presión ideales y necesarios para ofrecer un servicio de calidad en la limpieza y remoción de la suciedad de los vehículos, así también en la búsqueda incesante de una organización que tenga el tipo de bombas con características de bajo consumo de agua.

En ese tiempo gracias a la ayuda de su hijo el Señor Kelvin Zambrano Cruzatty quien dirigía y administraba de forma acertada la Estación con total responsabilidad, madurez, ética y don de servicio manteniendo excelentes relaciones con los proveedores en la adquisición de materia prima, lubricantes y filtros orientados por sus padres desde la niñez.

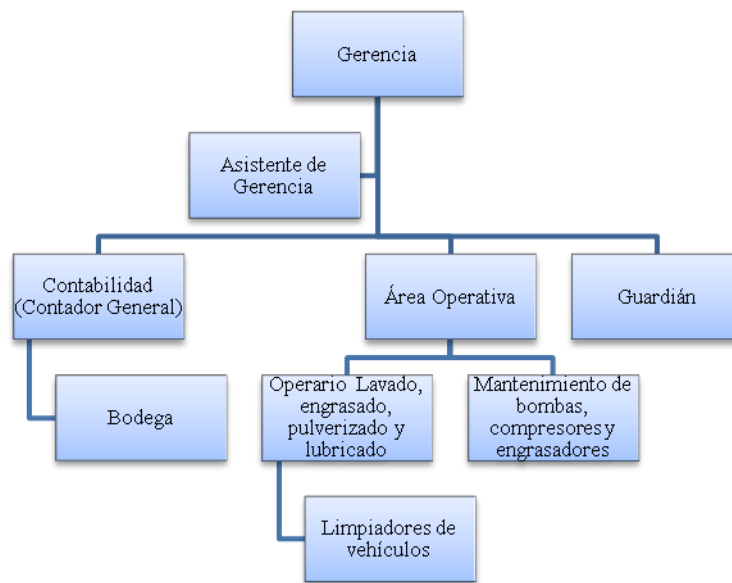
Fue una lucha constante en la compra de equipos tecnológicos que se tuvieron que trasladar hasta la ciudad de Quito para el tipo de trabajo los mismos que eran importados de Europa y de alta presión las hacia únicas y útiles para el tipo de trabajo en los vehículos del medio siendo los únicos para disposición en el servicio a los clientes en especial de la pesca.

Con lo cual lograron solucionar varios problemas especialmente en el costo del agua puesto que las bombas de presión utilizan pequeñas cantidades de agua, pero tienen una gran presión y son eficientes para la limpieza de los vehículos. Por esta misma época se adquirieron equipos de aspirado y compresores industriales lo que contribuyó a conseguir un buen prestigio a nivel del Cantde Santa Elena.

1.3.2 Estructura organizacional de Estación de Servicios Adelita

Se emplea la estructura lineal a través del siguiente gráfico:

Gráfico No. 6
Organigrama actual de la Estación de Servicios Adelita



Fuente: Datos Estación de Servicio Adelita
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

- **Manuales**

Carece de manuales administrativos en la realización de sus actividades.

1.3.3 Funciones del Personal

1.3.3.1 Dirección Administrativa

1.3.3.1.1 Gerencia

Es la gerente el responsable de la dirección general de la organización con la ayuda del talento humano así como se detalla a continuación:

- La administración, control, producción, finanzas y el marketing de la Estación.
- Trabajo que exige la capacidad para tomar las decisiones complejas.
- Se exige movilización con regularidad en el cobro de facturas.
- La relación directa con los clientes, proveedores y talento humano.
- Debe realizar pagos en la compra de los insumos, productos, materia prima, entre otros a los diferente proveedores.

1.3.3.1.2 Asistente de Gerencia

Cumple las siguientes funciones el asistente de gerencia tales como:

- Colaboración en la administración de los recursos económicos y financieros.
- Relación directa con los clientes, proveedores.
- Relación directa con el personal operativo.
- Requiere de conocimientos básicos de contabilidad.
- Debe tener facilidad de expresión y claridad en la comunicación con el cliente.

1.3.3.2 Operaciones

1.3.3.2.1 Gerencia Operacional

El gerente de operaciones se encarga del control del servicio, bombas y equipos que se mencionan a continuación:

- Supervisión, coordinación y control de actividades en la Estación.
- Participa en la solución de problemas en cualquier situación que se presente.
- Mantiene excelente relaciones interpersonales con el personal.
- Debe conseguir repuestos a la falta de alguno en la Estación.
- Le proporcionara indicaciones para el mantenimiento a los equipos.

1.3.3.2 Operadores

Los lavadores-lubricadores y limpiadores realizan tareas tales como:

- Realizan trabajos de servicio de lavado, lubricación, empastada de vehículos.
- Limpian los vehículos tanto en el interior como el exterior.
- Deben trabajar sujeto a normas y procedimientos.
- Se exige esfuerzo físico frecuente en sus actividades.
- Exige relación frecuente con compañeros de trabajo y clientes.

1.3.4 Permisos de Ley

La Estación de Servicios Adelita en el desarrollo de las actividades de servicio lavado y lubricación, a los requisitos que debe tener toda organización comercial, de servicio, entre otros. Debe poseer permisos de funcionamiento exigidos por las entidades gubernamentales para trabajar de manera regular en el Cantón Santa Elena a continuación se detallan:

- Registro único de contribuyente (RUC).
- Permiso de funcionamiento municipal.
- Certificado de salud.
- Certificado de cuerpo de bomberos.

1.3.5 Infraestructura

1.3.5.1 Equipos Modernos

La Estación de Servicios Adelita se destaca en el mercado por poseer equipos modernos para poder competir con los centros de limpieza que en la actualidad hay varios en el Cantón Santa Elena, para desarrollar su actividad tal como se indica:

- **Bombas de presión de alta tecnología.-** Importadas de Europa ubicadas estratégicamente en casetas individuales para el orden progresivo así como la limpieza. Se lleva un control, registro del mantenimiento de las bombas para el respectivo cuidado además de la visita del técnico y la persona encargada de los talleres.
- **Engrasadoras.-** El equipo adecuado permite la engrasada de los vehículos, maquinarias, entre otros. También se utiliza la grasa ideal e indispensable con la finalidad de evitar algún problema en el futuro.
- **Compresor.-** Es importante al igual que los demás, porque da el paso del aire para la pulverizada de los vehículos o emplearlo en la empastada, pulverizada, se la denomina como una herramienta de sumo cuidado sin descuidar el mantenimiento y control periódico.

- **Aspiradoras.-** Para la limpieza de los vehículos en su interior, se posee aspiradoras exclusiva para este tipo de servicio, al ser pioneros en estos equipos por poseer filtro y de marca europea reconocida.

1.3.5.2 Instalaciones

Las instalaciones de la Estación de Servicios Adelita poseen la respectiva distribución de las áreas para el almacenamiento de la materia prima, bodegas de herramientas, filtros, lubricantes, administración y para el servicio de lavado, lubricación de vehículo.

1.3.5.3 Áreas

Las siguientes áreas de trabajo que cuenta la Estación de Servicios Adelita permiten desarrollar las actividades de servicio tales como:

- **Área de Atención al Cliente.-** Su propósito es recibir a los clientes y proveedores que permita la comodidad respectiva en la atención cordial a la persona que visita las instalaciones para realizar el servicio de lavado, lubricado y empastado automotriz.
- **Área de Gerencia General.-** En el área de la gerencia general se encuentra permanente la persona o representante legal de la Estación de Servicios Adelita, en asignar o delegar funciones al talento humano además es una de las áreas donde acuden de manera regular los colaboradores en las reuniones planificadas con anterioridad y en la atención a los proveedores.
- **Bodega.-** En bodega existe el almacenamiento de todos los insumos, lubricantes, filtros, materiales necesarios y útiles en la organización que son proporcionados por la persona responsable además de llevar el orden y la limpieza de la misma.

- **Secado de vehículos.-** Se denomina así a la llegada de los vehículos a la zona de la conclusión del servicio de lavado, engrasado y pulverizado realizado por los lavadores, al que acuden de inmediato los limpiadores o secadores de vehículos para realizar la limpieza integral en su interior como en su exterior con sumo cuidado en las pertenencias del cliente.

1.3.5.4 Espacios

Fachada Principal.- La Estación de Servicios Adelita posee una infraestructura amplia, en su alrededor de plantas ornamentales hacia el cumplimiento de las leyes ambientales además se encuentra las oficinas administrativas donde acuden los clientes para la realización del servicio de limpieza o lubricación.

Ramplas.- Se denomina el espacio donde se ubican los vehículos para ser lavados o lubricados necesariamente se elaboran por ese motivo, facilitando el trabajo de limpieza a los operadores, en la actualidad posee la organización cinco ramplas.

1.3.5.5 Servicios

a) Lavadora

La Estación de Servicios Adelita brinda a sus clientes los servicios a continuación:

- **Lavada Express.-** Se aplica el servicio de express para las personas que tienen el tiempo limitado de espera que consiste en la lavada rápida y limpieza interior de su vehículo.
- **Lavado Completo.-** Se denomina al lavado, engrasado y pulverizado para los vehículos livianos, pesados y maquinarias que incluye la lavada de motor, carrocería, aspirado interior, limpieza del panel; además la pulverizada que se realiza con aceite al granel o grafito como valor adicional.

- **Encerado y Desmanchado.-** Se ofrece el servicio de encerado a los clientes que consiste en la aplicación de cera en crema a su vehículo para obtener brillo y evitar el polvo del medio. De igual manera el desmanchado es quitar y remover las manchas del interior del vehículo que se aplica una espuma especial.
- **Lavada de Alfombras, Forros.-** Se realiza la lavada de alfombras, forros siendo un servicio adicional a la normal que se realiza en la limpieza al vehículo, antes de desarrollar la actividad se procede a quitar los forros, luego los asientos delanteros y posterior para sacar las alfombras por lo que se necesita de herramientas tales como: Hexagonales, desarmador estrella y plano luego se emplea la presión de agua de las bombas de presión. Así también el cliente debe esperar 1 (uno) día como mínimo para el respectivo secado y posteriormente ubicarlos en su lugar.

b) Lubricadora

La lubricación o el cambio de aceite del vehículo se realizan cuando se cumple el respectivo kilometraje o cada 5.000 km de recorrido, según el tipo de aceite que se utilice. El lubricante automotriz ideal y necesario para el motor y la caja de cambio que se ofrece en la Estación de Servicio Adelita es sellado, sin adulteraciones y de las marcas más reconocidas a nivel nacional e internacional con el respectivo filtro de aceite, combustible y de aire.

c) Empastado

El servicio de empastado es importante para los vehículos que se movilizan en el entorno del Cantón Santa Elena siendo azotados por la salinidad por ello existe la necesidad el recubrimiento del chasis o compacto, a diferencia de otras ciudades del país. Por más de 10 (diez) años el empastado automotriz realizado en la Estación ha sido reconocido a través de la experiencia y la calidad de trabajo.

1.3.6.6 Recursos

a) Humanos

En referencia sobre el concepto de recursos humanos se menciona al conjunto de personas que permiten cumplir en una organización empresarial determinadas funciones además en el transcurso de los años se considera un factor relevante en las actividades que se desarrollan sea comercial, de servicio, entre otros.

También son capaces de llevar al éxito organizacional enfrentando los desafíos que hoy en día se divisa a nivel internacional, nacional y local, para que funcione correctamente ciertas herramientas, equipos, al ser manejados por personas que aún con el invento de robots es necesario la presencia en cada uno de las áreas de la organización.

En la actualidad las organizaciones deben ser generadores de aprendizaje para formar y desarrollar capacidades en los recursos humanos que le permitan incentivar a la motivación en la generación de nuevas ideas, por tal motivo las organizaciones pueda resolver problemas rutinarios e inesperados de tal manera reciba en un periodo de tiempo sea capacitado, adiestrado en temas de interés y la socialización entre todos.

En la actualidad el talento humano está estructurado de la siguiente manera, son 10 (diez) personas en total:

- El personal operativo está integrado por: 6 (seis) personas cuya función es lavado y lubricación.
- Limpiadores de vehículos 3 (tres) personas.
- En el área administrativa 1 (uno) persona.

b) Financieros

Los recursos financieros que posee actualmente están detallados en el siguiente cuadro:

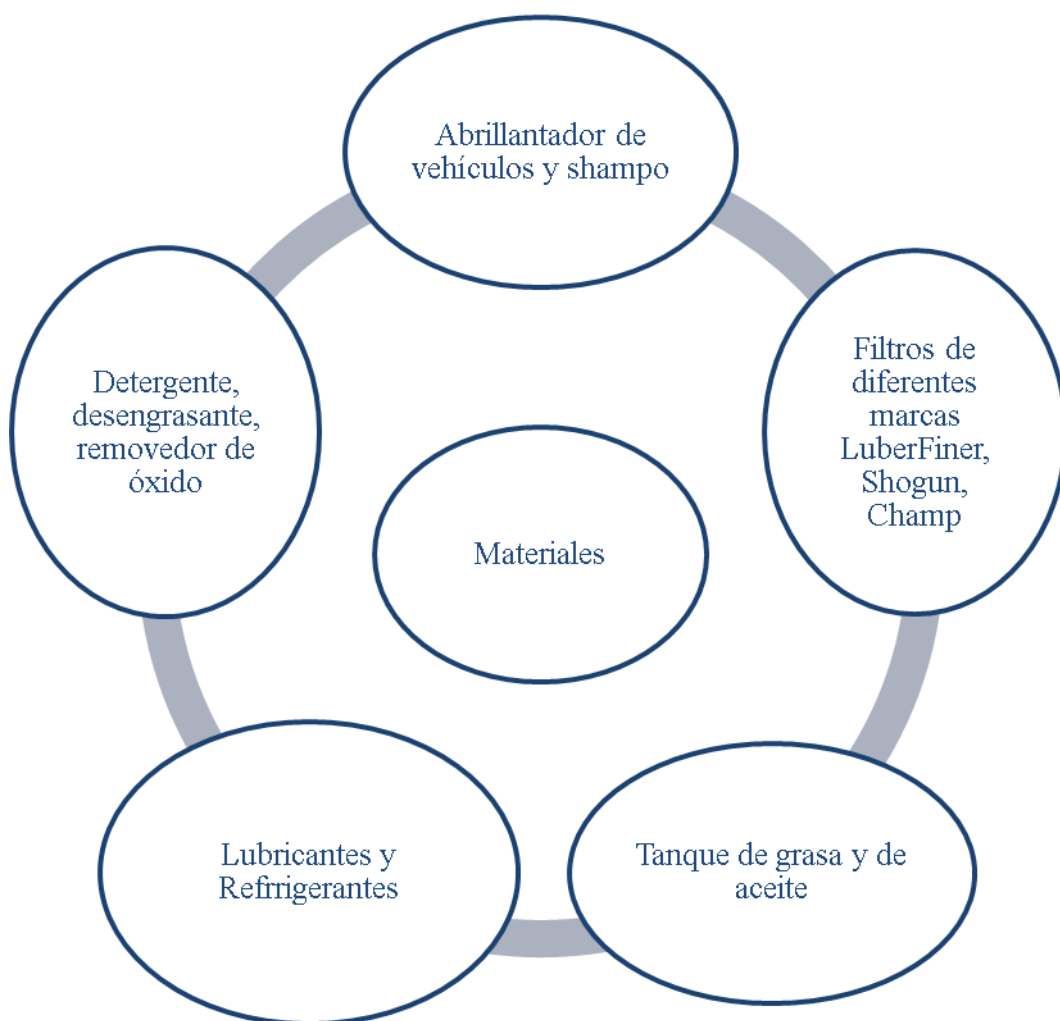
BALANCE GENERAL			
ESTACIÓN DE SERVICIOS ADELITA			
Al 29 de Febrero del 2012			
ACTIVOS		PASIVOS	
ACTIVOS CORRIENTES	\$ 27.500,00	PASIVOS CORRIENTES	\$ 13.000,00
Caja y Bancos	\$ 5.000,00	Cuentas por pagar proveedores	<u>\$ 13.000,00</u>
Cuentas por cobrar	\$ 2.500,00		
Inventarío de mercaderías	<u>\$ 20.000,00</u>	PRESTAMOS BANCARIOS	\$ 10.000,00
		Banco Fomento	\$ 5.000,00
ACTIVOS FIJOS	\$ 111.500,00	Banco Solidario	\$ 2.800,00
Terreno y local comercial	\$ 100.000,00	Tarjetas de crédito personales	<u>\$ 2.200,00</u>
Equipos de oficina	\$ 1.000,00	Total del Pasivo	\$ 23.000,00
Maquinarias y equipos	\$ 15.000,00		
Depreciación Maquinarias y equipos	- <u>\$ 4.500,00</u>	PATRIMONIO	
		Capital propio	\$ 116.000,00
		Capital propio aportado	\$ 100.000,00
		Utilidad del ejercicio	<u>\$ 16.000,00</u>
		Total del Patrimonio	<u>\$ 116.000,00</u>
Total del Activo	<u>\$ 139.000,00</u>	Total del Pasivo más Patrimonio	<u>\$ 139.000,00</u>

Fuente: Datos Estación de Servicio Adelita

c) Materiales

Los recursos materiales que se encuentran en bodega se detallan de la siguiente manera:

Gráfico No. 7
Materiales



Fuente: Datos Estación de Servicio Adelita
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Los materiales mencionados son esenciales para el desarrollo del servicio de lavado y lubricación en la Estación de Servicios Adelita del Cantón Santa Elena.

1.4 Fundamentación Legal

Se detalla en referencia a la fundamentación legal a continuación:

- **Constitución del Ecuador**

En la Constitución Política de la República del Ecuador, en el Capítulo sexto Trabajo y producción, Sección primera, Formas de organización de la producción y su gestión en el art. 319.- “Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional”.

Este artículo indica el fomentar la creación de microempresas o la inclusión a través del acceso a créditos para que las personas emprendedoras inicien y produzcan en base a sus conocimientos, de igual manera la capacitación a través del estado con el propósito de generar y dar trabajo digno a otras personas que sustentan a sus familias y como resultado mejorar su nivel de vida.

- **Código de Organización Territorial Autonomía y Descentralización**

En el Código de Organización Territorial Autonomía y Descentralización en el Capítulo uno Modalidades de gestión, Sección segunda, Gestión delegada en el art. 283.- “La delegación de la economía social y solidaria se realizará para promover la naturaleza social y solidaria del sistema económico y social. Se requerirá que se justifique la organización o el emprendimiento económico corresponden a este sector de la economía y que se establezcan con claridad los mecanismos de solidaridad o redistribución correspondientes”

Se declara en este artículo del código de organización territorial autonomía y descentralización sobre el emprendimiento económico que es realizado por medio del sector de las organizaciones entre las que se destaca las pequeñas, medianas y grandes empresas de tal forma aporten al producto interno bruto reflejado en las aportaciones al fisco, para que las familias sean satisfechas de los productos y servicios ofertadas por las organizaciones y se retribuya mejorar la calidad de vida.

- **Código de Trabajo**

En el Código del Trabajo en el capítulo cuarto De las obligaciones del trabajador y del empleador, en el art. 31.- “Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social”

En la actualidad las organizaciones deben cumplir con las obligaciones adquiridas ante el Estado una de ellas es inscribir al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de tal forma se acceda a los beneficios que ofrece así también precautelar en el entorno organizacional con la debida normas de seguridad e higiene ocupacional para que el colaborador cumpla también con sus obligaciones.

- **Ley de Gestión Ambiental (Ministerio del Ambiente)**

En la ley de Gestión Ambiental en el Título uno Ámbito y principios de ley, en el art. 2.- “La gestión ambiental se sujeta a los principios de solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas ambientalmente sustentables y respecto a las culturas y prácticas tradicionales”

El artículo menciona sobre los principios integrales por el Ministerio de Ambiente como entidad reguladora que precautela el uso y el manejo de desechos así como las tecnologías alternativas que son una de las actividades muy frecuentes en el país ante el incremento de organizaciones de servicio para el cumplimiento de la ley.

- **Ambiente Sano (Constitución del Ecuador)**

En el art. 83. Numeral 6 indica que son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible.

Es necesario cumplir con una de las normativas mencionadas en la Constitución a disfrutar de un ambiente agradable con la obligación de desarrollar alternativas de protección sin afectar a las demás personas la Estación de Servicios Adelita.

- **Ley de Régimen Municipal del Cantón Santa Elena**

En el Art. 164.- “En materia de higiene y asistencia social, la administración municipal coordinará su acción con la autoridad de salud, de acuerdo con lo dispuesto en el Título XIV del Código de la materia; y, al efecto, le compete:

- Velar por el fiel cumplimiento de las normas legales sobre saneamiento ambiental y especialmente de las que tienen relación con ruidos, olores desagradables, humo, gases tóxicos, polvo atmosférico, emanaciones y demás factores que pueden afectar la salud y bienestar de la población”.

En relación a la ley de régimen municipal recae a la actividad de servicio el compromiso con el ambiente ante el control de las entidades gubernamentales en el Cantón Santa Elena.

Ordenanza N° 005 del 30 de diciembre de 2005.- Ordenanza que regula la obligación de realizar estudios ambientales a las obras civiles, a los establecimientos industriales, comerciales y de otros servicios ubicados dentro del cantón Santa Elena.

Actualmente en la Provincia de Santa Elena se debe precautelar las organizaciones de servicio para la integridad y salud de los habitantes.

Se encuentra inscrita la Estación de Servicios Adelita a través del registro único del contribuyente (R.U.C) que se detalla a continuación:

- **Registro único de Contribuyentes:** Personas naturales
- **Número Ruc:** 1301513394001
- **Apellidos y Nombres:** Cruzatty Mecías Luz Margarita
- **Nombre Comercial:** Estación de Servicios Adelita
- **Obligado a llevar contabilidad:** Si
- **Fecha inicio Actividades:** 26/03/1986
- **Actividad económica principal:** Actividades de mantenimiento de vehículos automotores, incluso lavado y lubricación.

A través de los años la Estación de Servicios Adelita ha ganado popularidad por su generación de entrega y vocación de servicio a los clientes que la visitan de los rincones del Cantón Santa Elena y del país, en especial de la zona norte y de la parroquia Chanduy buscan darles el mantenimiento de sus vehículos que son utilizados en la pesca atraídos por la presión de las bombas de presión.

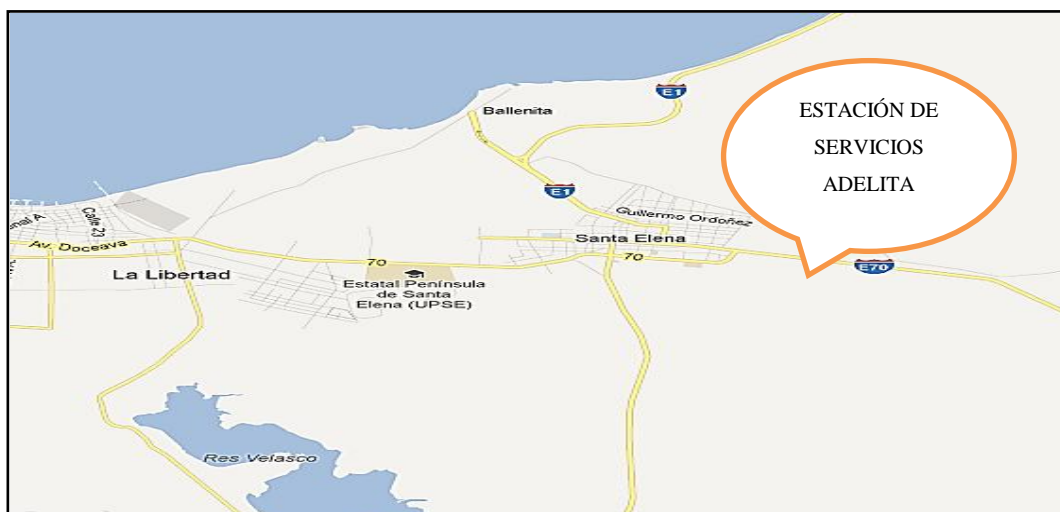
1.5 Marco Referencial/Situacional

Nombre de la Institución: Estación de Servicios Adelita

- **País:** Ecuador
- **Provincia:** Santa Elena
- **Cantón:** Santa Elena
- **Calles:** Av. Guayaquil y calle s/n frente a Gasolinera Primax
- **Servicios:** Lavadora y Lubricadora
- **Teléfono:** 2940239-2940587
- **Gerente General:** Sra. Luz Margarita Cruzatty

Gráfico No. 8

Ubicación Geográfica de la Estación de Servicios Adelita



Fuente: Internet Google Maps- Datos Estación de Servicio Adelita

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es el instrumento que tiene la finalidad de brindar una orientación clara en la elaboración del Plan Estratégico para la Estación de Servicio Adelita en relación a los aspectos del tema y sus elementos para la elaboración y desarrollo del proceso de investigación.

El estudio expresa a la investigación de campo con las personas involucradas de manera directa con la Estación, además de los instrumentos relevantes para el desarrollo, de igual manera la investigación documental con la finalidad de extraer la información correspondiente a la organización como informes, balances, fotos, entre otros.

De igual manera el diseño facilitó examinar varias alternativas en el transcurso del trabajo de investigación para establecer el tiempo, el lugar y las herramientas indispensables de tal manera se obtengan excelentes resultados mediante la participación de los clientes, colaboradores y directivos de la Estación.

2.2 Modalidad de la Investigación

En relación a la modalidad de investigación se sustentó en la investigación documental ante la necesidad de consultas referentes a las teorías, enfoques y conceptualizaciones de varios autores en los libros, publicaciones, revistas, folletos para la elaboración del marco teórico del plan estratégico para el desarrollo de cada uno de los elementos, tipos y métodos necesarios aplicados en el trabajo de tesis de grado.

Se utilizó en la organización la investigación documental correspondiente al diseño del plan estratégico son los libros, revistas, libros virtuales, informes técnicos, entre otros.

En la aplicación del método se revisó y analizó aquella información que se relacione al plan estratégico y a la Estación de Servicios Adelita, en base a la participación del gerente como los colaboradores, clientes. Referentes a la deficiente administración y la solución.

2.3 Tipos de Investigación

Los tipos de investigación aplicados en el siguiente trabajo son:

2.3.1 Por el Nivel de Estudio

Se empleó por el nivel de estudio la investigación descriptiva que se detalla a continuación:

Investigación Descriptiva

Es la investigación descriptiva necesaria para el desarrollo de la investigación en primer lugar se consideró los detalles de las actividades de la Estación, tiempo de permanencia en el mercado, número de personal, conocimientos de temas administrativos, infraestructura, afluencia de clientes en el año, son analizados e interpretados la información correspondiente de la Estación de Servicios Adelita.

Con los datos idóneos y el análisis exhaustivo, uno de los problemas es la deficiente administración, falta de capacitación, procedimientos, programas y proyectos, siendo necesaria la elaboración de un plan estratégico e implementar una propuesta de mejora continua que sea un aporte al desarrollo institucional en el Cantón Santa Elena.

2.3.2 Por el Lugar

Se empleó en este trabajo para la Investigación Documental-Bibliográfica tal como se menciona a continuación:

Investigación Documental-Bibliográfica

Es el uso de fuentes primarias para conocer, ampliar, profundizar y deducir los diferentes criterios e información de diferentes autores en los libros, revistas, periódicos, entre otros. Se realizó la investigación bibliográfica en referencia a modelos estratégicos, análisis situacional, matriz DAFO, misión y visión.

El presente trabajo de tesis es la evidencia de consultas de libros, documentos relacionados a la planeación estratégica proporcionados por la Biblioteca de la U.T.E y la Biblioteca de la Universidad Estatal Península de Santa Elena que han sido pilares en el desarrollo de la metodología, de igual manera a la información que facilitaron los directivos de la Estación tales como: Presupuestos, Informes, entre otros.

Investigación de Campo

La investigación de campo en esencia es fundamentalmente el contacto de los hechos que se establece en el mismo lugar donde se encuentra el objeto de estudio denominada la Estación de Servicios Adelita.

Se efectuó el estudio metodológico con la aprobación de los directivos mediante oficio y la conversación referente al tema. Una de ellas es dar las facilidades con el espacio y la aplicación de herramientas de investigación. El cuestionario pudo crear bases sólidas para la construcción de la propuesta, además se empleó una guía de entrevista dirigida a los directivos y colaboradores de la Estación para la recolección de información necesaria en el proceso de investigación.

2.4 Métodos

Se utilizó en el objeto de estudio los métodos así como se detalla a continuación:

2.4.1 Método Inductivo

El método inductivo permitió el análisis y detalle de la situación actual en la Estación, además del aporte de los directivos y el personal, sobre su permanencia en la organización ofreciendo los servicios de lavado en general y cambio de aceite automotriz para poder realizar los cambios oportunos y necesarios.

2.4.2 Método Analítico

Se empleó el método analítico en la Estación, relacionados a los varios problemas que vienen enfrentando la organización, además del planteamiento del plan estratégico y su aporte con sus elementos, importancia, seguimiento, políticas para lograr obtener una excelente transparencia en la investigación.

2.5 Técnicas

Son procedimientos de recolección de información que se puso en práctica para extraer información de esta manera se afirma:

En relación a las técnicas se empleó las encuestas para los clientes y para las entrevistas los directivos, personal de la Estación relacionadas al plan estratégico y a la organización de servicios.

2.5.1 Entrevista

La entrevista que se efectuó en la Estación de Servicios Adelita fue programada por medio de la autorización de los directivos ante el tiempo valioso y las

innumerables tareas al igual que los colaboradores para poder realizar la investigación. Existió la disposición de las personas involucradas con la Estación a través de sus respuestas acertadamente, en primer lugar los directivos y el asistente de gerencia así también los colaboradores que intervienen en la dirección del área operativa para el servicio automotriz.

Con la guía de entrevista se realizó un trabajo ordenado para evitar confusiones al momento del llenado de las respuestas y sean efectivas.

2.5.2 Encuesta

La encuesta ideal para el trabajo de tesis de grado que se aplicó es por contacto personal a las personas externas denominadas clientes en el cumplimiento de la muestra. Aquellas preguntas fueron estructuradas al tema plan estratégico y a la Estación de Servicios Adelita aplicadas por el cuestionario siendo preguntas claras, concisas y precisas.

La información extraída de la encuesta facilitó obtener resultados oportunos para así plantear soluciones efectivas en beneficio de la Estación.

2.6 Instrumentos de Investigación

En el desarrollo del trabajo de titulación los instrumentos de investigación sirvieron de gran ayuda en obtener información de la medición de las variables ubicada en la operacionalización, se utilizó la entrevista cuyo instrumento es la guía de entrevista y la encuesta el cuestionario dirigido a las personas relacionadas con la Estación.

Es necesario los instrumentos porque permitieron obtener información acertada con el aporte de todas las personas involucradas de la Estación ante los problemas existentes.

2.6.1 Guía de Entrevista

Uno de los instrumentos es la guía de entrevista que proporcionó la elaboración de manera ordenada y de fácil entendimiento de las preguntas en la entrevista efectuada en la Estación de Servicios Adelita.

2.6.2 Cuestionario

En la presentación y el diseño del cuestionario se efectuó las siguientes sugerencias del responsable en la dirección del trabajo de tesis de grado con el propósito de obtener la información pertinente y confiable de las personas quienes se encuentran inmersas en el proceso de la investigación.

Se consideró para su aplicación la muestra de la población, lugar. Para emplear el tipo de pregunta acorde tales como: El lenguaje, número y el formato de respuesta por medio de la escala de Likert considerada como una de las herramientas metodológicas relevantes en el proceso de la investigación a beneficio de la Estación de servicios Adelita.

La escala de Likert representó ser uno de los instrumento de medición de alta confiabilidad en la metodología además permitió componer afirmaciones sobre la funcionalidad, servicios, principios, capacitación, infraestructura, situación económica en relación a los precios, planificación, entre otros. Mediante preguntas importantes para obtener de los encuestados o clientes respuestas alternativas para una fácil comprensión y recepción de la información que se mantuvo con las personas.

Una de las características de la escala de Likert utilizada son los puntos escalares que indican las diferentes alternativas de respuestas dirigidas a las personas que participaron en la investigación en el plan estratégico tal como se detalla a continuación:

Alternativa 1:

Muy de acuerdo	()
De acuerdo	()
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	()
En desacuerdo	()
Muy en desacuerdo	()

En el instrumento de investigación se empleó varias alternativas que dieron ilustración a la falta de capacitación, inversión y control de los directivos hacia el talento humano en la Estación de Servicios Adelita.

2.7 Población y Muestra

2.7.1 Población

En este estudio realizado a la población dando origen a los datos de la investigación presentada siendo visibles y de fácil comprensión. El presente trabajo de estudio se realizó en la Estación de Servicios Adelita del Cantón Santa Elena.

Tabla No. 1
Población

Estación de Servicios Adelita	No
Directivos	2
Talento Humano	11
Proveedores	15
Clientes	3.600
Total	3.628

Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

En el gráfico se detalla el total de los clientes que se calculó tomando en cuenta el total de vehículos diarios que se atiende en la Estación es 15 (quince), luego se multiplica por los veinte días laborables y por los meses del año dando como resultado: 3600 clientes.

2.7.2 Muestra

Para realizar las actividades en la investigación con respecto a la Estación de Servicios Adelita es el muestreo aleatorio simple tal como se menciona:

Muestreo Aleatorio Simple

El resultado de la muestra basado en la fórmula expresada de este modo:

Fórmula:

$$\frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * pq}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población o universo (3628 personas)

Z = Nivel de confianza: 1.96

p = Probabilidad que se cumpla la hipótesis: 90%

q = Posibilidad que no se cumpla: 10%

e = Margen de error: 5%

Aplicando la fórmula se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.90) * (0.10) * (3628)}{(0.05)^2(3628 - 1) + (1.96)^2 * (0.90)(0.10)}$$

$$n = \frac{(3.8416) * (0.09) * (3.628)}{(0.0025)(3627) + (3.8416) * (0.09)}$$

$$n = \frac{1254.3592}{9.413244}$$

$$n = 133$$

En relación al desarrollo de la fórmula del muestreo probabilístico simple paso a paso cuyo resultado es de 133 encuestas en la recolección de datos sobre los problemas que posee en la actualidad y solucionarlos a través de la planificación estratégica.

2.8 Procedimientos y Procesamiento de los Datos

El presente trabajo de diagnóstico se lo realizó por medio del cuestionario y la guía de entrevista aplicada a las personas relacionadas a la Estación de Servicios Adelita, las respuestas obtenidas expresan la información correspondiente al plan estratégico.

Con el levantamiento de la información de campo en relación a las técnicas empleadas en la investigación siendo la entrevista y la encuesta se procedió a la tabulación de cada una de las preguntas y de las opciones o alternativas para llegar a la hipótesis planteada.

Además de los cuadros y gráficos representando en resumen el trabajo metodológico de la investigación.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al describir las estrategias metodológicas en el capítulo anterior se pusieron en práctica lo planificado, así los instrumentos de recolección de datos en la presente investigación sobresaliendo la entrevista y encuesta. Las entrevistas fueron desarrolladas en base a los indicadores del cuadro de la operacionalización de las variables relacionadas al tema Plan Estratégico de la Estación de Servicios Adelita del Cantón Santa Elena.

El trabajo de campo se puso en práctica a los directivos de la Estación de Servicios Adelita que está conformado por la Gerencia General, Administrativa es la Sra. Luz Cruzatty Mecías, el Gerente Operativo responsable del área operativa y del trabajo que deben realizar el talento humano en el desempeño recae en el Ing. Washington Zambrano Intriago con ideas genuinas y sentido común como se denomina, el asistente de gerencia y 3 (tres) colaboradores del área operativa que actúan como supervisores por su antigüedad en el trabajo que han adquirido éstas responsabilidades en la organización, un supervisor general, el trabajador del área operativa el control de bombas, cisterna y la limpieza de las trampas de agua, y el supervisar el servicio de lavado y lubricación realizado por los demás trabajadores.

El talento humano descrito son quienes brindaron toda la información necesaria sobre las actividades que se cumplen en el desarrollo del servicio y en la dirección administrativa, el manejo económico, la gestión organizacional con los proveedores y los elementos que conciernen al diseño y formulación de la Planificación Estratégica para mejorar su funcionamiento en ofrecer una mejor atención y potenciar los servicios que ofrece la Estación de Servicios Adelita en el Cantón Santa Elena.

3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

Pregunta No. 1 ¿Conoce la misión y visión de la Estación Adelita?

Tabla No. 2		
La misión y visión de la Estación de Servicios Adelita		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	17%
No	5	83%
Total	6	100%

Fuente: Datos de las entrevistas

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 9



Fuente: Datos de las entrevistas

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

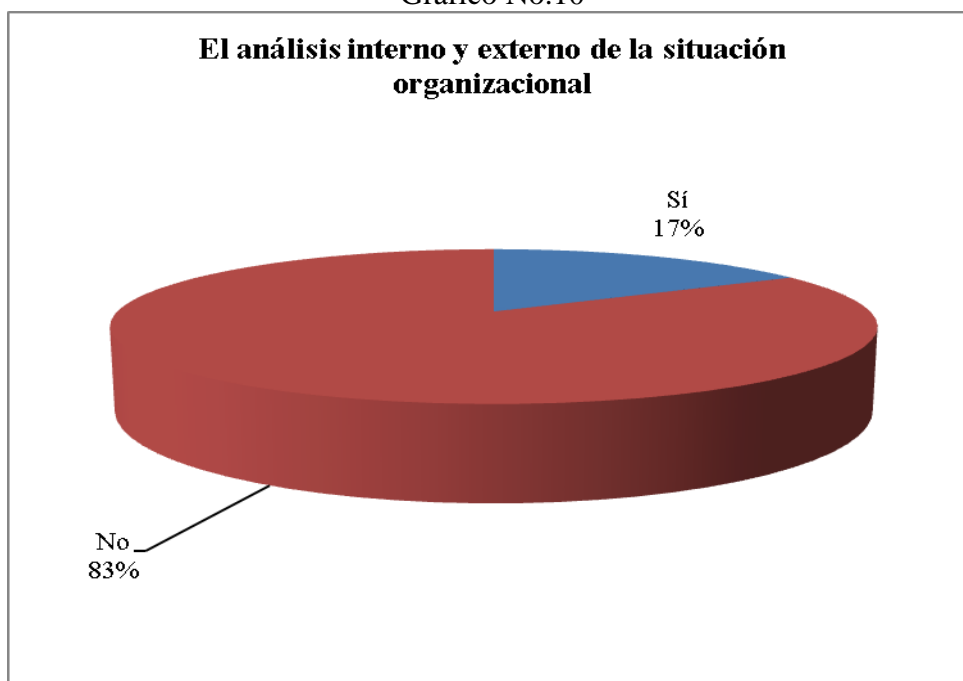
Como se observa en el gráfico sobre la misión y la visión resultó que en un 83% indican que no conocen la misión y visión, frente al 17% menciona si, es decir que la totalidad de las personas desconoce la información correspondiente a la filosofía de su organización siendo uno de los problemas actuales en la Estación de Servicios Adelita.

Pregunta No. 2.- ¿Ha realizado un análisis interno y externo de la situación organizacional?

Tabla No. 3		
El análisis interno y externo de la situación organizacional		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	17%
No	5	83%
Total	6	100%

Fuente: Datos de las entrevistas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No.10



Fuente: Datos de las entrevistas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

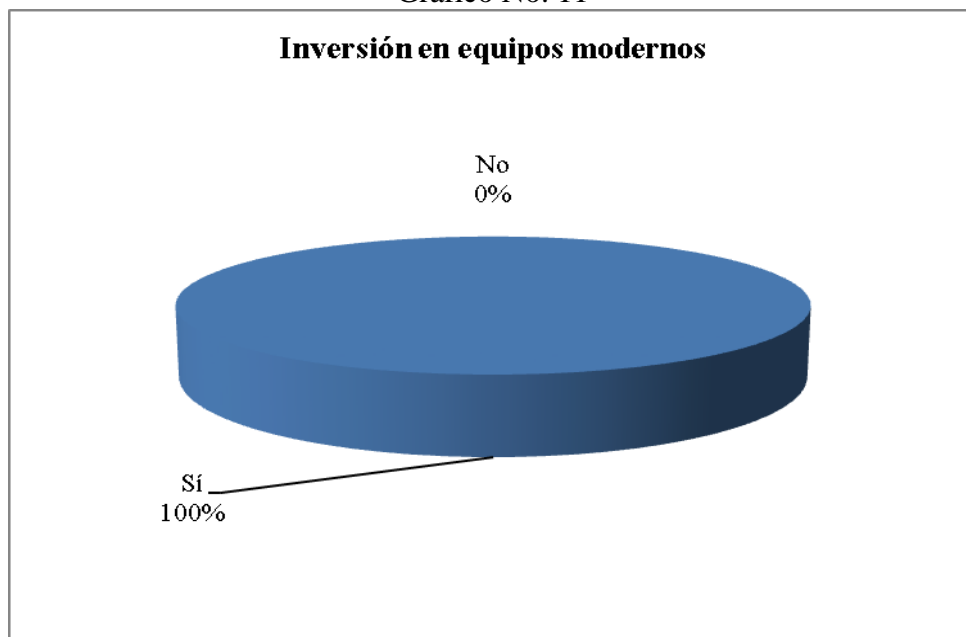
Como se observa en el gráfico de las respuestas obtenidas en la entrevista el 83% de las personas entrevistadas declaran que no existe un análisis interno y externo en la organización, frente al 17% indican que sí, en algunas de las organizaciones en la actualidad nunca han realizado un análisis FODA representando una desventaja frente a la competencia.

Pregunta No. 3.- ¿Ha invertido en equipos modernos para ofrecer un mejor servicio?

Tabla No. 4		
Inversión en equipos modernos		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Datos de las entrevistas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 11



Fuente: Datos de las entrevistas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Como se observa en el gráfico se evidencia que el total de los encuestados afirman que sí se ha invertido en equipos modernos facilitando realizar los trabajos en el área del servicio que se ofrece como bombas de presión, engrasadoras, mangueras, aspiradoras y todo lo concerniente a lubricación. Al ser pioneros en la utilización de bombas de presión importadas de Europa así como la limpieza de los vehículos únicos en el medio.

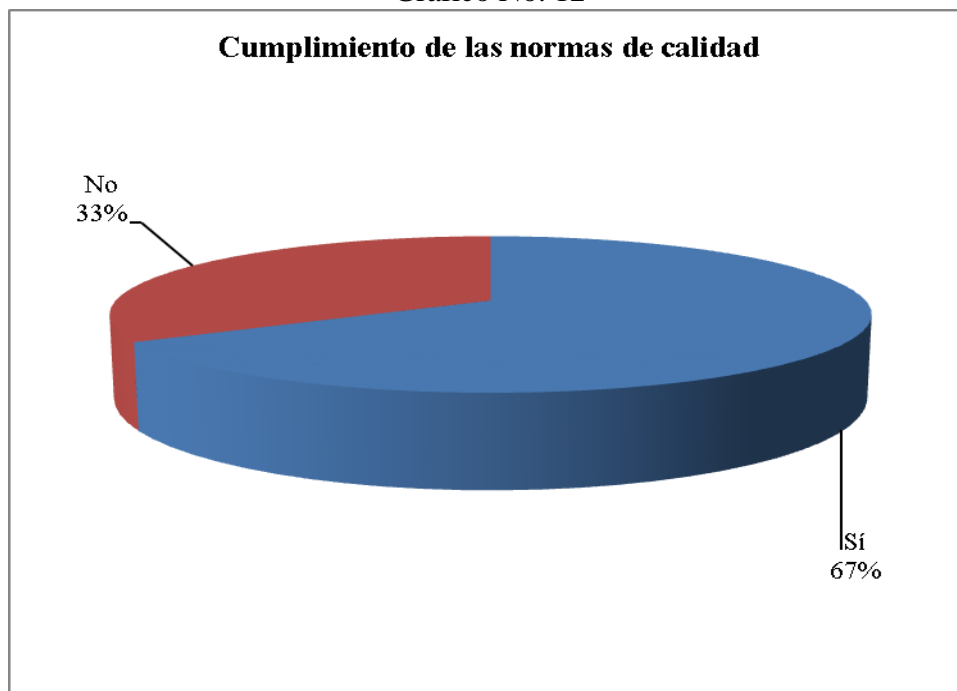
Pregunta No. 4.- ¿Los servicios que presta cumplen con las normas de calidad?

Tabla No. 5		
Cumplimiento de las normas de calidad		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	67%
No	2	33%
Total	6	100%

Fuente: Datos de las entrevistas

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 12



Fuente: Datos de las entrevistas

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

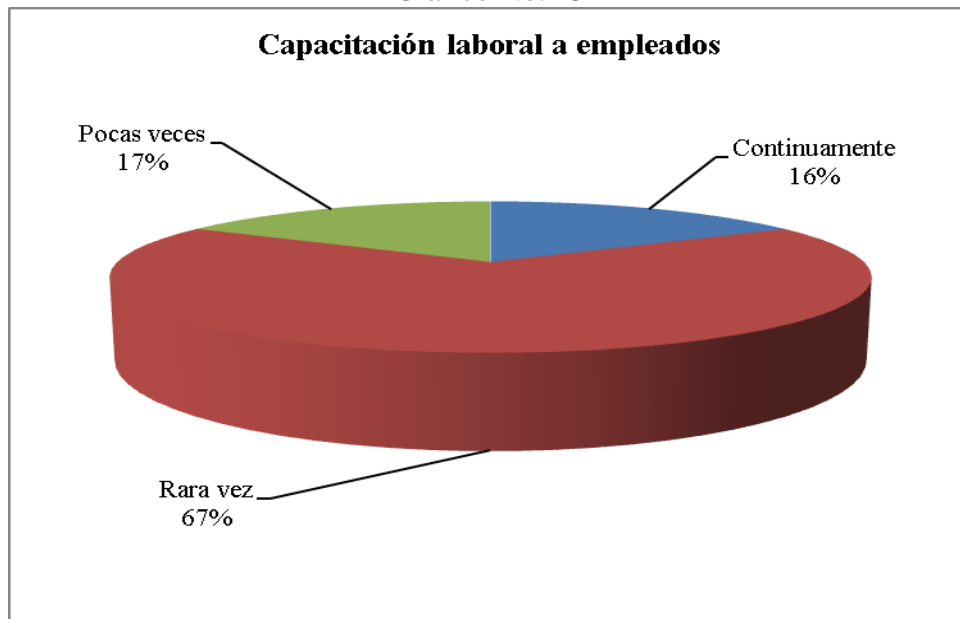
Como se observa en el gráfico los resultados obtenidos, en un 67% señalan que si cumplen con las normas de calidad los servicios ofrecidos, frente al 33% indican que no se cumplen, por el invariable control y seguimiento de los procesos de los colaboradores en el área de servicios para el cambio del paradigma de las prácticas tradicionales o empíricos a la técnica y profesional exigente del mercado actual.

Pregunta No. 5.- ¿Con que regularidad realiza la capacitación laboral a sus empleados?

Tabla No. 6		
Capacitación laboral a empleados		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Continuamente	1	16%
Rara vez	4	67%
Pocas veces	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Datos de las entrevistas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 13



Fuente: Datos de las entrevistas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

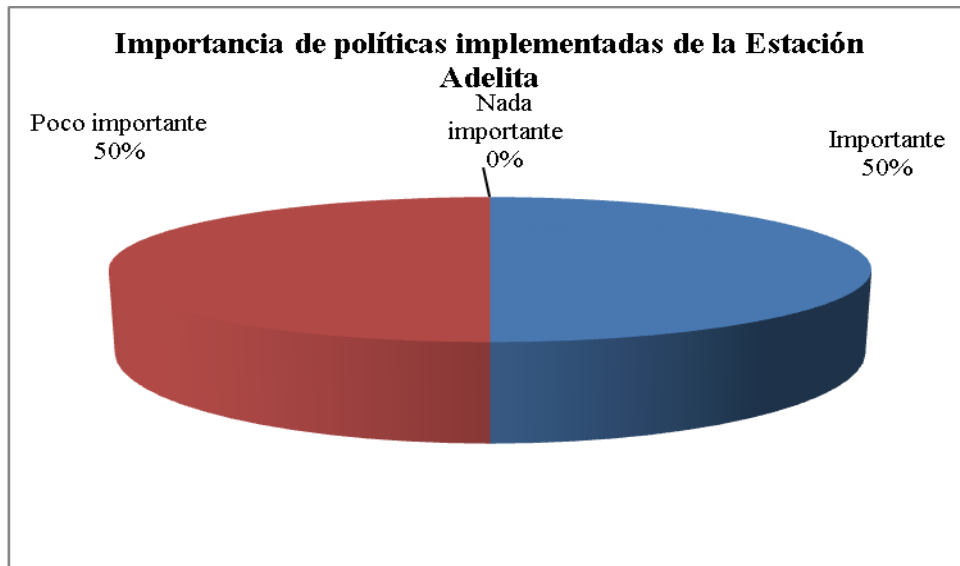
Como se observa en el gráfico se evidencia, en un 16% menciona que sí realizan capacitación laboral; un 67% rara vez y un 17% pocas veces, siendo una falencia la capacitación laboral en la Estación de Servicios Adelita, es relevante programar todos los años capacitaciones por el cambio constante de los vehículos, además de temas en seguridad, servicio y atención al cliente.

Pregunta No. 6.- ¿Qué grado de importancia tiene para usted las políticas que ha implementado para el funcionamiento de la Estación Adelita?

Tabla No. 7		
Importancia de políticas implementadas de la Estación Adelita		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Importante	3	50%
Poco importante	3	50%
Nada importante	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Datos de las entrevistas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 14



Fuente: Datos de las entrevistas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

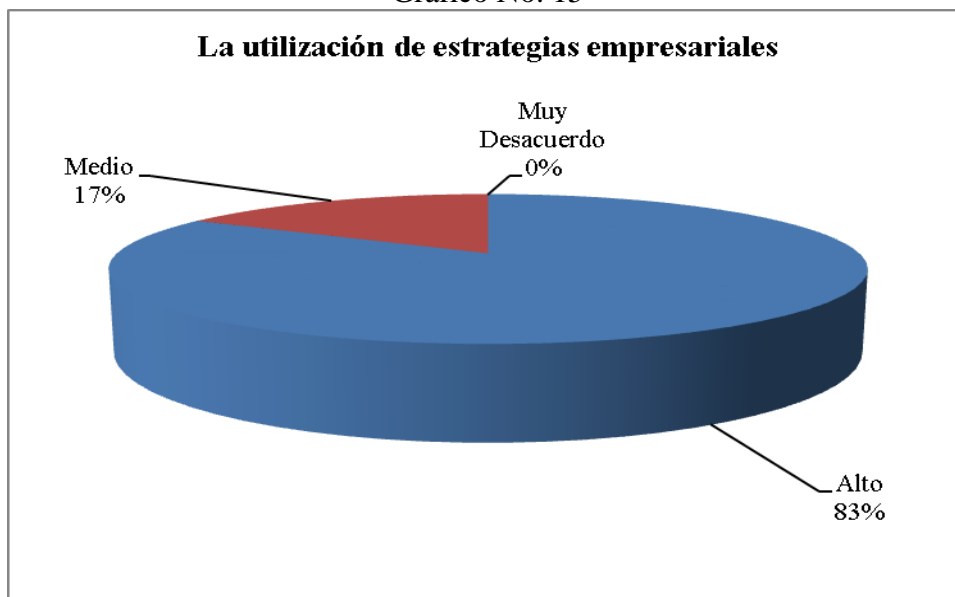
Como se observa en el gráfico existe un equilibrio, el 50% consideran importantes las políticas que ha implementado la Estación de Servicios Adelita de igual manera, un 50% poco importante, es necesaria la práctica de políticas para el desarrollo de los procedimientos, procesos de las actividades en toda la organización reflejada a la eficiencia del servicio a los clientes.

Pregunta No. 7.- ¿Esta usted de acuerdo utilizar estrategias empresariales para conquistar a su cliente?

Tabla No. 8		
La utilización de estrategias empresariales		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Alto	5	83%
Medio	1	17%
Muy Desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Datos de las entrevistas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 15



Fuente: Datos de las entrevistas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

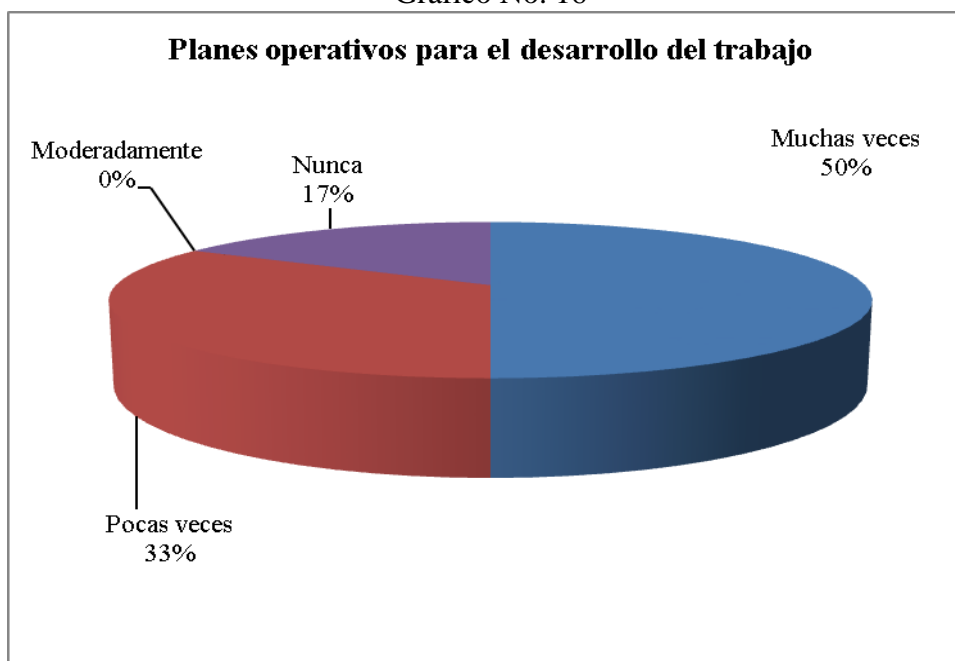
Como se observa en el gráfico se evidencia que el 83% están de acuerdo que se utilicen estrategias empresariales, frente al 17% medianamente, se debe lograr que las estrategias en la Estación Adelita sean en ofrecer una buena atención, asesorarle en las cuestiones técnicas de lubricación a los clientes y brindar las comodidades para que se sienta cómodos en un ambiente agradable hasta la espera de su vehículo.

Pregunta No. 8.- ¿Utiliza usted planes operativos para desarrollar su trabajo?

Tabla No. 9		
Planes operativos para el desarrollo del trabajo		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muchas veces	3	50%
Pocas veces	2	33%
Moderadamente	0	0%
Nunca	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Datos de las entrevistas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 16



Fuente: Datos de las entrevistas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

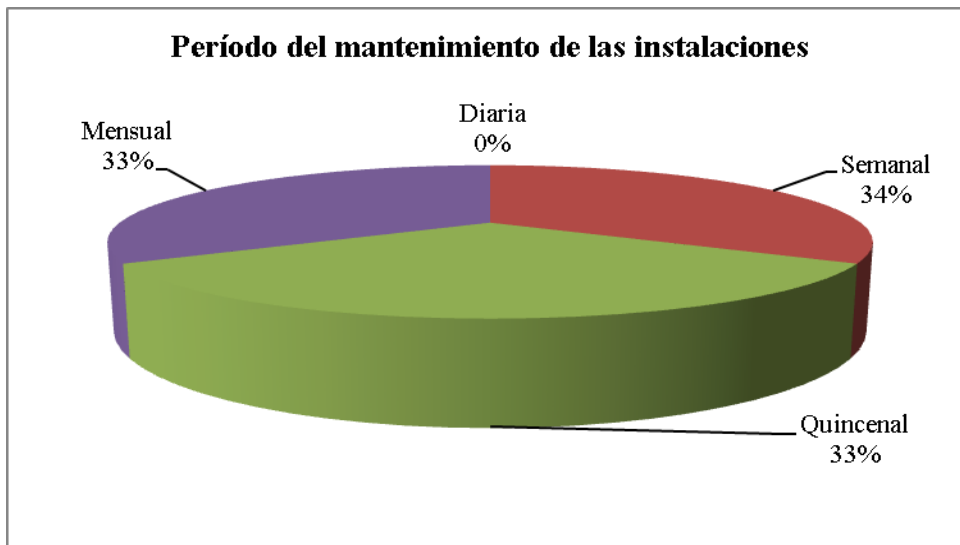
Como se observa en el gráfico se refleja, el 50% muchas veces utilizan planes operativos para el desarrollo del trabajo, un 33% pocas veces, por último un 17% nunca, es necesaria e importante el diseño y la práctica de planes operativos para alcanzar el cumplimiento del plan operativo en todos los procesos para todas las organizaciones de servicios, comercial, entre otros.

Pregunta No. 9.- ¿Cada que período se realiza el mantenimiento de las instalaciones?

Tabla No. 10		
Período del mantenimiento de las instalaciones		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Diaria	0	0%
Semanal	2	33.3%
Quincenal	2	33.3%
Mensual	2	33.4%
Total	6	100%

Fuente: Datos de las entrevistas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 17



Fuente: Datos de las entrevistas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

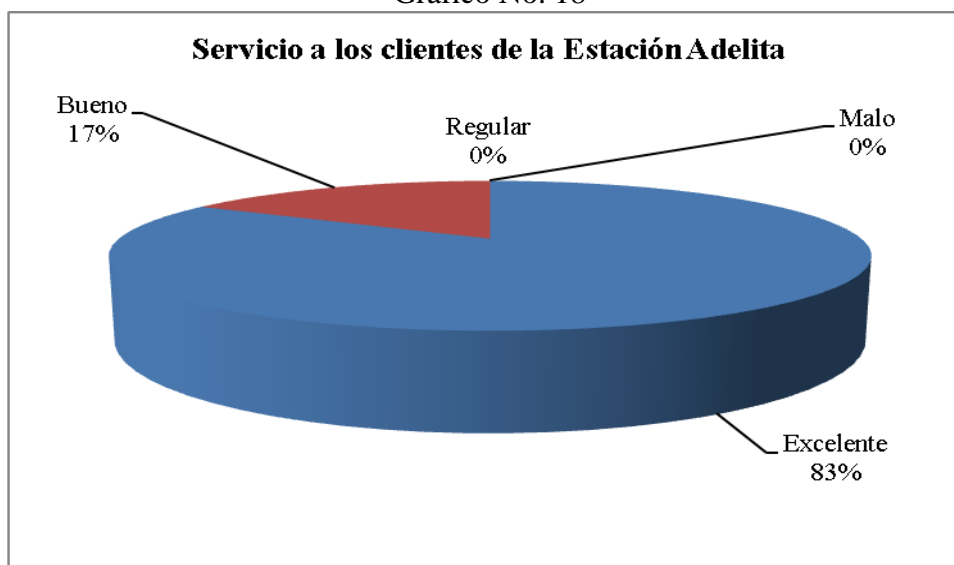
Como se observa en el gráfico, en un 33.3% el período de mantenimiento es semanal; un 33.3% quincenal de igual manera el 33.3% mensualmente, siendo primordial el mantenimiento de las instalaciones en la Estación de Servicios Adelita en la recolección de filtros, lubricantes, así también de las bombas de presión, engrasadoras y compresor con un registro para el control a fin de que se pueda llevar de mejor manera.

Pregunta No 10.- ¿Cómo considera usted el servicio que presta a sus clientes?

Tabla No. 11		
Servicio a los clientes de la Estación Adelita		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	83%
Bueno	1	17%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Datos de las entrevistas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 18



Fuente: Datos de las entrevistas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Como se observa en el gráfico, el 83% es excelente el servicio que se proporciona a los clientes, frente al 17% mencionan que es bueno, la respuesta es por el motivo de la experiencia que han logrado en los 15 a 20 años en el mercado local, para el desarrollo del trabajo de lavado y lubricación pero reconocen que todavía están en constante cambio para ofrecer un servicio óptimo, de calidad, reduciendo el tiempo de espera y darles la comodidad necesaria en un ambiente agradable para la satisfacción del cliente.

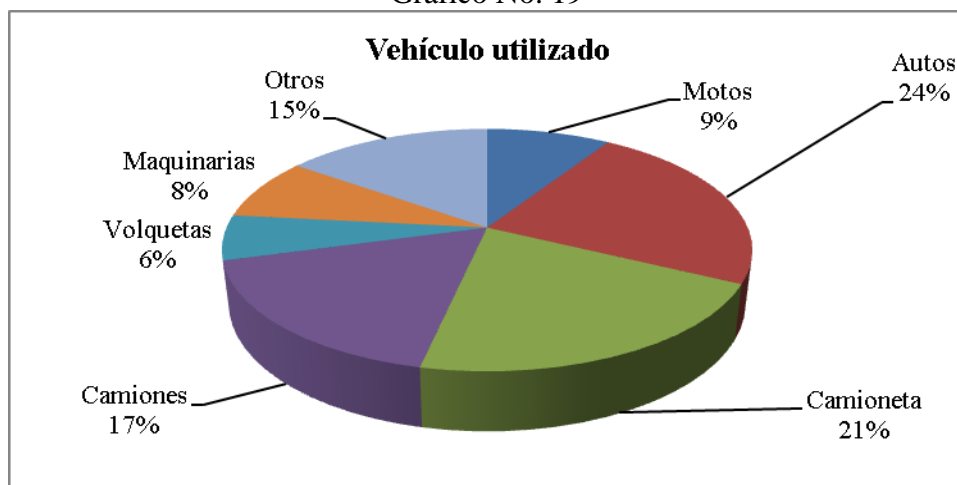
3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Pregunta No. 1.- ¿Qué clase de vehículo utiliza?

Tabla No. 12		
Vehículo utilizado		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Motos	12	9,02%
Autos	31	23,31%
Camioneta	28	21,05%
Camiones	23	17,29%
Volquetas	8	6,02%
Maquinarias	11	8,27%
Otros	20	15,04%
Total	133	100,00%

Fuente: Datos de las encuestas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 19



Fuente: Datos de las encuestas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

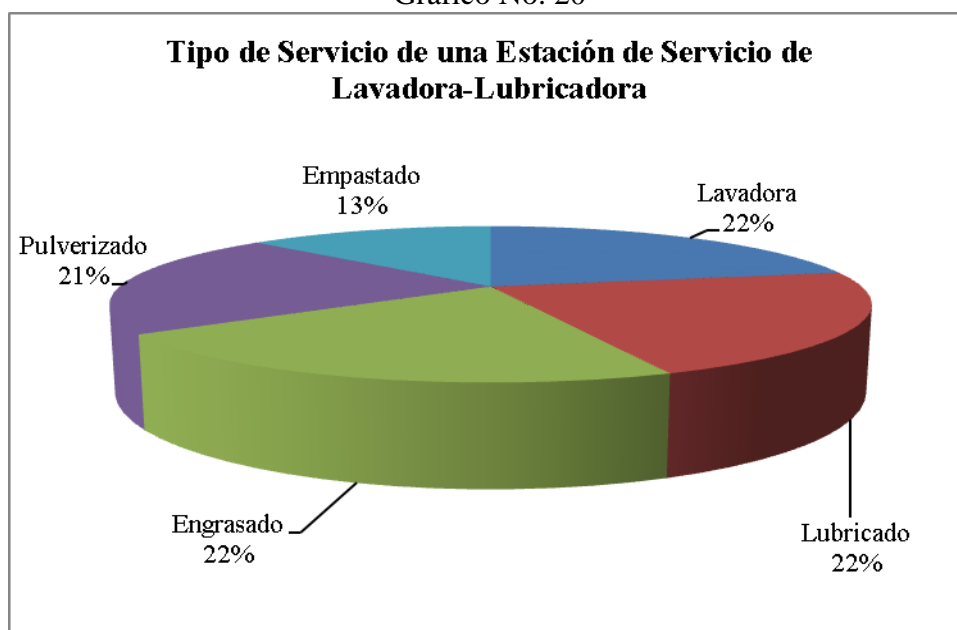
Como se observa en el gráfico con respecto al vehículo que utilizan de las 133 personas encuestadas, el 9% poseen moto, un 24% tienen auto, el 21% camionetas, un 17% camiones, el 6% volquetas, maquinarias un 8% y por último un 15% mencionan otros, existe un incremento potencial de los vehículos autos en el mercado automotriz al igual que las camionetas y camiones deben cuidar su vehículo por la salinidad del medio y el cambio de aceite por las actividades de la pesca, laboratorios y carga deben mantenerse pulcro y limpio.

Pregunta No. 2.- ¿Qué tipo de servicio debería brindarse en una Estación de Servicios de lavadora-lubricadora?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Lavadora	123	21,89%
Lubricado	123	21,89%
Engrasado	122	21,71%
Pulverizado	121	21,53%
Empastado	73	12,99%
Total	562	100,00%

Fuente: Datos de las encuestas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 20



Fuente: Datos de las encuestas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Como se observa en el gráfico en relación al tipo de servicio que debería brindarse en una Estación de Servicio de Lavadora-Lubricadora, en primer lugar el 22% lavado de igual manera un 22% engrasado y pulverizado, un 22% el lubricado o cambio de aceite y por último el 13% el empastado automotriz, es relevante ofrecer los tipos de servicios conjuntamente para el buen cuidado de los vehículos de las personas y mano de obra.

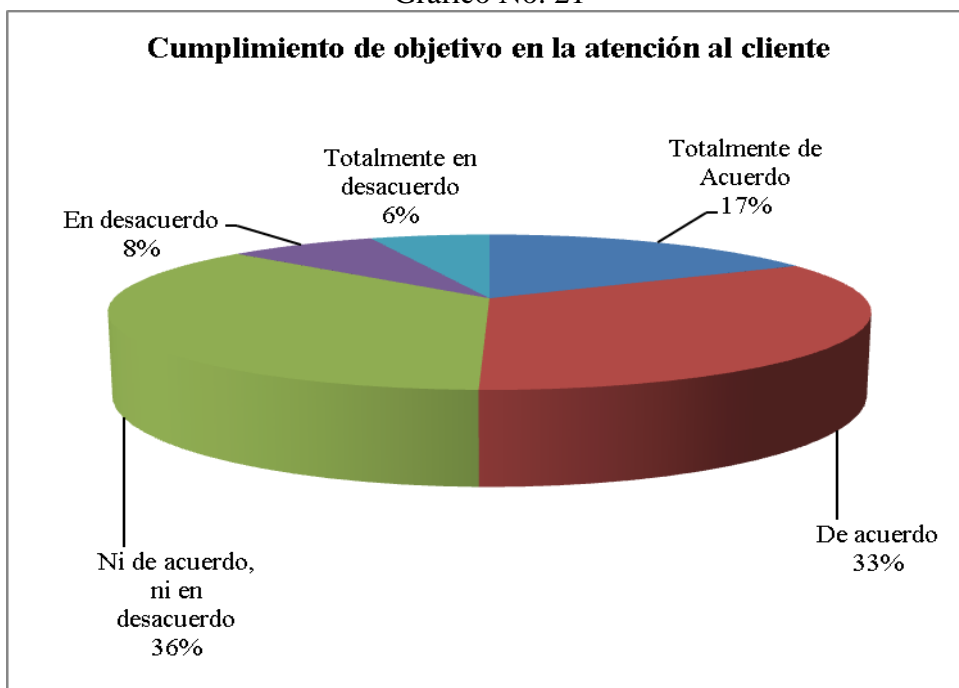
Pregunta No. 3.- ¿Cumple la Estación de Servicios Adelita con el objetivo de atención al cliente?

Tabla No. 14		
Cumplimiento de objetivo en la atención al cliente		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	23	17,29%
De acuerdo	44	33,08%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	48	36,09%
En desacuerdo	10	7,52%
Totalmente en desacuerdo	8	6,02%
Total	133	100,00%

Fuente: Datos de las encuestas

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 21



Fuente: Datos de las encuestas

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Como se observa en el gráfico representa el 17% están totalmente de acuerdo en el cumplimiento de objetivo de atención al cliente de la Estación de Servicios Adelita, el 33% están de acuerdo, un 36% es neutral, un 8% en desacuerdo y el 6% en total desacuerdo. A través de los resultados existe una parcialidad en las respuestas por la insatisfacción de las personas en la atención al cliente.

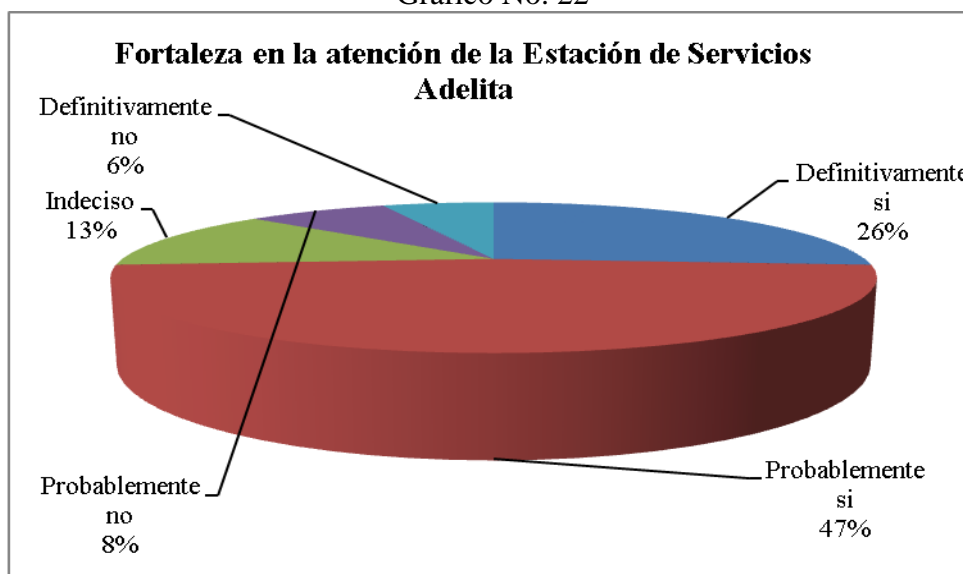
Pregunta No. 4.- ¿Considera una fortaleza la atención que ofrece la Estación de Servicios Adelita a la espera de su vehículo?

Tabla No.15		
Fortaleza en la atención de la Estación de Servicios Adelita		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente si	35	26,32%
Probablemente si	63	47,37%
Indeciso	17	12,78%
Probablemente no	10	7,52%
Definitivamente no	8	6,02%
Total	133	100,00%

Fuente: Datos de las encuestas

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 22



Fuente: Datos de las encuestas

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

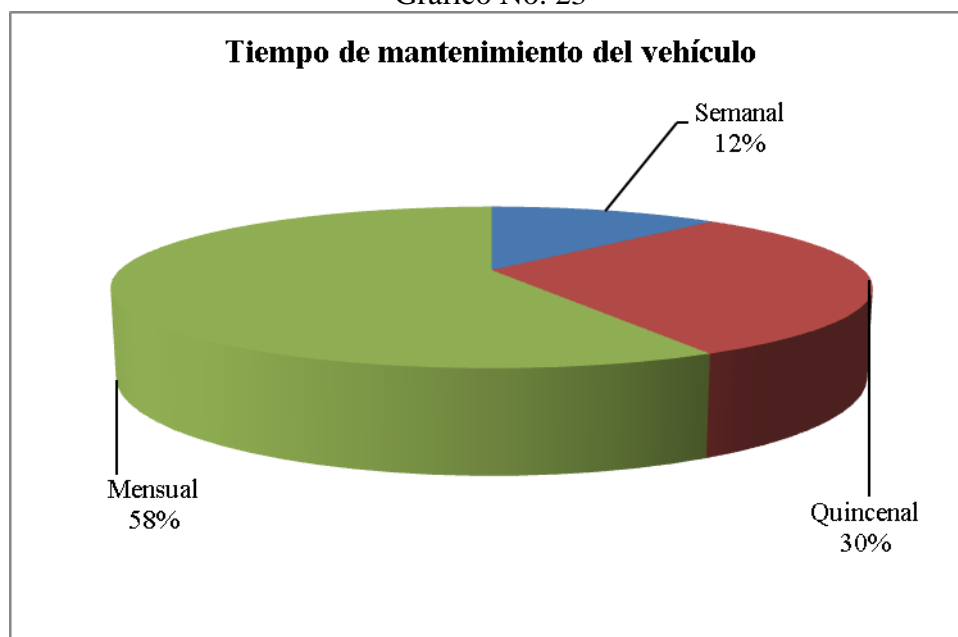
Como se observa en el gráfico en este ítem, el 26% consideran definitivamente si es una fortaleza la atención que ofrece la Estación de Servicios Adelita a la espera de su vehículo, un 47% probablemente si, el 13% están indecisos, el 8% probablemente no y el 6% definitivamente no. El reconocimiento y la popularidad en el mercado del Cantón Santa Elena son por las personas que la visitan por sus gustos y criterios debido al gran espacio y a la infraestructura que posee la organización en la actualidad.

Pregunta No. 5.- ¿Cada que tiempo acude a realizar el mantenimiento de su vehículo a la Estación de Servicios Adelita?

Tabla No. 16		
Tiempo de mantenimiento del vehículo		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Semanal	16	12,03%
Quincenal	40	30,08%
Mensual	77	57,89%
Total	133	100,00%

Fuente: Datos de las encuestas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 23



Fuente: Datos de las encuestas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

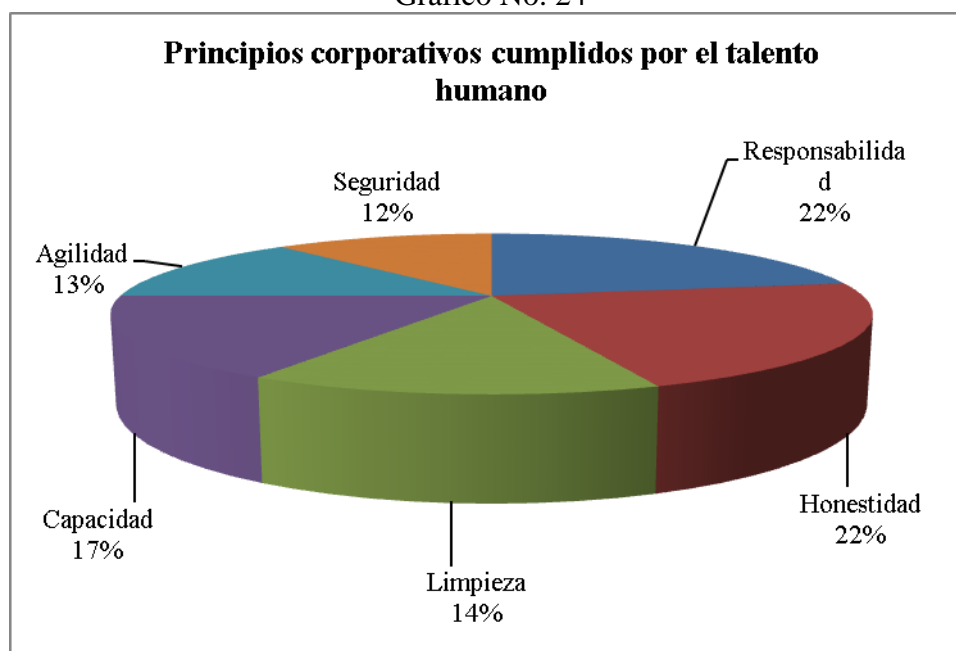
Como se observa en el gráfico de acuerdo al tiempo del mantenimiento de vehículo, el 12% señalaron que es semanal, un 30% quincenal y el mayor porcentaje 58% mensual, en su mayoría es por las personas que poseen autos se dedican al taxi ejecutivo, además de los camiones que viajan constantemente a las diferentes provincias del país por las actividades de la pesca y larva.

Pregunta No. 6.- ¿Qué principios corporativos cree usted que el talento humano cumple en la Estación de Servicios Adelita?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Responsabilidad	58	22,31%
Honestidad	57	21,92%
Limpieza	37	14,23%
Capacidad	43	16,54%
Agilidad	35	13,46%
Seguridad	30	11,54%
Total	260	100,00%

Fuente: Datos de las encuestas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 24



Fuente: Datos de las encuestas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Como se observa en el gráfico, sobre los principios corporativos cumplidos por el talento humano en la Estación de Servicios Adelita, el 23% indican responsabilidad, un 22% honestidad, un 14% limpieza, el 16% capacidad, un 13% agilidad y el 12% seguridad, la responsabilidad es uno de los principios que debe aplicar las organizaciones de servicio en la agilidad en la entrega de los vehículos.

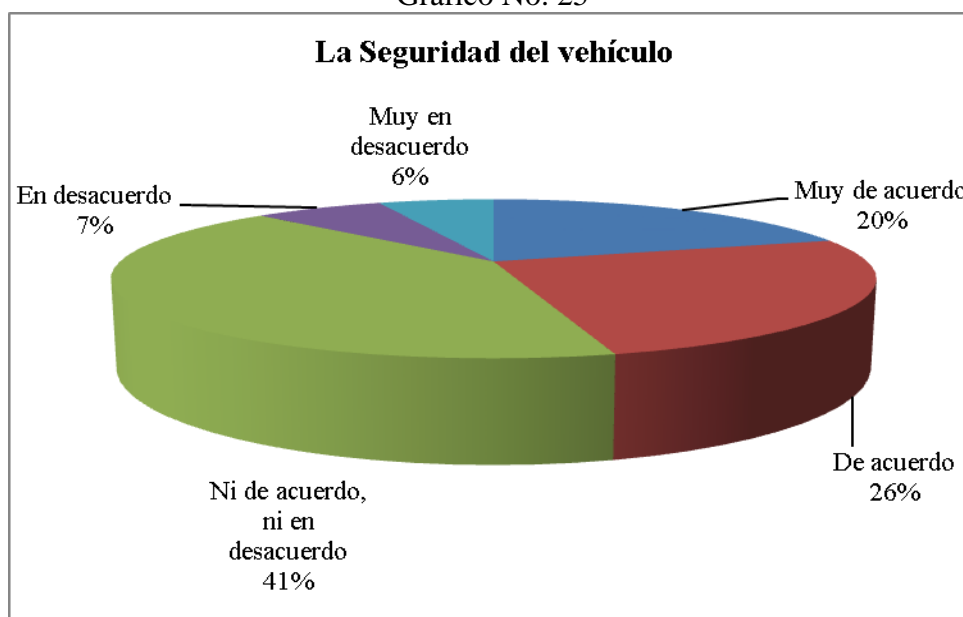
Pregunta No. 7.- ¿Debe ofrecerle la seguridad del vehículo, en caso de robo, sustracción o pérdida de objetos la Estación de Servicios Adelita?

Tabla No. 18		
La seguridad del vehículo		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	27	20,30%
De acuerdo	34	25,56%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	55	41,35%
En desacuerdo	9	6,77%
Muy en desacuerdo	8	6,02%
Total	133	100,00%

Fuente: Datos de las encuestas

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 25



Fuente: Datos de las encuestas

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

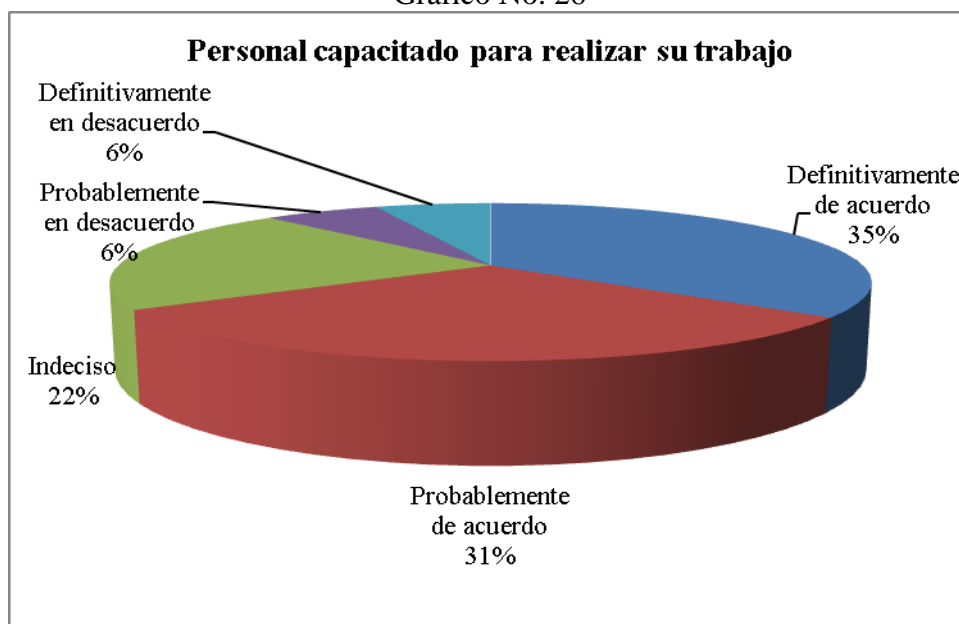
Como se observa en el gráfico se evidencia el 20% está muy de acuerdo en la seguridad del vehículo, en caso de robo, sustracción o pérdida de objetos en la Estación de Servicios Adelita, el 26% de acuerdo, un 41% neutral, por consiguiente el 7% en desacuerdo, mientras el 6% muy en desacuerdo, es relevante recordar a través de un rótulo grande la observación de revisar completamente su vehículo a fin de garantizar el servicio que se brinda.

Pregunta No. 8.- ¿Cree usted que el personal de la Estación Adelita debe estar debidamente capacitado para realizar su trabajo?

Tabla No. 19		
Personal capacitado para realizar su trabajo		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Definitivamente de acuerdo	47	35,34%
Probablemente de acuerdo	41	30,83%
Indeciso	29	21,80%
Probablemente en desacuerdo	8	6,02%
Definitivamente en desacuerdo	8	6,02%
Total	133	100,00%

Fuente: Datos de las encuestas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 26



Fuente: Datos de las encuestas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Como se observa en el gráfico se demuestra, el 35% están definitivamente de acuerdo de que el personal de la Estación de Servicios Adelita debe estar debidamente capacitado para realizar su trabajo, el 31% probablemente de acuerdo, un 22% indeciso, a diferencia del 6% que coinciden probablemente y definitivamente en desacuerdo, es importante la constante capacitación por la innovación en los vehículos y para que realicen el servicio de manera efectiva.

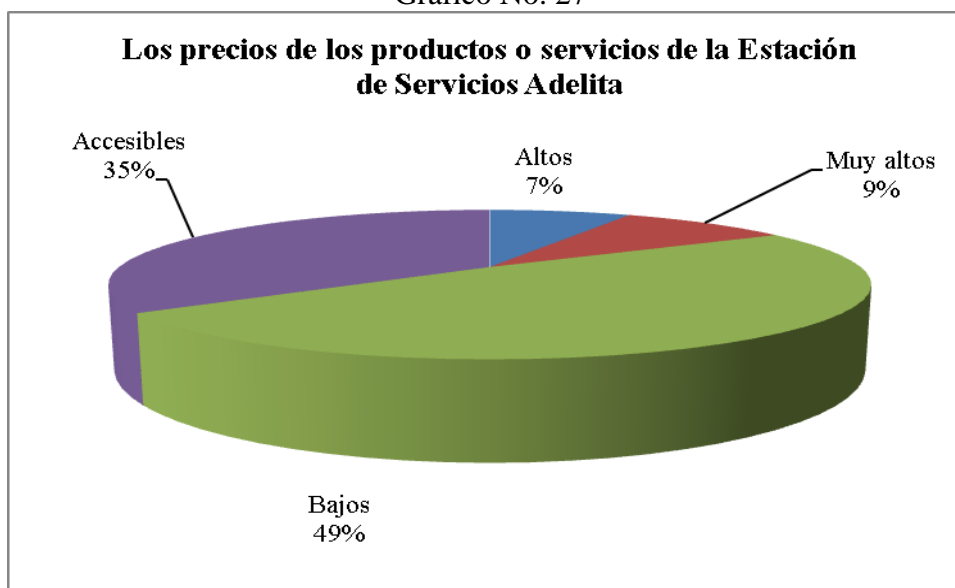
Pregunta No. 9.- ¿Deben ser de acuerdo a la situación económica del mercado los precios de los productos o servicios de la Estación de Servicios Adelita?

Tabla No. 20		
Los precios de los productos o servicios de la Estación de Servicios Adelita.		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Altos	10	7,52%
Muy altos	12	9,02%
Bajos	65	48,87%
Accesibles	46	34,59%
Total	133	100,00%

Fuente: Datos de las encuestas

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 27



Fuente: Datos de las encuestas

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

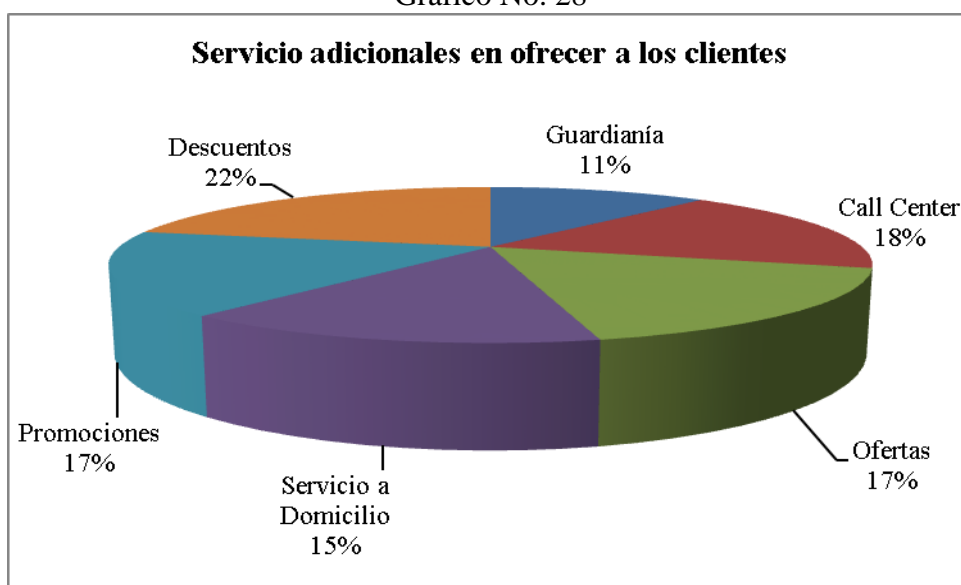
Como se observa en el gráfico los resultados de la encuesta realizada a los clientes sobre los precios de los productos o servicios, un 8% manifestaron alto, un 9% manifestaron que deben ser muy altos, el 49% bajos y por último el 35% indica ser accesibles, los precios deben ser bajos y accesibles de acuerdo al mercado en la actualidad.

Pregunta No. 10.- ¿Qué servicios adicionales le gustaría que le ofrezcan en la Estación de Servicios Adelita?

Tabla No. 21		
Servicios adicionales en ofrecer a los clientes		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Guardianía	30	11,58%
Call Center	46	17,76%
Ofertas	44	16,99%
Servicio a Domicilio	38	14,67%
Promociones	45	17,37%
Descuentos	56	21,62%
Total	259	100,00%

Fuente: Datos de las encuestas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 28



Fuente: Datos de las encuestas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Como se observa en el gráfico de acuerdo a que servicios adicionales le gustaría que le ofrezcan en la Estación de Servicios Adelita, el 12% señalan guardianía, un 18% Call center, el 17% ofertas, un 15% indica el servicio a domicilio, por consiguiente el 17% promociones y el 22% descuentos, los clientes en especial acuden donde le ofrezcan el mantenimiento para su vehículo con excelentes precios con un porcentaje de descuento.

Pregunta No. 11.- ¿Qué estrategias le impactaron para que utilice la Estación de Servicios Adelita?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Publicidad	43	16,35%
Precios	45	17,11%
Promoción	65	24,71%
Atención	110	41,83%
Total	263	100,00%

Fuente: Datos de las encuestas

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 29



Fuente: Datos de las encuestas

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

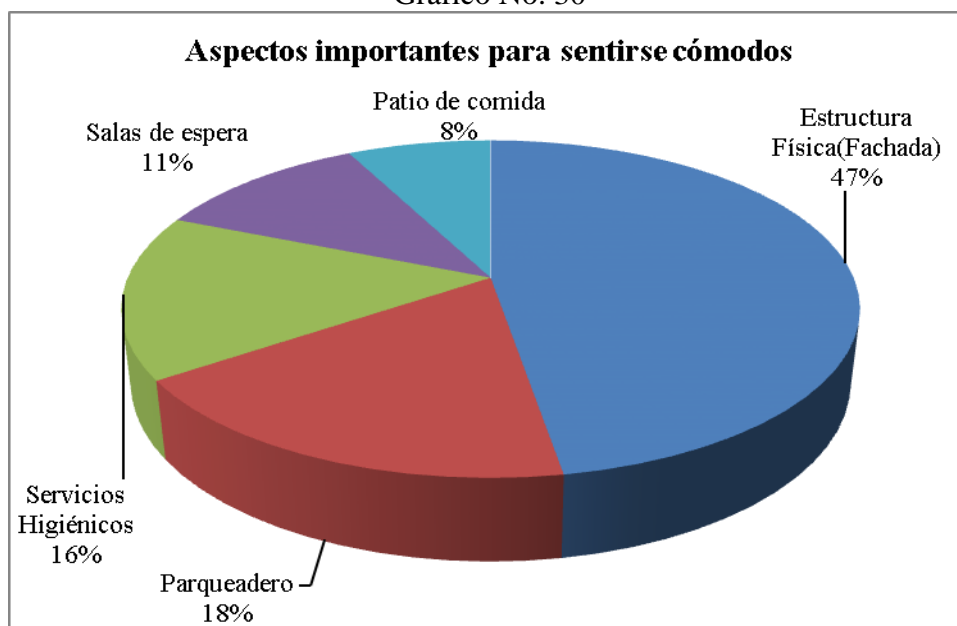
Como se observa en el gráfico se evidencia, el 16% señalan que la publicidad es una de las estrategias que le impactaron para que utilice los servicios de la Estación de Servicios Adelita, el 17% precios, un 25% promoción y el 42% manifestaron la atención utilizan los servicios o productos de una organización debe ser por la atención, precios los demás son valores agregados al que acuden los clientes.

Pregunta No. 12.- ¿A su criterio cual de estos aspectos son más importantes al momento de visitar la Estación de Servicios Adelita para su comodidad?

Tabla No. 23		
Aspectos importantes para sentirse cómodos		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Estructura Física(Fachada)	63	47,37%
Parqueadero	24	18,05%
Servicios Higiénicos	21	15,79%
Salas de espera	15	11,28%
Patio de comida	10	7,52%
Total	133	100,00%

Fuente: Datos de las encuestas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 30



Fuente: Datos de las encuestas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

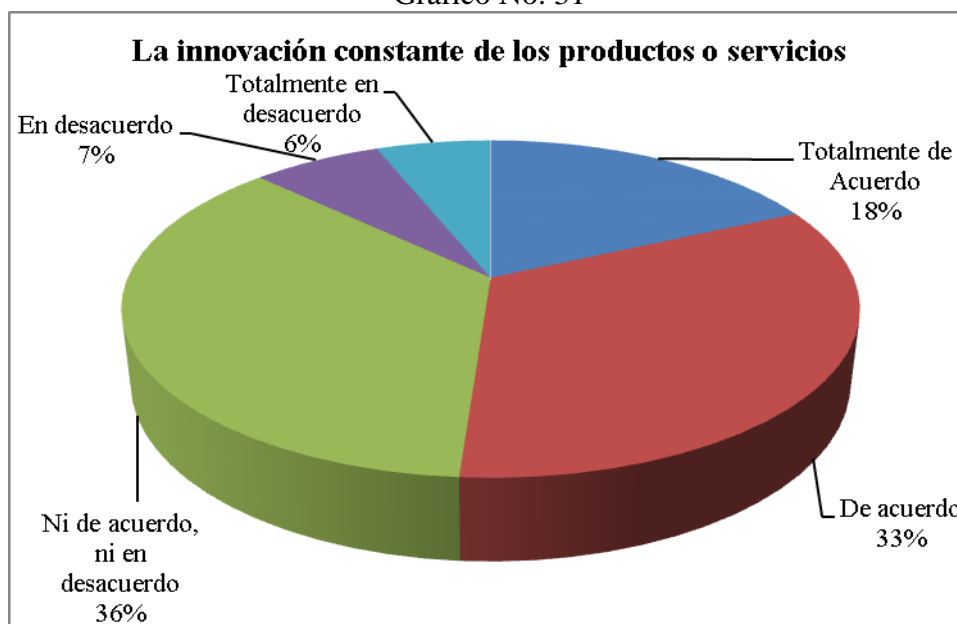
Como se observa en el gráfico expresan, el 47% indican de los aspectos más importantes al momento de visitar la Estación de Servicios Adelita para su comodidad es la estructura física, mientras el 18% el parqueadero, el 16% los servicios higiénicos, un 11% salas de espera y un 8% patio de comida, la Estación cuenta con un amplio espacio físico pero carece de adecuaciones para ofrecer un servicio eficiente.

Pregunta No. 13.- ¿Esta usted de acuerdo que la Estación de Servicios Adelita constantemente innove sus productos y servicios?

Tabla No. 24		
La innovación constante de los productos o servicios		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	24	18,05%
De acuerdo	44	33,08%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	48	36,09%
En desacuerdo	9	6,77%
Totalmente en desacuerdo	8	6,02%
Total	133	100,00%

Fuente: Datos de las encuestas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 31



Fuente: Datos de las encuestas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Como se observa en el gráfico, el 18% señalan estar totalmente de acuerdo que la Estación de Servicios Adelita este constantemente innovando sus productos y servicios, un 33% señalan están de acuerdo, el 36% no está de acuerdo, un 7% están en desacuerdo el 6% totalmente en desacuerdo, es necesario que todas las organizaciones sin excepción posean una nueva imagen renovada así como de productos y servicios.

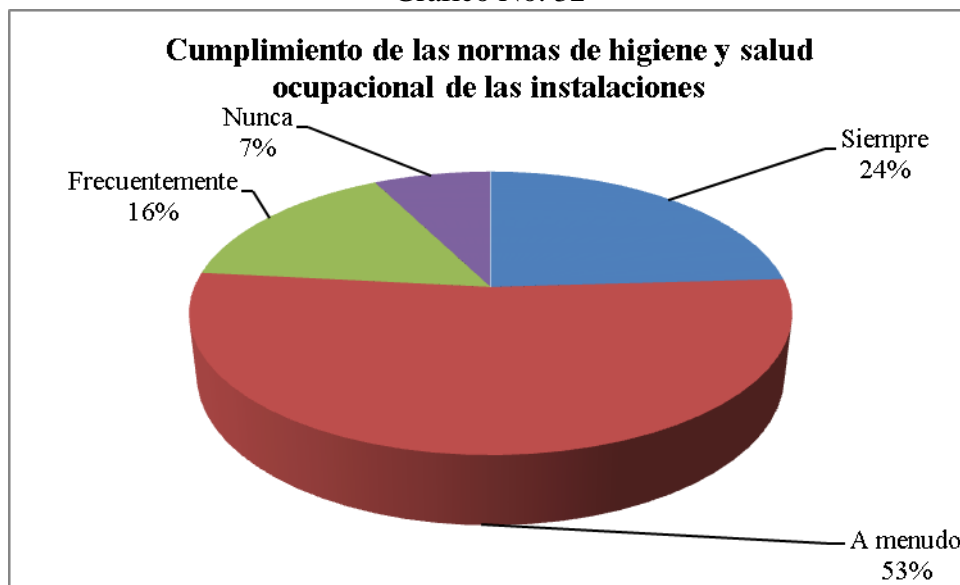
Pregunta No. 14.- ¿Ha observado usted que se cumplen las normas de higiene y salud ocupacional dentro de las instalaciones de la Estación de Servicios Adelita?

Tabla No. 25		
Cumplimiento de las normas de higiene y salud ocupacional de las instalaciones		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	32	24,06%
A menudo	70	52,63%
Frecuentemente	21	15,79%
Nunca	10	7,52%
Total	133	100,00%

Fuente: Datos de las encuestas

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 32



Fuente: Datos de las encuestas

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

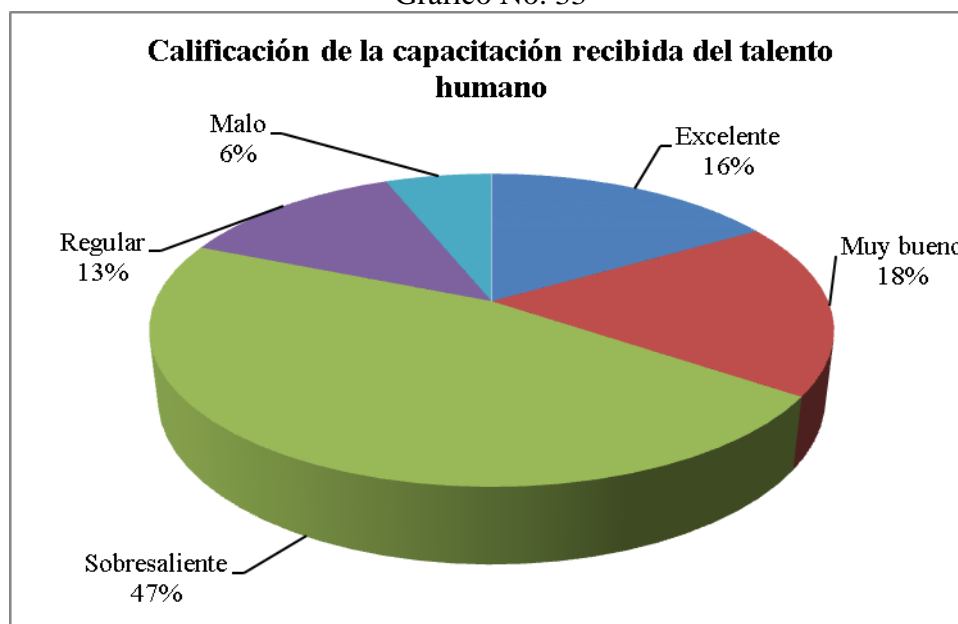
Como se observa en el gráfico el 24% de las encuestas manifiestan que la Estación de Servicios Adelita siempre cumple las normas de higiene, el 53% a menudo, el 16% frecuentemente y el 7% nunca, para ofrecer el servicio de lavado y lubricado debe cumplir con los lineamientos propuestos por las entidades gubernamentales, así como las ordenanzas municipales de protección ambiental.

Pregunta No. 15.- ¿Cómo calificaría usted la capacitación del talento humano de la Estación de Servicios Adelita?

Tabla No. 26		
Calificación de la capacitación recibida del talento humano		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	22	16,54%
Muy bueno	24	18,05%
Sobresaliente	62	46,62%
Regular	17	12,78%
Malo	8	6,02%
Total	133	100,00%

Fuente: Datos de las encuestas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 33



Fuente: Datos de las encuestas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Como se observa en el gráfico del 100% de las personas encuestadas el 16% califican la capacitación del talento humano de la Estación de Servicios Adelita como excelente, el 18% muy buenos, mientras que el 47% sobresaliente, de lo contrario el 13% regular y el 6% lo consideran malo, la organización debe cumplir cuenta con constantes capacitaciones para llegar a la excelencia en la actualidad hay que cumplir así lo determina el código de trabajo.

Pregunta No. 16.- ¿Cree usted que la Estación de Servicios Adelita trabaja con planificación y organización?

Tabla No. 27		
El trabajo realizado con planificación y organización		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	22,56%
A menudo	63	47,37%
Frecuentemente	29	21,80%
Nunca	11	8,27%
Total	133	100,00%

Fuente: Datos de las encuestas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Gráfico No. 34



Fuente: Datos de las encuestas
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Como se observa en el gráfico evidencia, el 33% manifiestan que la Estación de Servicios Adelita trabaja siempre con planificación y organización, el 47% a menudo, un 22% frecuentemente ante un 8% nunca. Es importante realizar con el talento humano una correcta planificación y organización estructural administrativa.

3.3 CONCLUSIONES

- 1) La Estación de Servicios Adelita carece en la actualidad de un plan estratégico institucional, siendo el mecanismo principal dentro de una organización para desarrollar de mejor manera las actividades directrices, administrativas y de servicio a mediano y largo plazo.
- 2) Se verificó de acuerdo a los datos recolectados en la investigación realizada que durante el tiempo que la institución lleva en el mercado, nunca ha desarrollado un análisis situacional de los ambientes interno y externo, de la institución.
- 3) El talento humano de la Estación de Servicios Adelita recibe escasa capacitación debido a que solamente acude a seminarios y talleres facilitados por los proveedores de las marcas de lubricantes puesto que la empresa nunca ofrece oportunidades.
- 4) Se evidenció que según los resultados de las técnicas aplicadas en el trabajo de campo la organización cumple parcialmente con la atención al cliente que los usuarios de los servicios aspiran por una deficiente cultura organizacional que reflejan sus colaboradores.
- 5) La inadecuada planificación y organización que desarrolla la empresa limita su crecimiento por la escasa preparación técnica y profesional de sus propietarios en el área de su competencia, habiéndose realizado en forma empírica en el transcurso de los años.
- 6) La ausencia de responsabilidad en el cumplimiento de las normas de seguridad, higiene y salud ocupacional dentro de las instalaciones de la organización provoca descuido en la actividad laboral que incide en el impacto ambiental de su entorno vivencial.

3.4 RECOMENDACIONES

- 1) El Diseño del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional para la Estación de Servicios Adelita, con todos los elementos técnicos, para que tengan claros los principios directrices, estrategias, cursos de acción, procedimientos, políticas, programas y proyectos para llevar a cabo una administración eficiente.
- 2) La elaboración de un análisis F.O.D.A (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas), que permitan identificar los factores claves y estratégicos que faciliten el planteamiento de estrategias que incidan en el mejoramiento de la organización.
- 3) Se sugiere proponer programas de capacitación dirigida al talento humano de la organización conformada por la alta Gerencia y el personal en las diferentes áreas, que fomenten la preparación, adiestramiento y fortalecimiento del personal para el desempeño eficiente de los colaboradores participantes.
- 4) Se requiere promover la excelencia en la atención al cliente en los colaboradores involucrados en el servicio personalizado que brinda la organización fomentando una cultura organizacional integradora para captar nuevos clientes que incrementen la rentabilidad de la empresa.
- 5) Es pertinente fomentar programas, proyectos y planes operativos para el direccionamiento estratégico de la Estación de Servicios Adelita que permita una administración efectiva con el apoyo de recurso humano calificado que asesore y apoye la gestión de los propietarios.
- 6) Se debe impulsar la colocación de señalética de seguridad en las instalaciones de la Estación de Servicios Adelita para el cuidado de la integridad de las personas, que se demuestre higiene en el espacio físico y apoye de manera positiva al impacto ambiental de la comunidad peninsular.

CAPÍTULO IV

“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA "ESTACIÓN DE SERVICIOS ADELITA", DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2012-2016”.

4.1 Presentación

La siguiente propuesta tiene el propósito de fomentar la participación conjunta presentado a los directivos y el talento humano de la organización, considerado una herramienta de trabajo para los próximos 5 (cinco) años, para el desarrollo institucional y el crecimiento organizacional en el mercado del Cantón Santa Elena.

La Estación de Servicios Adelita reconoce que través del tiempo se ha producido ciertos cambios a nivel internacional, nacional y local en los sectores de comercio, automotriz, poblacional entre otros. Por eso es necesario mejorar, innovar, a través de una guía técnica y profesional para ofrecer un mejor servicio a los clientes que acuden a realizar el mantenimiento de su vehículo.

El plan estratégico propuesta central para la organización se aspira la mejora de la situación administrativa, operativa siendo el canal en la solución de los problemas que posee actualmente tales como: Falta de un análisis situacional interno y externo, escasos planes, programas y proyectos, inadecuada planificación y organización, escaso cumplimiento en las normas de seguridad, higiene y salud ocupacional que inciden en el medio ambiente

En primer lugar, se considerará la situación actual de la organización luego desarrollar un diagnóstico de las áreas, de acuerdo al estudio primordial se empezará a proponer mediante propuestas encaminadas a través de estrategias claves y útiles en cuestión de sus necesidades.

Mediante la aplicación del plan estratégico se pretende originar alternativas de progreso sobresaliendo la Estación de Servicios Adelita como una organización competente en la atención, capacitación, ambiente agradable para que los colaboradores estén preparados cuando sea visitado por los clientes.

Es la búsqueda del deber para la participación integral de todos quienes pertenecen a la organización a fin de realizar una real planificación estratégica con el propósito de predecir al cambio constante de su entorno y tener la visión de ello, viabilizando con lo que está de acuerdo al desarrollo de la sociedad del nuevo milenio con respecto al área de servicio.

Al tener clara la propuesta del plan estratégico, se espera lograr incidir en toda la organización, de tal manera se alcance a transformar los procesos empíricos a técnicos y profesionales siendo importante en toda institución sea comercial, de servicio, entre otros.

Por tal motivo comienza a tener participación e interés por parte de las personas involucradas buscando un beneficio al futuro, demostrando principios, valores que a lo largo de los años se ha fomentado una cultura de responsabilidad.

En la contribución de las necesidades actuales, se busca emplear la propuesta a la Estación de Servicios Adelita, este a disposición de todos. Siendo claro en los puntos relevantes al momento de presentarla, por tal motivo está dirigida al desarrollo y progreso, se refiere plantear una verdadera planificación estratégica en base a los datos anteriormente mencionados.

Es factible la propuesta porque cuenta con el aval de toda la organización, así también el lugar donde se realizan las actividades, a la acción en conjunto en la búsqueda de un futuro más rentable y competente de la Estación de Servicios Adelita para convertirse en una organización de servicios y de calidad en el trabajo que desempeña.

4.2 Estructura Organizacional

Así la estructura organizacional y el orgánico funcional dentro de la planificación estratégica detalla la descripción actual de la estructura orgánica funcional de la Estación de Servicios Adelita. Además la designación de las relaciones de dependencia, detalle de las áreas operativas, administrativas, las actividades o responsabilidades dentro de las funciones de todos sus integrantes.

Un manual es considerado como una de las principales herramientas primordiales en toda gestión de cualquier organización sea de servicio, comercial entre otros. La guía del desempeño de cada área de la Estación de Servicios Adelita le permitirá tener ventaja competitiva dentro de su entorno, así también el logro de objetivos estratégicos que se ha propuesto. Es necesario al mencionar las funciones de cada área administrativa, operativa tiene que ser considerado con una amplia indicación tomando en cuenta la estructura orgánica, funcional siendo un elemento relevante correspondiente a que la institución se ve reflejada en su aspiración de realizar cualquier cambio siendo obligado por el mercado externo e interno en el futuro.

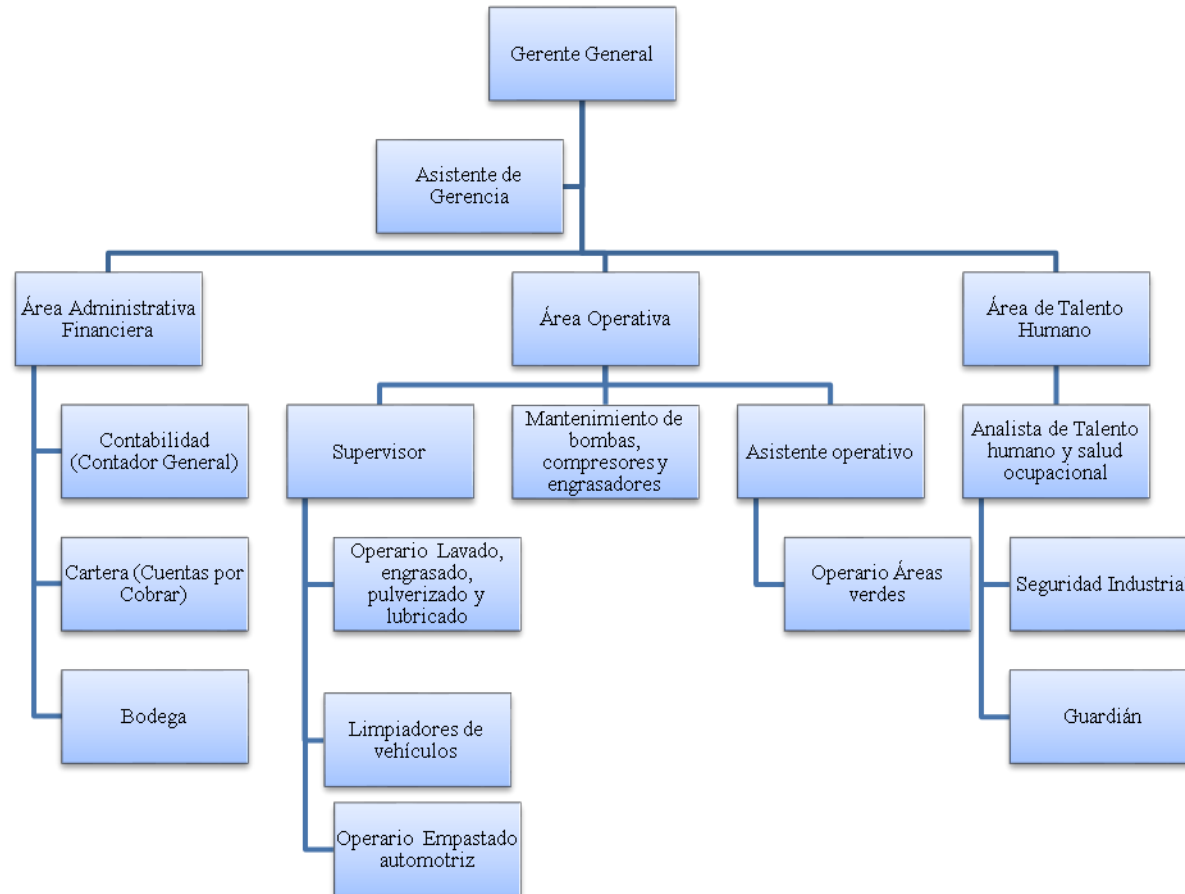
Se debe mejorar y diferenciarse de los objetivos y estrategias en relación a los nuevos contextos de la era actual, para sobresalir a las expectativas que sean ejemplo de dedicación y esfuerzo en el ámbito empresarial.

A la falta de desarrollo de la innovación, imaginación y don de servicio por parte de los colaboradores, actualmente aportan en base al conocimiento adquirido a lo largo de los años el trabajo y reconocimiento a la organización que le da la oportunidad de tener un empleo.

Se pretende fomentar el espíritu emprendedor, pertenencia y de progreso los cuales son valores innatos parte de la cultura de la Estación de Servicios Adelita en la actualidad.

4.2.1 Propuesta del Organigrama de la Estación de Servicios Adelita

Gráfico No. 35



Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita
Elaborador por: Marco Pisco Guevara

4.2.2 Orgánico Funcional

A continuación se detallan las siguientes funciones en el orgánico funcional de la Estación de Servicios Adelita:

Gerente General.

Se detallan a continuación las funciones del Gerente General tales como:

Funciones del Gerente General:

- Dirigir, conducir y administrar la organización.
- Llevar el control y la revisión de los estados financieros, declaraciones mensuales de la Estación de Servicios Adelita.
- Exponer de manera clara, concisa, precisa en el tiempo idóneo de acuerdo a la planificación los proyectos, cambios y desarrollo en base al criterio de los jefes departamentales priorizando las necesidades del cliente.
- Desempeñarse siempre con liderazgo propio, fomentando la innovación, creatividad y participación con el grado de interés a todos los colaboradores para poner en práctica las estrategias, planes determinados.
- Desarrollar positivamente el trabajo mediante sugerencias, palabras de ánimo para crear un ambiente agradable a fin de que las personas se sientan con la capacidad de rendir con las labores cotidianas.
- Vigilar de que se cumplan todas las obligaciones de la organización tales como: Presupuesto, programas, planes, proyectos dentro del plan operativo anual.

Asistente de Gerencia.

Llevar la planificación, dirección, coordinación, control y la administración de las tareas siendo el responsable directo en ausencia del Gerente General.

Funciones del Asistente de Gerencia:

- Ejercer de manera efectiva las actividades que desarrolla en su área.
- Ofrecer en todo momento la ayuda necesaria si así lo requiera algún departamento o una de las personas de la organización.
- Trabajar con aptitud y actitud en el desarrollo de las tareas de la organización.
- Poseer una estrecha relación interpersonal con todas las personas de todas las áreas o los clientes que visitan oportunamente las instalaciones.
- Presentar un informe general de los requerimientos que sean necesarios proporcionados por los subordinados de mantener en stock.
- Ser ético en el trabajo conservando cierta confidencialidad en los procesos, y sistemas referentes a la Estación.
- Llevar un control de las llamadas así también en la recepción de los asuntos personales destinado al gerente general o a los jefes departamentales.
- Poner en práctica lo comunicado por el gerente general o algún cambio que se presente a última hora tratar de solucionarlo con diligencia.
- Para realizar las tareas cotidianas deberá tener estudios en educación superior como complemento a ciertas modificaciones del entorno.

Área Administrativa-Financiera.

Se detalla a continuación las siguientes funciones en la organización:

Funciones del Área Administrativa-Financiera:

- Es la persona que dirige, enrumba y vigila el presupuesto financiero de la organización.
- En relación a los estados financieros diseñar la planificación que valla al cumplimiento del presupuesto organizacional.
- Tener total libertad relacionado a la administración de la institución con la autorización del Gerente General manifestado a través de un oficio.
- Administrar el flujo de dinero de la organización para mantener la rentabilidad.
- El seguimiento oportuno para el cumplimiento de la cobranza en cartera vencida a fin de la cancelación de las obligaciones adquiridas por los clientes.
- De manera clara, transparente, ordenada y al día la conciliación bancaria para poder cumplir las obligaciones adquiridas.
- Se pide periódicamente el reporte del inventario de la bodega para evitar el faltante y puedan encontrar filtros, lubricantes de las marcas más reconocidas a nivel nacional y de mayor prestigio.
- Ser participe en los criterios junto a las demás personas de las áreas en la organización a la realización de tomas de decisiones sobre algún tipo de inversión que pueda realizarse.

Contador General (Contabilidad).

Las funciones del contador es proporcionar las obligaciones financieras, patronales, informes presupuestarios, entre otros:

Funciones del Contador General (Contabilidad)

- Llevar el control de las facturas de compra, venta, comprobantes de retención para las declaraciones mensuales de impuesto a la renta y de IVA así también los estados financieros pertinentes.
- Poseer un registro actual de todos los proveedores detallados en las facturas de compras para el respectivo informe que será entregado al asistente de gerencia.
- Encargado de darles la respectiva asesoría tributaria al Gerente General sobre las modificaciones de los impuestos, tasas de interés, entre otros debiendo cumplir estas responsabilidades por parte del Estado.
- Proporcionar a la persona correspondiente de la organización todos los procesos de la nómina del talento humano con respecto a las obligaciones patronales del empleador y por ende facilitar para la legalización en el ministerio de Relaciones laborales estos documentos de suma importancia.
- Disponer del tiempo necesario para el diálogo en relación a la toma de decisiones sobre la inversión o cualquier situación externa que se presente en el momento.
- La entrega oportuna de los documentos, facturas después de haber culminado con el trabajo de las declaraciones mensuales para la respectiva cancelación contraída con el Gobierno.

Cartera (Cuentas por Cobrar).

La función principal radica en organizar, administrar, todas las cuentas ubicadas en cartera teniendo los datos exactos como teléfono, ciudad de residencia, entre otros permitiendo el fácil acceso sobre la recuperación óptima de las ventas a crédito además de la excelencia que se demuestra en los clientes en imagen, responsabilidad e integración absoluta al área de ello depende el crecimiento y manifestación de confianza.

Funciones de Cartera (Cuentas por cobrar):

- Produce, prepara y analiza información con respecto a Cartera.
- Controla el desempeño por medio de reuniones con el administrativo y financiero.
- Realiza el cierre a través de la cancelación de las cuentas que adeudan.
- Vigila que el presupuesto se cumpla a cabalidad con las diferentes áreas.
- Planea las metas del mes siguientes, considerando a los parámetros de las cuentas por cobrar.
- Ejerce el control de las variaciones de las deudas adquiridas por los clientes.
- Organiza, dirige y plantea cambios a sus funciones.
- Participa en las reuniones de toda la organización dando sugerencias o criterios.
- Diseñar las estrategias de cobranzas a clientes que tienen su cuenta vencida.

Bodega.

Una de las funciones de bodega es realizar el seguimiento del inventario con la finalidad de que no existan faltantes en la organización siendo una de las más relevantes para así poder atender al cliente con los productos y el stock de la materia prima en el servicio de limpieza.

Funciones de Bodega:

- El recibir las facturas de compra anexar a la nota de pedido de la empresa que provee los productos denominados filtros, lubricantes, entre otros, además adjuntar la guía de remisión del transportista de los bultos a fin de validar la recepción de los mismo así también a las entidades competentes
- Debe efectuar las respectivas compras cuando exista la necesidad e insuficiencia de productos indicado por el inventario de la institución.
- En la recepción de las facturas de compras observar lo que se haya pedido se encuentre en su totalidad y si existiera alguna enmendadura o abertura realizar el conteo con la factura en presencia del transportista para evitar situaciones o problemas con el proveedor.
- Debe estar atento el ingreso al sistema de inventario de los ítems al ser devueltos para evitar inconvenientes al momento de imprimir los reportes solicitados por la persona responsable.
- La imagen de la bodega debe ser limpia todo el tiempo a fin de precautelar los productos y la materia prima.
- Llevar una excelente clasificación y de manera ordenada los productos que se ofertan en la organización.

Área Operativa.

Es dirigir, controlar y supervisar las actividades de servicios que realizan el personal del área operativa. Así como estar atento en el mantenimiento de las bombas de presión, compresor, engrasadora, aspiradora.

Funciones del Área Operativa:

- Hacer cumplir su deber con total autoridad con el personal operativo a fin de obtener excelentes resultados al ofrecer el servicio de lavado y lubricación a los clientes.
- Realizar planificación periódica en los mantenimientos de los equipos de la organización aún en el traslado del colaborador en el traslado para la revisión periódica.
- El atender los problemas de los equipos y solucionarlos al momento para evitar situaciones de contrariedad y retrasar la actividad que se desarrolla en la Estación de Servicios Adelita.
- Considerar el precio en los servicios de desmanchado, empastado automotriz.
- Se debe comunicar con el supervisor y sus alternos.
- Se planifica el control de los equipos así también la visita de los técnicos.
- Debe poseer sentido común a los problemas presentados.

Supervisor.

Se mencionan las siguientes funciones tales como:

Funciones del Supervisor:

- Verificar que el personal cuente con las herramientas para efectuar su trabajo.
- Controlar las actividades del personal operativo en todo momento.
- Elaborar un informe de las actividades y analizarla en las reuniones.
- Delegar responsabilidades cuando sea necesario en la organización.
- Resolver algún problema presentado dentro de la Estación.

Operario Lavado, engrasado, pulverizado y lubricado de vehículo.

El operario que realiza la actividad de la Estación se indica así:

Funciones del Operario de Lavado, engrasado, pulverizado y lubricado de vehículo:

- Ayudar a la limpieza de la organización donde desarrollan sus actividades.
- Colocar en lugares estratégicos tanques para el fácil manejo de los residuos.
- El aceite del lubricado automotriz debe ser recogidos en tanques.
- El dialogar con el supervisor por cualquier situación relacionada a los equipos.
- Deben utilizar las herramientas a fin de cuidar la integridad del trabajador.
- Responder oportunamente sobre el cambio de aceite o filtro, entre otros.

Limpiadores de Vehículos.

Son los encargados de darles el último acabado al momento de la finalización del lavado del vehículo

Funciones de los limpiadores de vehículos:

- Trabajar con efectividad en la limpieza del vehículo del cliente para dar garantía.
- Debe realizar la limpieza del vehículo con total seriedad y responsabilidad a fin de garantizar el trabajo que se esta desarrollando.
- Cuando haya acabado de limpiar en su totalidad verificar que se encuentre las moquetas o accesorios en su orden con el propósito de evitar la perdida del mismo.
- Atender de manera cordial al cliente antes y después del servicio ofrecido de tal manera pueda regresar y además por su referencia se tenga nuevos clientes en la organización.
- Acudir a las reuniones periódicas convocadas por los directivos con el fin de aportar en los temas de interés en la organización.
- Brindar la ayuda desinteresada cuando sea necesario a algún compañero de trabajo.
- Debe cuidar la imagen institucional mediante la limpieza de su entorno.
- Comunicar de inmediato sobre algún objeto de valor encontrado al propietario del vehículo.

Operario Empastado automotriz.

Es realizado por una persona autorizada denominado de la siguiente manera:

Funciones del Operario Empastado Automotriz:

- Trabajar con efectividad en el desarmado del vehículo para esta actividad siendo responsable en las partes o piezas.
- Emplear las materias primas necesarias para el empastado automotriz proporcionadas por el área operativa en el transcurso del desarrollo de la actividad.
- Aplicar adecuadamente las pinturas en el vehículo para que al termino del trabajo se demuestre calidad en el empastado automotriz.
- Atender de manera cordial al cliente en referencia al desarrollo del empastado a su vehículo.
- Se debe de tener las herramientas útiles para esta actividad.
- Se realiza el empastado automotriz con ética y responsabilidad.
- Comunicar al supervisor sobre alguna situación anormal en el vehículo.
- Ser eficientes en la entrega a tiempo del empastado automotriz.

Mantenimiento de compresores y engrasadoras:

Es la persona responsable del mantenimiento de los equipos para la ejecución de todo el trabajo que se desarrolla en la Estación de Servicios Adelita.

Funciones del mantenimiento de compresores y engrasadoras:

- Se realiza el mantenimiento periódico de los equipos de la organización.
- Debe hacer cumplir los procedimientos de los equipos en general.
- Con anterioridad solicitará la compra de repuestos para el mantenimiento.
- Estar atento a las visitas de los técnicos de las bombas.
- Revisar los trabajos realizados efectuados para su buen funcionamiento.

Asistente Operativo.

El asistente operativo cumple las siguientes funciones necesarias en la ayuda necesaria en el área operativa.

Funciones del Asistente Operativo:

- Realizar controles físicos y operativos de la Estación.
- Ejecutar y controlar los procesos desarrolladas en la organización.
- Comunicar inmediatamente de alguna situación anormal en las actividades.
- Brindar ayuda al supervisor en el control de los procesos operativos internos.
- El verificar la aplicación de los procesos realizados por los demás.
- En mantener el orden conjuntamente con el supervisor.

Operario de Áreas verdes.

Su función principal es mantener los jardines y áreas verdes de la organización en perfectas condiciones.

Funciones del operario de Áreas verdes:

- Emplear las herramientas necesarias e idóneas en las áreas verdes de la organización a fin de mejorar la imagen ante el cliente que la visita.
- Se realiza de manera eficiente y eficaz una excelente limpieza de los jardines, arboles frutales con el objetivo de cuidar el medio ambiente y evitar la contaminación del entorno.
- La función es podar y regar los arboles que se encuentran en el entorno de la organización y coger la basura ubicada en el césped para tener limpio y en buenas condiciones los jardines.
- Se ayuda en la siembra de plantas ornamentales y forestales en sitios estratégicos de la Estación para llevar a cabo el cumplimiento con respecto a las normas de impacto ambiental controladas por la entidad competente gubernamental.
- Se distribuye y organiza la recolección de basura en las instalaciones de la organización por sectores para evitar la acumulación de la misma.
- Es obligación de su área y de los demás ser participe en la toma de decisiones.

Área de Talento humano.

En el área de talento humano se cumple las siguientes funciones tales como:

Funciones del Área de Talento humano:

- Ser ético y profesional a la hora de elegir a las personas idóneas cuando se necesite en la Estación de Servicio Adelita.
- Se debe de cumplir las leyes y reglamentos a favor del empleador como del colaborador ante el Ministerio de Relaciones Laborales con el propósito de cumplir sus obligaciones.
- El requerir de alguna persona para cumplir los procesos de selección.
- Incentivar a la imaginación, creatividad y pertenencia a la organización.
- Agilizar la capacitación sobre técnicas de control y salud ocupacional.
- Se capacita al talento humano sobre temas de relevancia al mejoramiento de la salud, higiene y seguridad.
- Crear conciencia a los colaboradores en la cultura de higiene y seguridad.
- Ser claros y concisos en comunicar con respecto a la identificación de valorar factores de riesgos de seguridad e higiénicos.
- Estar en la obligación de difundir un análisis de los factores organizacionales, humanos, técnicos y ambientales que inciden en accidentes laborales realizados en la organización.

Analista de talento humano y salud ocupacional.

La función principal es desarrollar los procesos relacionados con el talento humano.

Funciones del Analista de talento Humano y salud ocupacional.

- Verificar las necesidades de la organización enfocados al talento humano.
- Analizar las necesidades de las áreas de los perfiles de cada vacante.
- Convocar y preseleccionar a los vacantes mediante entrevistas personales.

Seguridad Industrial.

Sus funciones primordiales las que se mencionan a continuación:

Funciones de Seguridad Industrial:

- Elaborar reportes con respecto a la seguridad industrial de la organización.
- Coordinar en el fomento de capacitación referente a la seguridad industrial.
- Implementar políticas, procedimientos para el funcionamiento de la Estación.

Guardián

El guardián cumple con las funciones en mención:

Funciones del Guardián:

- Responsable de mantener las instalaciones seguras de la organización sobre cualquier situación que se pueda presentar en cualquier momento.
- Informar inmediatamente a las entidades competentes con respecto a la integridad del entorno donde se encuentra la organización.

4.3 El Plan Estratégico

1. Filosofía

La Estación de Servicios Adelita es una institución que ofrece servicios de lavado, engrasado, pulverizado, lubricado automotriz en el Cantón Santa Elena, promueve la implementación de nuevos productos o servicios con responsabilidad, ética y confianza que brinda a los clientes a través de la excelente atención y el cumplimiento oportuno de sus metas.

2. Misión

Ofrecer al Cantón Santa Elena un excelente servicio de lavadora y lubricadora enfocado a satisfacer las necesidades a los clientes, con una constante innovación, procesos óptimos, materia prima de calidad y talento humano competente que genere una atención efectiva.

3. Visión

Ser líder en el servicio de lavadora y lubricadora en el Cantón Santa Elena, reconocida a través de la innovación, garantía, siendo una institución productiva, asentada por el alto prestigio, reconocimiento y confiabilidad de nuestros clientes y la comunidad peninsular.

4.4 Objetivos

4.4.1 Objetivo General

Formular el plan estratégico a la Estación de Servicios Adelita mediante el uso de políticas, cursos de acción, programas y proyectos que permitan el desarrollo institucional para el quinquenio 2012-2016.

4.4.2 Objetivos Específicos

- Elevar el compromiso de llevar el presupuesto óptimo y eficiente acorde a la planificación del área administrativa en la manera de emplear técnica y profesional así obtener resultados positivos en un corto, mediano y largo plazo.
- Mejorar las relaciones de comunicación entre las áreas de la Estación de Servicios Adelita con el propósito de llevar correctamente las actividades y cumplir los objetivos estratégicos planteados.
- Corregir el nivel de aceptación de los clientes con la aplicación de una filosofía de calidad en el área de atención y servicio a través de capacitación constante promoviendo ser competentes y actualizados en el servicio de lavadora y lubricadora.
- Ofrecer un servicio de calidad, y de calidez a los clientes que visitan la organización en su talento humano con experiencia, ético y responsable así se pueda lograr excelentes referencias e incrementar el número de nuevos clientes a la Estación.
- Establecer en las instalaciones externas e internas la aplicación de las normas de seguridad e higiene ocupacional en las normativas vigentes del plan de manejo ambiental ante los entes del Estado.
- Implementar mediante el desarrollo de los programas, proyectos siendo útiles y necesarios debido al incremento de la competencia en el entorno para ofrecer de mejor manera el servicio de lavado, lubricado y empastado automotriz para crear fidelidad al cliente.

4.5 Principios y Valores Corporativos

4.5.1 Principios Corporativos

A continuación se detallan los principios de la Estación de Servicios Adelita que es la imagen del talento humano en el desenvolvimiento de las actividades de servicio tales como:

- **Calidad.**- Utilizar materia prima, materiales de calidad, lubricantes, filtros, entre otros para así dar como resultado un trabajo acorde a las exigencias del mercado considerando los gustos y preferencias de las personas que nos visitan.
- **Innovación.**- Distinguirse entre la competencia que se esta dispuesto a desarrollar, innovación en los productos o servicios que ofrece en la actualidad en todo el talento humano al agregar creatividad e imaginación en las actividades y se mantenga en el futuro para así ser reconocido por todas las personas que busquen este servicio para su vehículo.
- **Eficiencia.**- Realizar el servicio de Lavadora y lubricadora con eficiencia con el propósito de atender de mejor manera y con total capacidad a cumplir a tiempo los requerimientos del cliente en su vehículo.
- **Desarrollo Humano.**- El apoyo incondicional de la organización de servicio a contribuir al desarrollo humano de las personas involucradas en el mercado donde se desenvuelve al ofrecer el servicio de lavadora y lubricadora.
- **Servicio.**- La Estación de Servicios Adelita busca elevar la cultura de trabajo dirigida a los colaboradores para la excelente atención a los clientes que visitan frecuentemente la organización a través de nuevos productos o servicios.

4.5.2 Valores Corporativos

A continuación se describe los valores aplicados por esta organización de servicios los cuales son:

- **Responsabilidad.-** Uno de los principios que sobresale en la Estación de Servicios Adelita es la responsabilidad pues las actividades desarrolladas en esta actividad de servicio deben ser encaminadas a que los trabajadores la apliquen y así ofrecer un mejor servicio.
- **Honestidad.-** Trabajar siempre con honestidad de manera que el cliente la persona más importante de la organización se encuentre en un ambiente acogedor, donde le brinden la confianza y garantía de su vehículo en perfectas condiciones.
- **Confianza.-** En la organización debe existir un ambiente de confianza entre los colaboradores, dando la ayuda necesaria en el desarrollo de la actividad unos con otros.
- **Compromiso.-** Ejercer esta actividad de servicio con total compromiso de servicio a la comunidad del Cantón Santa Elena y sus alrededores así también como en el engrandecimiento de su estructura física y organizacional.
- **Comunicación.-** Es el factor clave e importante dentro de la organización, pues por su estructura la comunicación debe ser directa con el propósito de integrar a todo el talento humano con la alta gerencia al realizar reuniones periódicas manifestando las políticas, deberes, entre otros.
- **Trabajo en Equipo.-** Lo relevante e importante en la Estación que los colaboradores colaboren y aporten a la gestión y al crecimiento demostrando compañerismo.

4.6 Análisis Situacional

ANÁLISIS: FODA - DAFO

Dentro de la planificación estratégica, se encuentra el análisis situacional el modelo es relevante e importante, de tal forma facilita analizar la situación actual de la institución. Determinar cuál es el presente y futuro alcanzado los logros y metas planteados por la organización.

A través del análisis FODA permite analizar el ambiente interno y externo de la organización así también saber en el transcurso del desarrollo del trabajo sobre la situación actual en que se halla la Estación de Servicios Adelita del Cantón Santa Elena a la falta de una correcta planificación estratégica, el implementar estrategias acordes a la necesidad del entorno y capacitar al personal de la Estación para poder atender de excelente manera al cliente que visita las instalaciones, donde pueda garantizar desde la entrada hasta la salida que su vehículo quede pulcro y limpio entre otros.

4.6.1 Análisis Interno

El análisis interno es uno de los elementos de mucha importancia en el proceso de la planificación estratégica pues detalla las fortalezas y debilidades que se tiene resaltando por medio del análisis de las capacidades, el desempeño de la organización.

Permite reconocer sobre el logro de la organización en el mercado, determinando aquellos factores que se originen dentro del interior de la Estación de Servicios Adelita conocer sus fortalezas y debilidades que favorecen o limitan su desarrollo en el mercado del Cantón Santa Elena pues existen actualmente muchas organizaciones que ofrecen el servicio de lavado y lubricado automotriz, debido a que existe la necesidad presentar las alternativas de cambio en base a la definición de estrategias, acciones, entre otros.

4.6.2 Fortalezas

1. Materia prima de calidad.
2. Experiencia en el talento humano del área operativa.
3. Excelente ubicación demográfica.
4. Variedad de productos.
5. Seriedad y responsabilidad en los servicios y productos ofrecidos al cliente.
6. Trayectoria y reconocimiento en el mercado del Cantón Santa Elena.
7. Excelentes relaciones y acceso a buenas condiciones de negociación con los proveedores.
8. Atención cordial al cliente.
9. Infraestructura amplia.
10. Cuenta con equipos modernos para el desarrollo del trabajo de servicio.

4.6.3 Debilidades

1. Carencia de un plan estratégico.
2. Escasez de procesos y procedimientos definidos.
3. Inexistencia de inversión en programas de capacitación para el talento humano.
4. Falencias en la debida atención al cliente por parte de todo el personal operativo.
5. La comunicación interna en la organización es deficiente.
6. Ausencia de reglas y políticas en la Estación permite que el personal no trabaje correctamente.
7. Inexistencia de informes oportunos con respecto a las necesidades de la organización en todas las áreas.
8. Insuficiente presentación en la imagen institucional de la Estación.
9. Escasa actualización en cambio de filtros y bujías en vehículos modernos.
10. Baja motivación y participación de todo el talento humano con respecto a los cambios que se presenten en la organización.

Aplicación de la Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI)
Tabla No. 28

Factores Internos claves	Valor	Calificación	Total Ponderado
FORTALEZAS INTERNAS			
• Materia prima de calidad.	0,10	4	0,40
• Experiencia en el talento humano del área operativa.	0,05	3	0,15
• Excelente ubicación demográfica.	0,04	3	0,12
• Variedad de productos.	0,04	4	0,16
• Seriedad y responsabilidad en los servicios y productos ofrecidos al cliente.	0,09	3	0,27
• Trayectoria y reconocimiento en el mercado del Cantón de Santa Elena.	0,05	3	0,15
• Excelentes relaciones y acceso a buenas condiciones de negociación con los proveedores.	0,03	3	0,09
• Atención cordial al cliente.	0,04	4	0,16
• Infraestructura amplia.	0,05	3	0,15
• Cuenta con equipos modernos para el desarrollo del trabajo de servicio.	0,05	4	0,20
DEBILIDADES INTERNAS			
• Carencia de un plan estratégico.	0,10	2	0,20
• Escasez de procesos y procedimientos definidos.	0,05	2	0,10
• Inexistencia de inversión en programas de capacitación para el talento humano.	0,05	1	0,05
• Falencias en la debida atención al cliente por parte de todo el personal operativo.	0,04	1	0,04
• La comunicación interna en la organización es deficiente.	0,03	2	0,06
• Ausencia de reglas y políticas en la Estación permite que el personal no trabaje correctamente.	0,05	2	0,10
• Inexistencia de informes oportunos con respecto a las necesidades de la organización en todas las áreas.	0,03	1	0,03
• Insuficiente presentación en la imagen institucional de la Estación.	0,02	1	0,02
• Escasa actualización en cambio de filtros y bujías en vehículos modernos.	0,04	1	0,04
• Baja motivación y participación de todo el talento humano con respecto a los cambios que se presenten en la organización.	0,05	1	0,05
Total	1,00		2,54

Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita.

Elaborado por: Marco Antonio Pisco Guevara.

4.6.4 Análisis Externo

La Estación de Servicios Adelita debe observar su ambiente externo en el desarrollar la planificación estratégica a fin de seguir en el mercado. A continuación se detalla las oportunidades y amenazas tales como:

4.6.5 Oportunidades

1. Fortalecimiento en el desarrollo del servicio automotriz.
2. Posibilidad de la innovación en la infraestructura.
3. Tendencia modernizadora.
4. Incremento en la demanda de vehículos livianos, pesados, entre otros.
5. Posibilidad en ofrecer servicio en instituciones privadas y públicas.
6. Acceso a materia prima adecuada y necesaria.
7. Aprovechamiento de la gran infraestructura que posee.
8. Destreza del talento humano en las respectivas áreas.
9. Políticas gubernamentales en beneficio de la organización.
10. Existe demanda local de productos diferenciados y de calidad.

4.6.6 Amenazas

1. Inestabilidad económica y social.
2. Cambio en las políticas gubernamentales.
3. Condición climática de lluvia.
4. Variedad de organizaciones de servicio de lavadora y lubricadora automotriz.
5. Altas tasas de interés por parte de las entidades financieras.
6. Escaso nivel de cultura organizacional.
7. La inexistencia de clientes a la Estación.
8. Ausencia de un presupuesto definido.
9. Disponer de instalaciones obsoletas.
10. Desinterés del talento humano en estar debidamente capacitados en temas de seguridad e higiene y salud ocupacional.

Aplicación de la Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE)

Tabla No. 29

Factores Externos claves	Valor	Calificación	Ponderado
OPORTUNIDADES EXTERNAS			
• Fortalecimiento en el desarrollo del servicio automotriz.	0,05	4	0,20
• Posibilidad de la innovación en la infraestructura.	0,08	4	0,32
• Tendencia modernizadora.	0,05	2	0,10
• Incremento en la demanda de vehículos livianos, pesados, entre otros.	0,05	4	0,20
• Posibilidad en ofrecer servicio en instituciones privadas y públicas.	0,02	2	0,04
• Acceso a materia prima adecuada y necesaria.	0,03	2	0,06
• Aprovechamiento de la gran infraestructura que posee.	0,03	2	0,06
• Destreza del talento humano en las respectivas áreas.	0,10	4	0,40
• Políticas gubernamentales en beneficio de la organización.	0,05	2	0,10
• Existe demanda local de productos diferenciados y de calidad.	0,05	4	0,20
AMENAZAS EXTERNAS			
• Inestabilidad económica y social.	0,05	3	0,15
• Cambio en las políticas gubernamentales.	0,05	3	0,15
• Condición climática de lluvia.	0,03	2	0,06
• Variedad de organizaciones de servicio de lavadora y lubricadora automotriz.	0,05	4	0,20
• Altas tasas de interés por parte de las entidades financieras.	0,04	4	0,16
• Escaso nivel de cultura organizacional.	0,05	3	0,15
• La inexistencia de clientes a la Estación.	0,05	4	0,20
• Ausencia de un presupuesto definido.	0,04	4	0,16
• Disponer de instalaciones obsoletas.	0,06	3	0,18
• Desinterés del talento humano en temas de seguridad e higiene y salud ocupacional.	0,10	4	0,40
Total	1,00		3,49

Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita.

Elaborado por: Marco Antonio Pisco Guevara.

Análisis FODA

Tabla No. 30

Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
1. Materia prima de calidad.	1. Carencia de un plan estratégico.
2. Experiencia en el talento humano del área operativa.	2. Escasez de procesos y procedimientos definidos.
3. Excelente ubicación demográfica.	3. Inexistencia de inversión en programas de capacitación para el talento humano.
4. Variedad de productos.	4. Falencias en la debida atención al cliente por parte de todo el personal operativo.
5. Seriedad y responsabilidad en los servicios y productos ofrecidos al cliente.	5. La comunicación interna en la organización es deficiente.
6. Trayectoria y reconocimiento en el mercado del Cantón Santa Elena.	6. Ausencia de reglas y políticas en la Estación permite que el personal no trabaje correctamente.
7. Excelentes relaciones y acceso a buenas condiciones de negociación con los proveedores.	7. Inexistencia de informes oportunos con respecto a las necesidades de la organización en todas las áreas.
8. Atención cordial al cliente.	8. Insuficiente presentación en la imagen institucional de la Estación.
9. Infraestructura amplia.	9. Escasa actualización en cambio de filtros y bujías en vehículos modernos.
10. Cuenta con equipos modernos para el desarrollo del trabajo de servicio.	10. Baja motivación y participación de todo el talento humano con respecto a los cambios que se presenten en la organización.
Oportunidades	Amenazas
1. Fortalecimiento en el desarrollo del servicio automotriz.	1. Inestabilidad económica y social.
2. Posibilidad de la innovación en la infraestructura.	2. Cambio en las políticas gubernamentales.
3. Tendencia modernizadora.	3. Condición climática de lluvia.
4. Incremento en la demanda de vehículos livianos, pesados, entre otros.	4. Variedad de organizaciones de servicio de lavadora y lubricadora automotriz.
5. Posibilidad en ofrecer servicio en instituciones privadas y públicas.	5. Altas tasas de interés por parte de las entidades financieras.
6. Acceso a materia prima adecuada y necesaria.	6. Escaso nivel de cultura organizacional.
7. Aprovechamiento de la gran infraestructura que posee.	7. La inexistencia de clientes a la Estación.
8. Destreza del talento humano en las respectivas áreas.	8. Ausencia de un presupuesto definido.
9. Políticas gubernamentales en beneficio de la organización.	9. Disponer de instalaciones obsoletas.
10. Existe demanda local de productos diferenciados y de calidad.	10. Desinterés del talento humano en estar debidamente capacitados en temas de seguridad e higiene y salud ocupacional.

Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita.

Elaborado por: Marco Antonio Pisco Guevara.

Matriz DAFO
Tabla No. 31

Estrategias de Adaptación D.O	Estrategias de Supervivencia D.A
1. Plan Estratégico para el mejor desempeño en la organización. (D1,O1,O8)	1. Poseer todo el tiempo las herramientas necesarias para desarrollar el trabajo. (D4, O7)
2. Trabajar con eficiencia siguiendo los procedimientos, procesos y control. (D2, O9)	2. Establecer precios a los productos o servicios de acuerdo al mercado. (D2, A1)
3. Establecer vías de comunicación entre todos los colaboradores de la organización. (D5, D10, D8)	3. El servicio al cliente debe ser prioritaria a la gran variedad de lavadoras y lubricadoras. (D4, D5, A4)
4. Fomentar en motivarlos a aprender sobre filtros y lubricantes actuales. (D3, D9, O1, O3)	4. Estar atentos con respecto a los cambios en las políticas gubernamentales. (D5, D7, A2)
Estrategias Ofensivas F.O	Estrategias Defensivas F.A
1. Establecer el liderazgo en el servicio automotriz por medio del uso de equipos modernos y de calidad. (F10, O1, O3)	1. Ser pioneros por poseer un talento humano lleno de experiencia. (F2, F6, A6)
2. Gestionar inversiones en las instalaciones para poder de atender de manera y más cómoda a los clientes. (F8, F9, O2)	2. Ser innovadores en productos y servicios siendo un valor adicional a la Estación. (F4, F5, A4)
3. Tener una lista de los proveedores certificados en la compra de materia prima. (F1, O6, O8)	3. Proporcionar la gestión oportuna para el cumplimiento del POA. (A8, F6)
4. Realizar convenios con instituciones públicas y privadas para que sea un aporte adicional en el desarrollo de la organización. (F6, O5)	4. Dar cumplimiento en la capacitación sobre temas de seguridad creando cultura entre el personal. (A10, A6, F5)

Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita.

Elaborado por: Marco Antonio Pisco Guevara.

4.7 Estrategias Institucionales y cursos de Acción.

De acuerdo al cuadro de la matriz DAFO ha permitido seleccionar las más importantes estrategias de acuerdo a las necesidades presentadas en la Estación de Servicios Adelita y desarrollar los cursos de acción en la planificación estratégica tales como:

Que exista a través de las necesidades dadas el compromiso del personal de la organización que se describe a continuación conjuntamente con los cursos de acción siendo importantes en cada una de las estrategias de crecimiento, mejoramiento y de cambio.

Cuadro de Estrategias

Tabla No. 32

Estrategias	Acciones
Estrategia de Crecimiento	<ol style="list-style-type: none">1. Servicio al Cliente.2. Comunicación.3. Convenios.4. Experiencia en Talento humano.5. Capacitación.
Estrategia de Mejoramiento	<ol style="list-style-type: none">1. Fijar precios.2. Impacto Ambiental.3. Trabajar con eficiencia.4. Gestión oportuna para el POA.5. Inversión en las instalaciones.
Estrategias de Cambio	<ol style="list-style-type: none">1. Diseño del Plan Estratégico.2. Herramientas necesarias.3. Filtros y Lubricantes actuales.4. Innovación en productos y servicios.5. Proveedores certificados.

Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita
Elaborado por: Marco Antonio Pisco Guevara

4.7.1 Estrategias de Crecimiento

- 1. El servicio al cliente debe ser prioritaria a la gran variedad de lavadoras y lubricadoras.**

Cursos de Acción

- Se brinda a los clientes en general una atención personalizada.
 - Se mantiene excelentes relaciones humanas que se vea reflejada ante todas las personas que visiten la Estación.
 - A la gran variedad de lavadora y lubricadoras ser eficientes y eficaces.
 - Se corrige ciertos errores o fallas cometidas por el personal operativo en la entrega del vehículo como la falta de entrega de moquetas, entre otros.
- 2. Establecer vías de comunicación entre todos los colaboradores de la organización.**

Cursos de Acción

- Mantener una excelente relación entre los colaboradores de la Estación de Servicios Adelita.
- Se planifica reuniones permanentes en relación a los objetivos de la Estación.
- Se presenta informes sobre el comportamiento del talento humano.
- De manera obligatoria convocar sobre algún tema y buscar la respectiva solución.

3. **Realizar convenios con instituciones públicas y privadas para que sea un aporte adicional en el desarrollo de la organización.**

Cursos de Acción

- Se entrega de manera eficiente las proformas en base a los servicios que se oferta ante las diferentes instituciones.
 - Los convenios o la prestación de servicios mediante contratos para cumplir las políticas y procedimientos de la organización.
 - En cualquier institución que requiera los servicios serán dados, presentando únicamente órdenes de trabajo.
 - Se toma en cuenta el servicio ofrecido con respecto a filtros, lubricantes, lavadas, lubricado del vehículo del cliente.
4. **Ser pioneros por poseer un talento humano lleno de experiencia.**

Cursos de Acción

- El contar con el talento humano con experiencia siendo reconocida en el servicio brindado al cliente.
- Se brinda la ayuda necesaria a los colaboradores en relación al servicio que se brinda.
- El talento humano trabaja de acuerdo a los principios y valores corporativos.
- Se ofrece el servicio de lavado de manera eficiente a través de la comunicación, cortesía, entre otros, a fin de obtener nuevos clientes.

5. Dar cumplimiento en la capacitación sobre temas de seguridad creando cultura entre personal.

Cursos de Acción

- Se gestiona capacitación sobre el tema de seguridad e higiene ocupacional dirigido a los colaboradores.
- Siempre satisfacer los requerimientos del talento humano en la utilización de equipos de seguridad.
- Se realiza semestralmente o anualmente simulacros en las instalaciones por alguna situación que se pueda presentar.
- Se eleva el grado de responsabilidad y cultura con respecto a la seguridad y protección de las instalaciones.

4.7.2 Estrategias de Mejoramiento

1. Establecer precios de acuerdo al mercado a los productos o servicios.

Cursos de Acción

- Se tiene diligencia al establecer los precios de los productos o servicios.
- Se lleva el control y seguimiento de los precios además de la materia prima adecuada para ofrecer este servicio.
- Periódicamente considerar cantidad y calidad del servicio de limpieza.
- Se establece reuniones en relación a los productos y servicios.

2. Atender las leyes y reglamentos para reducir el impacto ambiental.

Cursos de Acción

- Se lleva a cabo los procesos, procedimientos para eliminar los residuos de las aguas residuales considerando las normativas vigentes.
- Se efectúa la limpieza y colocación de los desechos diarios con instrumentos de recolección indispensables para evitar malos olores en el entorno.
- Se coloca el aserrín antes y después del cambio de aceite de los vehículos seguido de la limpieza además colocando en tanques o recipientes.
- Se utiliza productos biodegradables en el servicio de limpieza así para mantener la integridad de las personas que viven en su alrededor como en los colaboradores de la Estación.

3. Trabajar con eficiencia siguiendo los procedimientos, procesos y control.

Cursos de Acción

- En la mejora continua las actividades se realizan a través de los procedimientos, procesos establecidos.
- En las reuniones convocadas por los directivos designar al mejor colaborador.
- Es necesario fomentar la innovación entre todo el talento humano para desarrollar con eficiencia sus actividades.
- La búsqueda de los procesos sean llevados con eficiencia en relación a los principios y valores corporativos de la Estación de Servicios Adelita.

4. Proporcionar la gestión oportuna para el cumplimiento del POA.

Cursos de Acción

- A las reuniones convocadas difundir de manera clara y detallada todos los puntos con respecto a la planificación operativa anual.
- En la realización del POA se demuestra por medio de una matriz el detalle al que se va a efectuar durante el mes siguiente.
- Se lleva a cabo un cronograma donde detalle las actividades puestas en práctica en un período mensual.
- Para el cumplimiento de todos los puntos establecidos en el cronograma se efectúa las actividades desarrolladas en el mes para beneficio de toda la organización.

5. Gestionar inversiones en las instalaciones para atender de mejor manera y más cómoda a los clientes.

Cursos de Acción

- Para el progreso de la organización se realiza cambios en su infraestructura por medio de inversiones.
- Al poseer instalaciones amplias se desarrolla cambios acordes para satisfacer los requerimientos del cliente hasta que el vehículo le fuese entregado.
- En el momento de elegir la entidad financiera será con sumo cuidado considerando el tipo de interés, tiempo de pago, monto a pagar al realizar algún préstamo.

6. Establecer el liderazgo por medio del uso de equipos modernos y de calidad.

Cursos de Acción

- Se realiza de manera eficiente por medio de la planificación, organización y control.
- Es necesario transformar las prácticas antiguas o empíricas con respecto al uso de los equipos.
- Se realiza conversaciones o reuniones con las personas encargadas de llevar el mantenimiento de equipos.
- Se fomenta al talento humano el pensamiento y compromiso ético con la Estación de Servicios Adelita en el cuidado de los equipos.

4.7.3 Estrategias de Cambio

1. Diseño de Plan Estratégico para el mejor desempeño en la organización.

Cursos de Acción

- Se da a conocer el Plan Estratégico Institucional para el mejor desarrollo de las actividades.
- Se cumple las funciones, reglas, procedimientos y políticas.
- Se cultiva la ética y responsabilidad hacia los elementos del Plan Estratégico.
- Se ejerce la comunicación interpersonal sobre la filosofía organizacional.

2. Poseer todo el tiempo las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo.

Cursos de Acción

- La organización conozca sobre las herramientas idóneas y de fácil manejo en la ejecución de cualquier actividad.
- Se proporciona las herramientas a cada uno de los colaboradores del área operativa a fin de evitar el descontento de los clientes por la falta de alguna.
- En el desarrollo de las actividades se utiliza las herramientas de calidad para evitar cualquier situación anormal.
- Se otorga el tipo de instrumento necesario en el servicio de limpieza.

3. Fomentar en motivarlos a aprender sobre filtros y lubricantes actuales.

Cursos de Acción

- Se motiva al personal sobre ciertos cambios en los vehículos modernos tales como: Filtros, lubricantes, entre otros.
- Periódicamente se realiza la gestión para la capacitación al talento humano sobre el servicio de limpieza y lubricación.
- Se cumple el proceso de capacitación detallado en el presupuesto a fin de incentivar mediante reconocimientos al personal de la organización.
- Se comunica al cliente alguna situación que se encuentre anormal en el vehículo a fin de mantenerlo en buen estado.

4. Ser innovadores en productos y servicios siendo un valor adicional a la Estación.

Cursos de Acción

- Se realiza periódicamente el cambio de los productos o servicios para que exista mayor variedad.
- Se gestiona la realización de publicidad para dar a conocer los productos, servicios, promoción y descuento a los clientes.
- Se atiende de manera cordial al cliente con el propósito de dar referencia a otras personas sobre el servicio que se ofrece.
- Se desarrolla un servicio adicional para la mejora continua es el Call center.

5. Tener una lista de los proveedores certificados en la compra de materia prima.

Cursos de Acción

- En la compra de materia prima se utiliza herramientas tecnológicas para elegir el proveedor autorizado.
- Se de la materia prima para evitar el gasto innecesario en el servicio.
- Para el detalle de las características de la materia prima diseñar un cuadro comparativo de las características.
- Se pide la responsabilidad en el manejo de la materia prima a los colaboradores para el servicio ofrecido en la satisfacción al cliente.

4.8 Políticas

Con el propósito de lograr que las estrategias planteadas se cumplan en relación a las políticas en la Estación de Servicios Adelita las cuales son:

Políticas para las Estrategias de Crecimiento

1. El servicio al cliente debe ser prioritaria a la gran variedad de lavadoras y lubricadoras.

- a) A todas las preguntas o dudas que tenga el cliente responder diligentemente.
- b) Las relaciones humanas practicarlas dentro y fuera de la institución.
- c) A través de la eficiencia en el servicio se atiende de mejor manera al cliente.
- d) Se detalla las existencias encontradas en el interior del vehículo con el propósito de evitar la pérdida de algún objeto del cliente.

2. Establecer vías de comunicación entre todos los colaboradores de la organización.

- a) A través de dos a tres reuniones periódicas se convoca al talento humano de la Estación.
- b) Las comunicaciones escritas y verbales aplicadas son claros y transparentes.
- c) La comunicación en la organización se refleja una excelente imagen corporativa.
- d) Se expone las respectivas soluciones a los problemas en la institución.

3. Realizar convenios con instituciones públicas y privadas para que sea un aporte adicional en el desarrollo de la organización.

- a) Se mantiene excelentes relaciones comerciales con todas las instituciones públicas y privadas del Cantón Santa Elena y darles a conocer el servicio de limpieza.
- b) La gestión oportuna con los organismos competentes en el desarrollo de la actividad dirigida a los vehículos que tienen a su cargo de tal manera se otorga la proforma correspondiente a su presupuesto.
- c) Se proporciona los servicios en relación al contrato establecido
- d) La atención inmediata sobre algún pedido o requerimiento que necesita la institución pública o privada.

4. Ser pioneros por poseer un talento humano lleno de experiencia.

- a) Se ofrece el servicio gracias a la experiencia a través de los años que posee el personal que labora en la Estación así se incrementa nuevos clientes.
- b) En el personal operativo se cumple las relaciones de las vías de comunicación entre los compañeros de trabajo.
- c) En la organización se da solución a los problemas que se suscitan por acudir a centros sin la mínima experiencia y pueden causar algún daño en el futuro para su vehículo.
- d) Una de las principales referencias o buena imagen que lleva el cliente es la atención, cortesía y la atención por parte de la persona responsable en el servicio que se esta brindando.

5. Dar cumplimiento en la capacitación sobre temas de seguridad creando cultura entre personal.

- a) Se desarrolla capacitaciones de seguridad entre el personal de la organización con el propósito de cuidar la integridad de las personas en el caso de una situación anormal.
- b) Con sumo cuidado llevar el control y registro de los implementos entregados para el desarrollo de sus actividades, de igual manera relacionado al tema de seguridades tales como: Extintores, escaleras, entre otros en la ayuda inmediata del talento humano.
- c) En las capacitaciones se realiza las programaciones de la fecha, integrantes, capacitador, lugar, periódicamente con el objetivo de adiestrar al personal con la seguridad y elevar la cultura de responsabilidad.
- d) Son visibles las normas de seguridad en sitios estratégicos en la Estación.

Políticas para las estrategias de mejoramiento

1. Establecer precios de acuerdo al mercado a los productos o servicios.

- a) En las promociones o descuentos de los proveedores acceder a ellas considerando el presupuesto de la Estación.
- b) Se controla el desarrollo del servicio de limpieza a fin de que sea de calidad.
- c) Mediante dos o tres reuniones periódicas presentar a los colaboradores algún cambio que sea necesario para establecer precios justos.
- d) Se hace el seguimiento exhaustivo de los precios de los lubricantes.

2. Atender las leyes y reglamentos para reducir el impacto ambiental.

- a) Cada trabajador tiene la obligación de llevar los procesos y procedimientos en base a las normativas vigentes del ministerio de ambiente que se encuentra regulado por las entidades gubernamentales locales.
- b) Se hace necesario emplear el uso de instrumentos otorgados a las personas encargadas de la limpieza del entorno que son los colaboradores designados diariamente.
- c) Se coloca el uso del aserrín antes y después además de la limpieza evitando las manchas de aceite que es perjudicial como normas de higiene y salud ocupacional en la Estación.
- d) En el servicio de limpieza aplicar el producto biodegradable para reducir la contaminación del entorno y la del colaborador.

3. Trabajar con eficiencia siguiendo los procedimientos, procesos y control.

- a) Para el cumplimiento de los procedimientos, procesos en el desarrollo de las actividades de la Estación de Servicios Adelita sobresalir como una organización técnica y profesional.
- b) Que las actividades efectuadas por los colaboradores dedicados a este servicio sientan el compromiso con la organización manifestando ética, principios y los valores corporativos.
- c) Es de gran importancia que entre el talento humano se cumplan las actividades con eficiencia para demostrar ante los clientes que visitan la organización.
- d) Se siguen los lineamientos o procesos internos de la Estación.

4. Proporcionar la gestión oportuna para el cumplimiento del POA.

- a) Se reúnen periódicamente directivos, colaboradores en general en relación a los proyectos y programas determinados en el presupuesto de la Estación de Servicios Adelita así también la disposición para su cumplimiento en el plazo estipulado.
- b) En el desarrollo del POA los altos directivos con la ayuda de los subordinados gestionan su aplicación en la organización mediante alianzas estratégicas con instituciones privadas en cada uno de los proyectos.
- c) En el cumplimiento del POA se da resultados positivos en la organización, también es referente en los cambios necesarios en el servicio, administración así obtendrá excelentes resultados el elevar su rentabilidad, incremento de nuevos clientes, entre otros.
- d) Se monitorea la gestión del POA para su cumplimiento a través de las personas responsables para su aplicación en la Estación de Servicios Adelita.

5. Gestionar inversiones en las instalaciones para atender de mejor manera y más cómoda a los clientes.

- a) Los cambios realizados a través de la gestión de los directivos de la Estación en las mejoras de las instalaciones.
- b) Se realizan cambios en la infraestructura para una atención cómoda.
- c) Las inversiones se cumplen serán hechas a través del presupuesto.
- d) Revisar exhaustivamente las tasas de interés anual al préstamo efectuado a las entidades financieras.

6. Establecer el liderazgo por medio del uso de equipos modernos y de calidad.

- a) El criterio u opinión de los colaboradores son escuchados atentamente en la compra de algún equipo de trabajo para el servicio de limpieza con el propósito de servir de mejor manera a los clientes.
- b) Con respecto a la adquisición de equipos que se utilizan en la organización, realizar cotizaciones considerando ciertas características como la potencia, tipo de energía, entre otros, además las formas de pago considerando el presupuesto.
- c) Se vela por el control y mantenimiento de los equipos de la Estación a fin de que cumplan su vida útil en perfectas condiciones.
- d) El talento humano es responsable del cuidado de los equipos de limpieza.

Políticas para las estrategias de cambio

1. Diseño de Plan Estratégico para el mejor desempeño en la organización.

- a) En la organización se difunde el Plan Estratégico Institucional con el propósito de conocer sus programas, proyectos, cursos de acción, entre otros.
- b) Para el mejor desempeño en la Estación se gestiona los programas, además el seguimiento de los procedimientos ya establecidos.
- c) El plan estratégico se desarrolla en el ejercicio de la cultura empresarial.
- d) En la organización se coloca letreros sobre la misión, visión y filosofía de la Estación.

2. Poseer todo el tiempo las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo.

- a) Se dispone elaborar un reporte diario de las herramientas que se han entregado en la utilización de la actividad de lubricación a fin de cuidar los instrumentos de trabajo elementales para brindar un servicio de calidad a los clientes que la visitan a la organización.
- b) De las herramientas más empleadas en la actividad de servicio se mantiene constantemente el stock necesario así se pueda cumplir con total normalidad el desarrollo del trabajo de los colaboradores.
- c) Los instrumentos o herramientas que se utilizan son de marca y calidad de empresas que garantizan cualquier inquietud con su respectivo servicio técnico al momento preciso y oportuno.
- d) Se realiza el seguimiento de las herramientas que en la actualidad son ideales en la ejecución del servicio que se brinda en los vehículos pesados, semipesados, camiones, entre otros.

3. Fomentar en motivarlos a aprender sobre filtros y lubricantes actuales.

- a) La capacitación constante al personal sobre el servicio de lubricación al vehículo.
- b) En cada capacitación se difunde temas sobre filtros, lubricantes, entre otros.
- c) En cada momento se atiende de manera cordial así también dar la atención oportuna a las dudas con respecto al control y mantenimiento del vehículo.
- d) Se brinda atención oportuna sobre el servicio ofrecido por la Estación.

4. Ser innovadores en productos y servicios siendo un valor adicional a la Estación.

- a) Un propósito de las organizaciones es mejorar en su entorno a través de la innovación de sus productos y servicios para atraer a nuevos clientes que desean ser satisfechas sus necesidades.
- b) En relación a los productos y servicios más utilizados en la organización la gestión en el diseño de hojas volantes que consten las promociones y descuentos ofertadas para incentivar en la compra de los mismos e incrementa la rentabilidad.
- c) Se implementa servicios adicionales como servicio de Call center siendo útiles y necesarios para la fidelidad del cliente.
- d) En determinado periodo se gestiona la renovación de los servicios que se encuentra detallado en el plan operativo anual.

5. Tener lista de proveedores certificados en la compra de materia prima.

- a) En bodega aprovechar la oportunidad en la compra de materia prima, a través de ofertas de diferentes proveedores.
- b) Se proporciona materia prima en la medida correspondiente por medio de bodega, a los colaboradores para que cumplan sus actividades.
- c) De manera estratégica, ordenada se ubican los materiales y la materia prima en bodega a fin de entregarlos a tiempo.
- d) El operador utiliza lo necesario en el servicio de limpieza dependiendo la cantidad y la manera de distribuirlo en su trabajo.

Matriz de programas y proyectos Tabla No. 33

PLAN ESTRATEGICO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS ADELITA DEL CANTÓN SANTA ELENA

Misión: Ofrecer a la Provincia de Santa Elena un excelente servicio de lavadora y lubricadora enfocado a satisfacer las necesidades a los clientes, con una constante innovación, procesos óptimos, materia prima de calidad y talento humano competente que genere una atención efectiva			Visión: Ser líder en el servicio de lavadora y lubricadora en el Cantón Santa Elena, reconocida a través de la innovación, garantía, siendo una institución productiva, asentada por el alto prestigio, reconocimiento y confiabilidad de nuestros clientes y la comunidad peninsular			
Objetivo General: Formular el plan estratégico a la Estación de Servicios Adelita mediante el uso de políticas, cursos de acción, programas y proyectos que permitan el desarrollo institucional para el quinquenio 2012-2016						
Objetivo Específico	Formula Estratégica	Programa	Indicadores de Gestión	Proyecto	Actividades Programadas	Coordinador del Objetivo
Mejorar las relaciones de comunicación entre las áreas de la Estación de Servicios Adelita con el propósito de llevar correctamente las actividades y cumplir los objetivos estratégicos planteados.	Estrategias de Crecimiento	Programa de Capacitación al Personal Operativo de la Organización	Porcentaje de capacitación programa/capacitación ejecutada	Proyecto de Capacitación en Seguridad, Higiene y salud ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> Adecuar el espacio físico para la capacitación. Contar con el expositor del tema de capacitación. Desarrollo de la Capacitación 	Gerencia Administrativa
Corregir el nivel de aceptación de los clientes con la aplicación de una filosofía de calidad en el área de atención y servicio a través de capacitación constante promoviendo ser competentes y actualizados en el servicio de lavadora y lubricadora.	Estrategias de Crecimiento			Proyecto de Capacitación en Servicio y Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Al inicio de la capacitación brindar hojas ilustrativas así como videos. Captar la atención mediante ejemplos claros. 	Área del talento humano de la Estación de Servicios Adelita
Establecer en las instalaciones externas e internas la aplicación de las normas de seguridad e higiene ocupacional en las normativas vigentes del plan de manejo ambiental ante los entes del Estado.	Estrategias de Mejoramiento	Cumplimiento de las leyes ambientales	Numeros Auditoría Interna/supervision, Verificación de las Normas	Proyecto de construcción de trampas de sólidos al exterior de la Estación	<ul style="list-style-type: none"> Se mantiene reunión entre los directivos para la construcción de trampas de sólidos. Realizar la compra de materiales indicados para la construcción Ejecutar la adecuación. 	Área responsable administrativa, financiera y operativa.
Implementar mediante el desarrollo de los proyectos servicios adicionales útiles para crear fidelidad al cliente aún en la entrega de obsequios otorgados por la Estación de Servicios Adelita en las promociones, ofertas y descuentos en las marcas más reconocidas del mercado automotriz.	Estrategias de Mejoramiento			Proyecto de recolección y transporte de residuos líquidos hidrocarbúricos	<ul style="list-style-type: none"> Se emplea el cronograma detallado de la visita del transporte recolector. 	Gerente y personal Operativo
Elevar el compromiso de llevar el presupuesto óptimo y eficiente acorde a la planificación del área administrativa en la manera de emplear técnica y profesional así obtener resultados positivos en un corto, mediano y largo plazo.	Estrategias De Cambio	Programa Inversión y mejoramiento de las Instalaciones	Porcentaje de cumplimiento del presupuesto	Proyecto de Adecuación del Servicio Higiénico	<ul style="list-style-type: none"> Contratar a la persona responsable de la construcción. Realizar la compra de materiales indicados para la construcción Ejecutar la adecuación. 	Área Operativa de la Estación de Servicios Adelita
Ofrecer un servicio de calidad, y de calidez a los clientes que visitan la organización en su talento humano con experiencia, ético y responsable así se pueda lograr excelentes referencias e incrementar el número de nuevos clientes a la Estación.	Estrategias De Cambio			Proyecto de Adecuación del Parqueadero	<ul style="list-style-type: none"> Contratar al Ing. Civil para el desarrollo de los planos. Se ejecuta la construcción considerando el presupuesto a través de inversión. 	Área Operativa de la Estación de Servicios Adelita

Elaborado por: Marco Pisco Guevara.

4.9 Programas y Proyectos

Programa No. 1: Capacitación al personal Operativo de la Organización

El programa de capacitación se desarrolla a través de dos proyectos denominados de la siguiente manera:

Capacitación al personal Operativo de la Organización

Tabla No. 34

1.1 Proyecto de Capacitación en Seguridad, Higiene y salud ocupacional	1.2 Proyecto de Capacitación en Servicio y Atención al cliente
<ul style="list-style-type: none">• El proyecto se orienta a brindar capacitación en temas esenciales como son la seguridad, la higiene y la salud ocupacional.• Es relevante como estrategia de crecimiento ofrecido al talento humano por medio de la autogestión.• Con la finalidad de demostrar tranquilidad en el transcurso del servicio y estar preparados en todo tiempo.	<ul style="list-style-type: none">• En el desarrollo de las habilidades para resolver y solucionar algún problema que este ocurriendo en las instalaciones.• Dar sugerencia sobre el tipo de aceite que debe utilizar a su vehículo el cliente por el talento humano.• Por medio de la capacitación en servicio y atención al cliente se tendrá ventaja competitiva además de conocer los gustos y preferencias de las personas en general.

Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Proyecto de Capacitación en Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional
Tabla No. 35

Proyecto	Objetivo	Actividad	Inversión	Fecha y culminación del proyecto	Resultados	Responsables	Impacto
Capacitación en Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional	Determinar los factores de riesgos que implican la falta de conocimiento sobre Seguridad e Higiene Ocupacional a fin de evitar los accidentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuar el espacio físico para la capacitación. • Contar con el expositor del tema de capacitación. • Tener las herramientas de visualización. 	\$ 4.446	<ul style="list-style-type: none"> • Los meses de Marzo a Mayo del 2012 al 2016. • Con una duración de 30 horas cada año. 	El personal de la Estación de Servicios Adelita se encuentre altamente preparado en el tema para poder desarrollar de mejor manera sus actividades.	Estación de Servicios de Adelita (Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional) y Especialista en tema de Seguridad.	Los colaboradores de la Estación aprendan sobre el tema de relevancia y puedan poner en práctica en la organización sobre cualquier situación ante los clientes.

Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Proyecto de Capacitación en Servicio y Atención al cliente

Tabla No. 36

Proyecto	Objetivo	Actividad	Inversión	Fecha y culminación del proyecto	Resultados	Responsables	Impacto
Capacitación en Servicio y Atención al cliente	Guiar por medio de los conocimientos sobre el arte del servicio y para que el talento humano conozca la importancia de la razón de ser de toda organización los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> Al inicio de la capacitación brindar hojas ilustrativas así como videos. Captar la atención mediante ejemplos claros. Promover la participación de todos los presentes. 	\$ 2.946	<ul style="list-style-type: none"> Los Meses de Junio a Agosto del 2012 al 2016. Con una duración de 30 horas cada año. 	A través de la capacitación en el servicio y atención al cliente demostrar a la persona que es la parte más importante de la organización con todas las atenciones que se merece.	Área del talento humano de la Estación de Servicios Adelita.	Mediante la capacitación se difunde a toda la comunidad del Cantón Santa Elena y sus alrededores una imagen destacada por los colaboradores que la integran en el servicio de limpieza.

Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Programa No. 2: Inversión y mejoramiento de las instalaciones

El programa de inversión y mejoramiento de las instalaciones de la Estación de Servicios Adelita se desarrollará por medio de dos proyectos relevantes que se describen de la siguiente manera:

Inversión y mejoramiento de las instalaciones

Tabla No. 37

2.1 Proyecto de Adecuación del Servicio Higiénico	2.2 Proyecto de Adecuación del Parqueadero
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar inversiones de las instalaciones en la adecuación del servicio higiénico de la organización a fin de dar comodidad en el momento de la estadía del cliente. • Con planificación y de las necesidades que presenta actualmente la Estación de Servicios Adelita se eligió el proyecto. • Por medio de las encuestas se dio ciertas alternativas con respecto a la infraestructura y se eligió la más relevante. • Durante el tiempo de estadía del cliente debe tener comodidad, resaltando la imagen institucional. • Ante la demanda y la necesidad de tener un servicio higiénico acorde a las leyes vigentes de las organizaciones que brindan servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Esta inversión es gestionada a través de préstamos a entidades financieras. • Realizada por el área operativa en primer lugar con reuniones periódicas con el Gerente General sobre la necesidad de adecuar el parqueadero. • Es un complemento del servicio que se ofrece de acuerdo a las disponibilidades de la Estación de Servicios Adelita. • Todo cambio genera beneficios positivos, además cada cliente busca la satisfacción en cualquier lugar que frecuente el decide si quedarse o realizar alguna actividad donde le brinden las comodidades. • Es necesario la adecuación o las mejoras en la infraestructura en base a los criterios de los clientes.

Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Proyecto de adecuación del Servicio Higiénico
Tabla No. 38

Proyecto	Objetivo	Actividad	Inversión	Fecha y culminación del proyecto	Resultados	Responsables	Impacto
Adecuación del Servicio Higiénico	Mejorar uno de lugares indispensables en la organización que es el servicio higiénico.	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar a la persona responsable de la construcción. • Realizar la compra de materiales indicados para la construcción. • Revisar con sumo cuidado el desarrollo de la adecuación del servicio higiénico. 	\$ 1600,00	Mes de Febrero a Julio del 2014.	Cumplir con la debida atención que se merece el cliente que visita la organización y sea reconocida por su imagen.	Estación de Servicios Adelita responsable de realizar es el Área Operativa.	El mejoramiento de la infraestructura de la Estación transcende a que cada cliente acceda a uno de ellos con total libertad adecuado a cualquier organización de servicio.

Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Proyecto de adecuación del Parqueadero
Tabla No. 39

Proyecto	Objetivo	Actividad	Inversión	Fecha y culminación del proyecto	Resultados	Responsables	Impacto
Adecuación del Parqueadero	Mejorar el parqueadero de los vehículos, de la Institución que acuden frecuentemente los clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar al Ing. Civil para el desarrollo de los planos. • Se ejecuta la construcción considerando el presupuesto a través de inversión. • Además se realiza un jardín alrededor del parqueadero como valor adicional. 	\$ 2500,00	Mes de Marzo a Agosto del 2015.	Evitar el desorden a la llegada de las personas y dar otra imagen corporativa.	Estación de Servicios Adelita responsable de realizar es el Área Operativa.	El Cantón Santa Elena y sus alrededores podrán acudir a un centro de servicios donde exista el espacio indicado para su vehículo de manera ordenada y con las exigencias en la actualidad.

Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Programa No. 3: Cumplimiento de las leyes ambientales

En el desarrollo del programa de cumplimiento de las leyes ambientales por la por la Estación de Servicios Adelita a través de dos proyectos relevantes descritos a continuación:

Cumplimiento de las leyes ambientales

Tabla No. 40

3.1 Proyecto de construcción de trampas de sólidos al exterior de la Estación	3.2 Proyecto de recolección y transporte de residuos líquidos hidrocarburíferos
<ul style="list-style-type: none">• Uno de los requisitos que se exige para el plan de manejo ambiental en el Cantón Santa Elena es la construcción de trampas de sólidos para garantizar la perfecta separación de las aguas residuales y el lodo.• Se lo reconoce como relevante porque permite la adecuada limpieza en el exterior siendo visible las cajas de manera ordenada.• Representa uno de las ventajas e indispensable para todas las organizaciones, es la ocasión de la Estación que al brindar el servicio se conjuga el agua de las bombas de presión con el lodo es necesario la construcción debidamente supervisadas por el ingeniero civil autorizado por aguapen.• El sistema que se prevea construir será monitoreado quincenalmente con el propósito de cumplir con el objetivo planteado.	<ul style="list-style-type: none">• A través de la recolección diaria de los residuos líquidos o aceites en tanques especialmente para entregarlos a las empresas autorizadas por la Dirección del Medio Ambiente en el proceso de calificación con el Ministerio de Ambiente.• Se debe tener listo y preparado con anticipación los tanques ante la llegada del transporte que lleva los aceites o lubricantes anteriormente utilizados.• Con la recolección y el transporte correcto es uno de los requisitos para el plan de manejo ambiental que debe tener la Estación de tal forma se ayuda de igual manera a la siembra de arboles en su alrededor.• A cada colaborador se le encomienda depositar el recipiente una vez habiendo concluido con la extracción del aceite del vehículo en su respectivo orden.

Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Proyecto de construcción de trampas de sólidos al exterior de la Estación

Tabla No. 41

Proyecto	Objetivo	Actividad	Inversión	Fecha y culminación del proyecto	Resultados	Responsables	Impacto
Construcción de trampas de sólidos al exterior de la Estación	Cumplir con las normas vigentes de la Dirección del Medio Ambiente y otras entidades gubernamentales para ofrecer de mejor manera el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Se mantiene reunión entre los directivos para la construcción de trampas de sólidos. • Mediante el Presupuesto se contrata al Ingeniero Civil. • Se realiza la compra de materiales necesarios además de la mano de obra calificada. 	\$ 4.116	<ul style="list-style-type: none"> • Los Meses de Enero a Febrero del 2012. 	Adecuar el sistema de trampas de sólidos útil y necesario en la separación de las aguas residuales.	Estación de Servicios Adelita el área responsable es administrativa, financiera y operativa.	Por medio de la construcción de trampas de sólidos tendrá la incidencia en la zona residencial ubicada al entorno de la Estación

Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Proyecto de recolección y transporte de residuos líquidos hidrocarburíferos

Tabla No. 42

Proyecto	Objetivo	Actividad	Inversión	Fecha y culminación del proyecto	Resultados	Responsables	Impacto
Recolección y transporte de residuos líquidos hidrocarburíferos	Solucionar el daño o impacto ambiental que incide en el entorno del Cantón Santa Elena con este proceso.	<ul style="list-style-type: none"> • Se emplea el cronograma detallado de la visita del transporte recolector. • La compra de tanques para depositar los aceites utilizados. • Se dispondrá de la asignación de responsabilidades. • Con la verificación del Inspector Municipal de la Dirección del Ambiente. 	\$ 920.00	<ul style="list-style-type: none"> • Los meses de Enero a Febrero del 2013 al 2016. 	Lograr ubicarse como una de las Lavadoras y Lubricadores con las normas de seguridad, higiene y salud ocupacional en el Cantón Santa Elena	Gerente y Personal Operativo	Se garantiza en primer lugar la manipulación de los líquidos hidrocarburíferos que son perjudiciales a los colaboradores y al entorno de la organización.

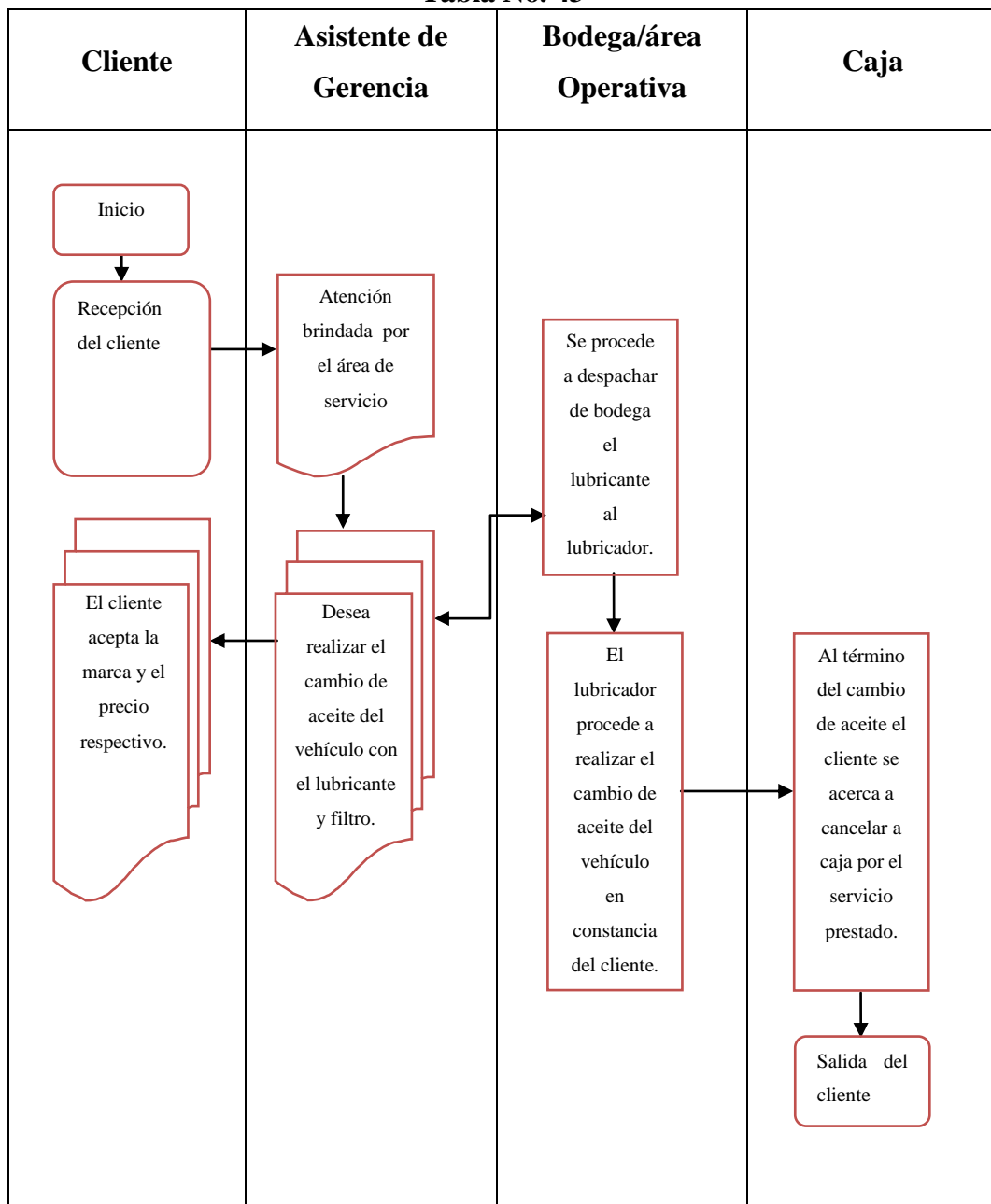
Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

4.10 Procedimientos

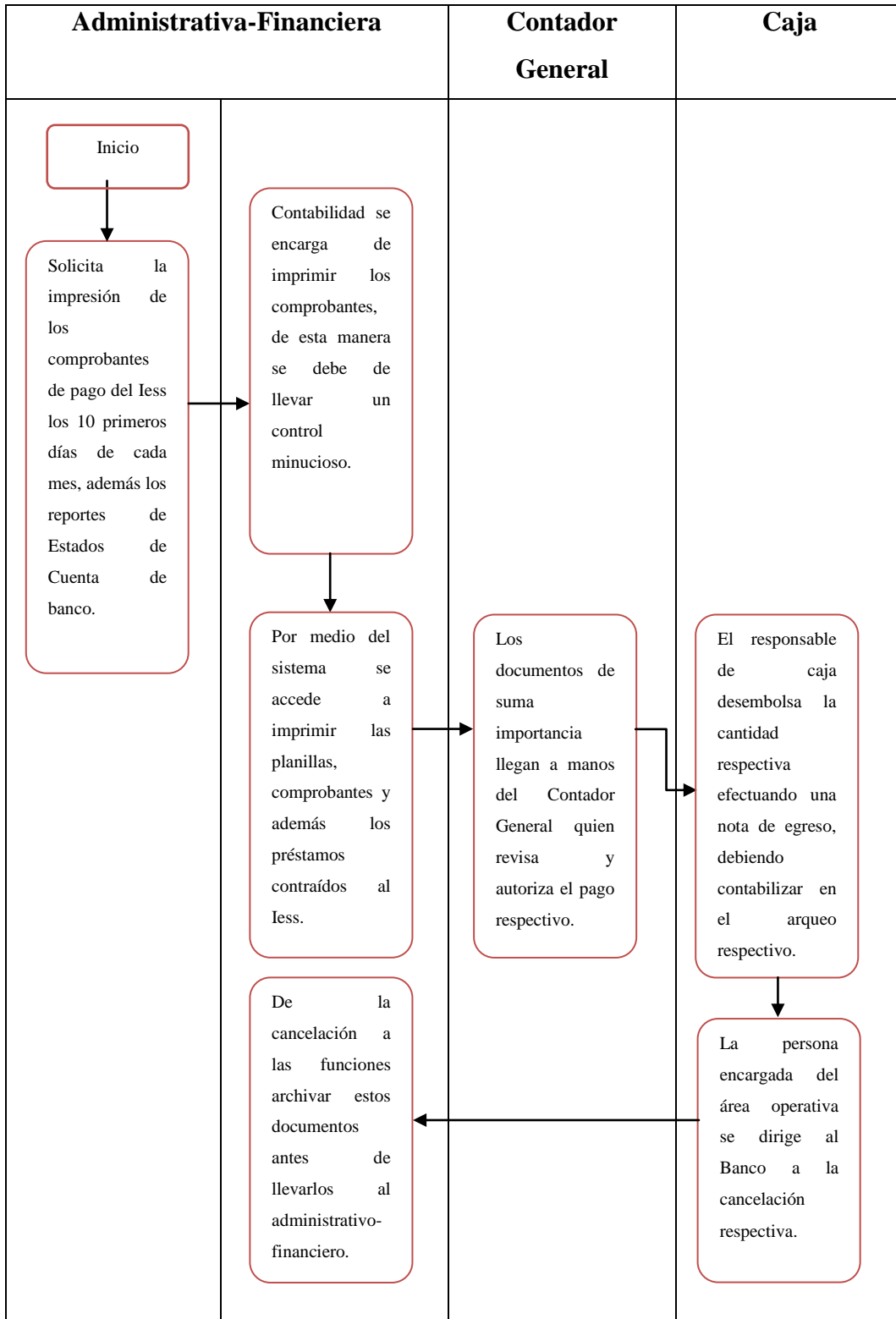
A continuación se detallan los procedimientos de acuerdo a las áreas relevantes en la Estación de Servicios Adelita tales como:

Área Atención y Servicio al Cliente
Tabla No. 43



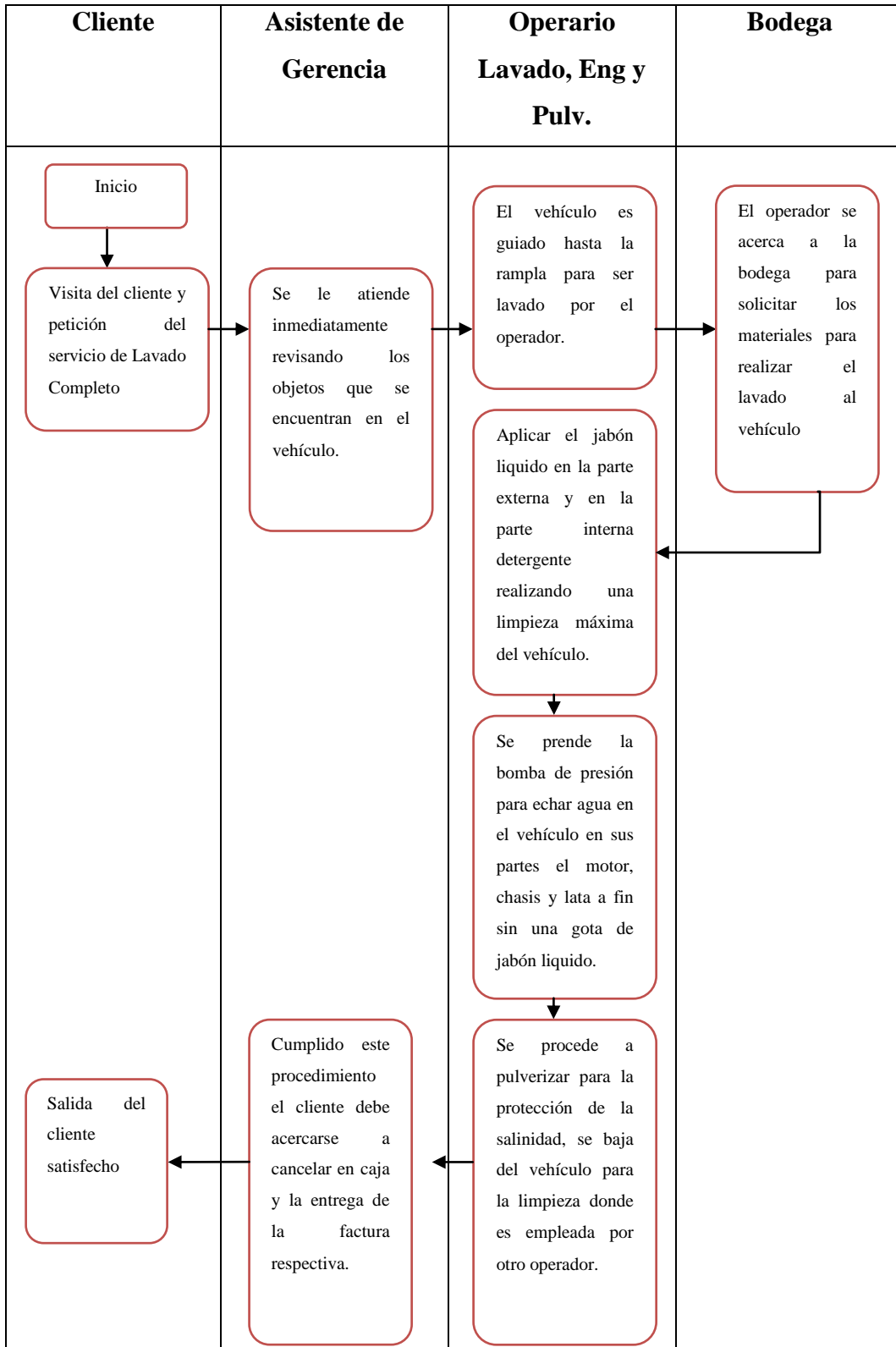
Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita
Elaborado por: Marco Pisco Guevara.

**Contabilidad
Tabla No. 44**



Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

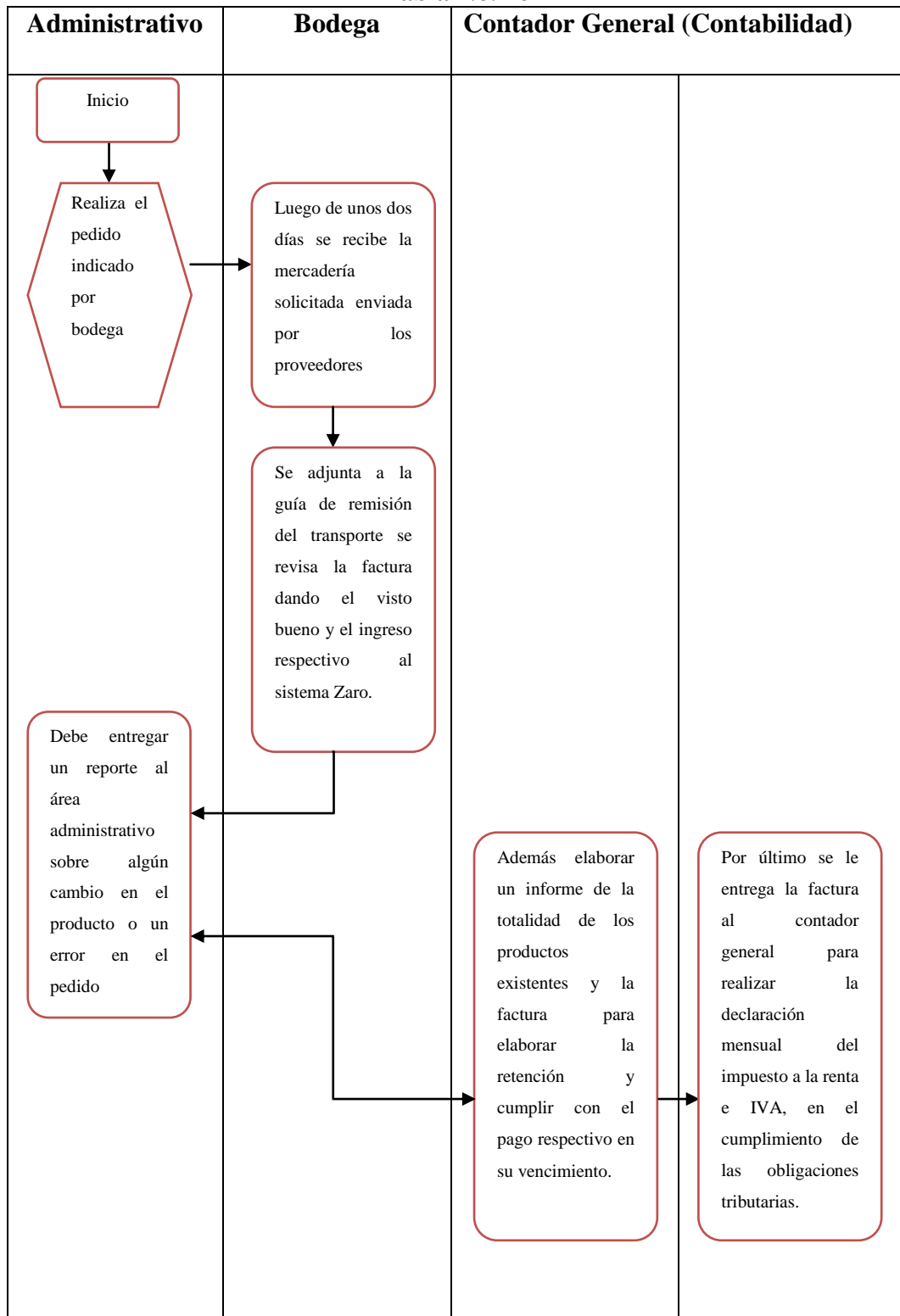
Operario Lavado, Engrasado, Pulverizado
Tabla No. 45



Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Bodega
Tabla No. 46



Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

4.11 Planificación Operativa Anual (P.O.A)

En el desarrollo de la planificación estratégica a la Estación de Servicios Adelita le ha permitido diseñar entre una o varias estrategias para cumplir la misión y visión enfocado al logro de los objetivos mencionados en el plan. Es relevante el POA, como un instrumento complementario a dado la oportunidad de promover la participación de todo el talento humano de la institución que incluye los programas, proyectos, determinado por el alcance y la cantidad de los recursos manifestado visiblemente en el Plan Operativo Anual.

Incluye el plan operativo de la Estación de Servicios Adelita los programas y proyectos a ejecutar, el área administrativa y operativa que colaboran en la consecución de las metas y todos los puntos importantes aplicados en cada actividad, para llevar el seguimiento y el control tanto mensual, trimestral, anual para cumplir en un plazo de tiempo.

Aquellos programas están dados por aquellos conceptos de atención, calidad en el servicio al cliente, motivación a la aplicación de valores, entre otros, mencionados por la Estación de Servicios Adelita, aquella información sobre el plan operativo anual del año 2012 se podrá observar a través de los anexos así la planificación, presupuesto en el período estimado.

En lo expresado en el POA está detallado a las formas de las necesidades de escasos programas realizados en la organización comprendida en la decisión y el asesoramiento, de las acciones antes dichas. Además el punto relevante e importante debe estar enmarcado a los lineamientos, direcciones en el plan estratégico sin embargo darles las facilidades todas las personas de todas las áreas, llevando el compromiso de crecer quitar de la mente todo lo que no permite el crecimiento de manera que la alta Gerencia con el liderazgo. Por tal motivo se hace necesario visualizar a través de cuadros los programas y proyectos que se menciona a continuación:

Plan Operativo Anual, Año 2012.
Tabla No. 48

Objetivo Estratégico Institucional	Formula Estratégica	Programa Estratégico	Indicador de Gestión	Proyecto	Actividades Programadas	Cronograma de ejecución (trimestral) %				Presupuesto Programado	Responsable del Objetivo Operativo
						1	2	3	4		
Resaltar la imagen institucional de la Estación	Brindar una imagen de limpieza, normas de seguridad ante los clientes.	Capacitación al Personal Operativo de la Organización	Tiempo de inicio y culminación del proyecto	1. Capacitación en Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional	•Adecuar el espacio físico para la capacitación. • Contar con el expositor del tema de capacitación.	75%	25%			\$ 4.446,00	Estación de Servicios Adelita y los clientes quienes la visitan
Garantizar la atención y servicio de calidad	Incrementar la visita de clientes atraídos por la excelente atención en el servicio	Capacitación al Personal Operativo de la Organización	Números de cursos de capacitación	2. Capacitación en Servicio y Atención al cliente	• Al inicio de la capacitación brindar hojas ilustrativas así como videos. • Promover la participación de todos los presentes.			75%	25%	\$ 2.946,00	Talento humano de la Estación de Servicios Adelita
Impulsar el uso de herramientas indispensables para el impacto ambiental	Llevar a cabo los lineamientos exigidos por la Dirección del Ambiente	Cumplimiento de las leyes ambientales	Tiempo de inicio y culminación del proyecto	1. Construcción de trampas de sólidos al exterior de la Estación	• Se diseña la ubicación exacta y estratégica para la captación de las aguas residuales mediante la contratación del Ingeniero Civil.	100%				\$ 4.116,00	El área administrativa-financiera y operativa de la Estación
Hacer cumplir las estrategias de crecimiento	Establecer una excelente atención y servicio proporcionado por los colaboradores	Difundir las estrategias de crecimiento	Avance en el mercado	Capacitar	•Se capacita en temas actuales de atención y servicio al cliente	25%	25%	25%	25%	\$ 200,00	Estación de Servicios Adelita y los clientes quienes la visitan
Influir a los colaboradores las estrategias de mejoramiento	Trabajar con eficiencia y responsabilidad	Motivar a los colaboradores para el apoyo al mejoramiento	Responsabilidad en la toma de decisiones	Taller	•Se brinda motivación en el transcurso del taller	25%	25%	25%	25%	\$ 250,00	Estación de Servicios Adelita y los clientes quienes la visitan
Gestionar la aplicación de las estrategias de cambio	Dirigir la aplicación del POA	Comprometer la gestión de las estrategias	Implantación del Plan Estratégico	Taller	•En los talleres se da a conocer el plan estratégico a través de cuadros ilustrativos	25%	25%	25%	25%	\$ 300,00	Estación de Servicios Adelita y los clientes quienes la visitan
Total										\$ 12.258,00	

Elaborado por: Marco Pisco Guevara.

Rubros de las actividades del Plan Operativo Anual, Año 2012.

Tabla No. 49

Rubros por actividades	MESES DEL AÑO 2012												Subtotal	Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
Cursos de Acción														
Estrategias de Crecimiento	X	X	X										\$ 200,00	\$ 200,00
Estrategias de Mejoramiento						X	X	X					\$ 250,00	\$ 250,00
Estrategias de Cambio										X	X	X	\$ 300,00	\$ 300,00
Ejecución de los Programas														\$ -
Programas de Capacitación														\$ -
Proyectos														\$ -
Seguridad e Higiene Ocupacional			X	X	X								\$ 4.446,00	\$ 4.446,00
Servicio y atención al Cliente						X	X	X					\$ 2.946,00	\$ 2.946,00
Programa de Cumplimiento de las leyes ambientales														
Proyectos														
Proyecto de construcción de trampas de sólidos al exterior de la Estación	X	X											\$ 4.116,00	\$ 4.116,00
														\$ -
														\$ 12.258,00

Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita.

Elaborado por: Marco Pisco Guevara.

4.12 Presupuesto del Plan Estratégico

**Presupuesto para la Ejecución del Plan Estratégico
Tabla No. 50**

PRESUPUESTO PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO						
		Años				
Rubros por Actividades	Valor Unit.	2012	2013	2014	2015	2016
Propuesta Estructura Organizacional	\$ 6.275,00				\$ 6.275,00	\$ 6.275,00
Subtotal de la Propuesta de la Estructura Organizacional					\$ 6.275,00	\$ 6.275,00
Cursos de Acción						
Estrategias de Crecimiento	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 250,00	\$ 300,00	\$ 350,00	\$ 400,00
Estrategias de Mejoramiento	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 300,00	\$ 1.200,00	\$ 450,00	\$ 500,00
Estrategias de Cambio	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 350,00	\$ 420,00	\$ 480,00	\$ 250,00
Subtotal de Cursos de Acción		\$ 750,00	\$ 900,00	\$ 1.920,00	\$ 1.280,00	\$ 1.150,00
Ejecución de los Programas						
Programas de Capacitación						
Proyectos						
Seguridad e Higiene Ocupacional	\$ 4.446,00	\$ 4.446,00	\$ 4.446,00	\$ 4.446,00	\$ 4.446,00	\$ 4.446,00
Servicio y atención al Cliente	\$ 2.946,00	\$ 2.946,00	\$ 2.946,00	\$ 2.946,00	\$ 2.946,00	\$ 2.946,00
Subtotal del Programa de Capacitación		\$ 7.392,00	\$ 7.392,00	\$ 7.392,00	\$ 7.392,00	\$ 7.392,00
Programa de Inversión y mejoramiento						
Proyectos						
Adecuación del Servicio Higiénico	\$ 1.600,00			\$ 1.600,00		
Adecuación del Parqueadero	\$ 2.500,00				\$ 2.500,00	
Subtotal del Programa de Inversión y Mejoramiento				\$ 1.600,00	\$ 2.500,00	
Programa de Cumplimiento de las leyes ambientales						
Proyectos						
Construcción de trampas de sólidos al exterior de la Estación	\$ 4.116,00	\$ 4.116,00				
Recolección y transporte de residuos líquidos hidrocarbúricos	\$ 920,00		\$ 920,00	\$ 920,00	\$ 920,00	\$ 920,00
Subtotal del Programa de Cumplimiento de las leyes ambientales		\$ 4.116,00	\$ 920,00	\$ 920,00	\$ 920,00	\$ 920,00
Total de Gasto de la Propuesta		\$ 12.258,00	\$ 9.212,00	\$ 11.832,00	\$ 18.367,00	\$ 15.737,00

Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

4.13 Monitoreo y Supervisión

Seguido de la planificación operativa anual se encuentra el monitoreo siendo el sostén o compañía para el logro de alguna actividad o proyecto al dar constancia o la aplicación en el desempeño de los objetivos planteados con la posibilidad de tomar las decisiones oportunas y correctivas al seguir la línea que establezca la Estación de Servicios Adelita.

Por tal motivo a través del monitoreo se debe evidenciar el alcance del proyecto establecido en la programación pues es necesario determinar no solamente como una herramienta de control administrativo que consta las metas, actividades además es primordial en la gestión.

Así también realiza el análisis del entorno en la observación del cumplimiento de los objetivos planteados en los proyectos y programas considerando el grado de importancia. Se necesita la verificación adecuada de los reportes presentados para llevar a cabo tal como se debe hacer para poder tener los resultados operativamente durante el proceso.

Toda organización debe emplear de acuerdo a las necesidades que conllevan al cumplimiento de las metas, una de ellas es la Estación de Servicios Adelita cumplirá el monitoreo y el control de los programas, proyectos realizadas en todas las actividades tomando en cuenta la disposición y el apoyo incondicional de todo el talento humano. Es la gestión y el alcance de este punto relevante que debe sobresalir en el mercado del servicio de lavado.

Que debe de constar cada uno de sus pasos, descrito anteriormente en los procedimientos, y el cuadro que está a continuación menciona el periodo de la evaluación, la descripción de la organización para poder llevar a cabo las tareas o actividades de la mejor manera, es necesario tomar en cuenta ciertos detalles hasta obtener los resultados que se esperan.

Matriz de control y evaluación de programas y proyectos

Tabla No. 51

Denominación de la Organización:

Período de Evaluación: Desde..... **Hasta**.....

No	Proyectos/ Programas	Metas		Tiempo		Gasto		Indicadores			Observaciones
		Programadas	Ejecutadas	Programado	Ejecutado	Programado	Ejecutado	Efectividad	Eficacia	Eficiencia	
						TOTAL:	TOTAL:	Promedio	Promedio	Promedio	

Fuente: Archivo de PDF Espoch. Pág. No. 17
 Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Desarrollo del contenido de la matriz del seguimiento, control y evaluación de programas y proyectos

De acuerdo a la matriz que posee la siguiente estructura detallada a continuación:

- **Número de Actividad o Proyecto.-** Descripción de la actividad o proyecto en referencia a la Estación de Servicios Adelita.
- **Metas Programadas.-** Se denominan a los alcances, logros cuantitativos o cualitativos cumplidos en un período de tiempo con los recursos disponibles.
- **Metas Ejecutadas.-** Se relacionan entre sí por los alcances cuantitativos o cualitativos en mención de las metas programadas.
- **Tiempo a realizar.-** Esta columna detalla el tiempo o periodo para llevar a cabo con la ayuda del talento humano el plan, programa o proyecto.
- **Tiempo ejecutado.-** Es el tiempo que se ha empleado en la aplicación del plan, programa, proyecto o alguna actividad concerniente al plan.
- **Gasto programado.-** Los recursos o inversión provenientes de fuentes de financiamiento para emplearlos en proyectos, programas o actividades.
- **Gasto Utilizado.-** Se describe a la columna correspondiente al registro de los recursos empleados en los proyectos, conjuntos de acciones, entre otros.
- **Promedio.-** Es el registro de las actividades que no se han cumplido y al promedio de las columnas de los indicadores.
- **Observaciones.-** Son los comentarios sobre el cumplimiento de cualquier actividad en la organización.

4.14 Seguimiento y Control

En el seguimiento y control se desarrollará entre los indicadores estratégicos determinados en el plan operativo anual, dando a manifestar los niveles de efectividad, eficacia y eficiencia que se han logrado en cada sector de la organización. De tal manera al llevar a la práctica los siguientes indicadores tales como:

- **Cálculo de Indicadores.**- Se denomina al cálculo de aquellos indicadores de eficiencia y efectividad disponen el grado de responsabilidad ante el cumplimiento de los proyectos, programas o cierta actividad planeada para llevar a la práctica. Es necesario que la Estación de Servicios Adelita tiene que emplear las fórmulas en base a las actividades de cada uno de los programas/proyectos señalados en la matriz. Por medio de los indicadores es la herramienta indispensable en las organizaciones a fin de medir el rendimiento y la ejecución de las actividades al demostrar cumplimiento.
- **Indicador de Efectividad.**- Enuncia los aspectos positivos de los resultados entre la organización relacionados a lo alcanzado en referencia a las metas propuestas al lograr las metas definidas.

$$\text{Indicadores de Efectividad} = \frac{\text{Meta lograda}}{\text{Meta Programada}} = x 100$$

- **Indicador de Eficacia.**- Denominado a la relación las metas logradas y programadas al considerar el periodo o tiempo para su aplicación.

$$\text{Indicadores de Eficacia} = \frac{(\text{Meta lograda})(\text{Tiempo planeado})}{(\text{Meta programada})(\text{Tiempo real})} = x 100$$

- **Indicador de Eficiencia.**- En esta columna va detallado la relación con los recursos empleados para la inversión y los alcances o logros obtenidos.

Además para poder realizar el uso eficaz de los recursos que cuenta la Estación de Servicios Adelita para la mejora y cumplir con lo planteado necesario para seguir en el mercado.

Indicadores de eficiencia

$$= \frac{(\text{Meta lograda})(\text{Tiempo planeado})(\text{Gasto programado}) \times 100}{(\text{Meta programada})(\text{Tiempo real})(\text{Gasto utilizado})}$$

Así también la eficiencia se relaciona con la eficacia por los gastos programados en la línea de los que se haya empleado al logro de las metas tal como la siguiente fórmula:

$$= \frac{\text{Indicador de Eficacia} \times \text{Gasto programado}}{\text{Gasto utilizado}}$$

Por tal motivo se debe considerar que todos los indicadores facilitan la medición integral y el rendimiento en la organización de los proyectos y programas que se desea lograr en la dirección y el control.

En todos los indicadores los resultados de tiempo y los recursos utilizados sean igual a cero no se deberá calcular los indicadores de eficiencia y eficacia, y realizar la explicación del motivo en la columna de observaciones.

Es relevante en la planificación estratégica llevar a cabo los procedimientos detallados en los programas y proyectos de acuerdo a la planificación, de esta manera los indicadores son una herramienta en el seguimiento además el control de las actividades de la organización sea comercial, de servicio, entre otros.

**Matriz de seguimiento y evaluación del Plan Operativo Anual
Tabla No. 52**

Denominación de la Organización:

Período de Evaluación: Desde..... Hasta.....

No	Proyecto	Nivel de Cumplimiento	Grado de Dificultad	Resultados Alcanzados	Fuentes de Verificación

Fuente: Archivo de PDF Espoch. Pág. No. 16
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

4.15 Conclusiones

- 1) El plan estratégico desarrollado para el fortalecimiento de la Estación de Servicios Adelita en la mejora de su administración, imagen institucional, calidad y eficiencia en el servicio que ofrece permitiendo ser líder en el mercado automotriz.
- 2) Una de los cambios en el desarrollo institucional, se plantea la estructura organizacional con sus funciones principales, con el propósito de realizar sus actividades en los procesos de cada una de las áreas de la Estación los directivos así también los colaboradores.
- 3) El realizar la propuesta para la Estación de Servicios Adelita se permite establecer la filosofía, misión, visión, principios, valores así como también implantar, estrategias, políticas, programas y proyectos hacia una mejor gestión y desarrollo organizacional.
- 4) Los colaboradores de la organización serán pilares fundamentales para llevar a cabo el plan operativo anual y el seguimiento de los diferentes proyectos y programas para lograr cambios exitosos para el desarrollo de la entidad.
- 5) La puesta en práctica de los programas y proyectos determinados en la capacitación constante, adecuación de la infraestructura y cumplimiento de las leyes ambientales a fin de lograr sus metas y los objetivos trazados.

4.16 Recomendaciones

- 1) A la práctica de la planificación estratégica realizado en el trabajo, por lo tanto podrán ir adaptándose a los cambios oportunos y a las necesidades que se presenten durante el proceso de la ejecución del plan.
- 2) Se difundirá los procedimientos, funciones de la estructura del orgánico funcional en la Estación de Servicios Adelita mediante la planificación en la propuesta de tesis de grado.
- 3) La Estación de Servicios Adelita debe dar a conocer el plan estratégico en medios magnéticos, o publicación impresa, en todos los departamentos que conforman la estructura orgánica, de modo que cada unidad administrativa, operativa o técnica, cuente con el instrumento de planificación que configuren las acciones a seguir y así lograr las metas trazadas.
- 4) Se debe integrar a las acciones que conforman la institución, de tal manera que fijen metas de cumplimiento sobre los programas, proyectos para que a través de los indicadores de gestión evalúen, controlen y monitoreen los procesos y actividades que se ejecuten en cada una de las acciones establecidas.
- 5) Se propone la inversión en la ejecución de los programas y proyectos establecido en la propuesta en el cambio de la imagen institucional para lograr mantenerse en el mercado sobresaliendo en calidad de servicio y eficiencia en el cumplimiento de sus metas y objetivos.

Bibliografía

- BERNARDEZ, MARIANO (2006) Tecnología del desempeño humano, Edición Mc Graw Hill, México.
- CABRERA, ELIBETH (2009) Control, El Cid Editor, Argentina.
- CEDEÑO PÉREZ, ROSA MARÍA (2009) Proyección estratégica de la empresa, El Cid Editor, Argentina.
- CHIAVENATO, IDALBERTO (2005) Introducción a la Teoría General de la Administración, Editora Campus, Cía. Ltda. ; Colombia.
- COOTAD (2010) Constitución del Ecuador.
- CÓRDOVA, MARCIAL (2006) Formulación y Evaluación de Proyectos, Ecoe Ediciones, Bogotá.
- DAFT, RICHARD; MARCID, DOROTHY (2006) Introducción a la Administración, Edición Mc Graw Hill, México.
- DE LA PEÑA GUTIÉRREZ ALBERTO, (2005) Proyecto Empresarial, Ediciones Paraninfo S.A, Madrid- España.
- ESPINOSA DE LOS MONTEROS, SALVADOR; (2006) Estrategia y diseño de sistemas de incentivos basados en acciones, Ediciones Deusto, España.

- FRANCÉS ANTONIO, (2006) Estrategia y planes para la empresa con el cuadro del mando integral, Pearson Educación, México.
- FRED, DAVID (2003) Concepto de Administración Estratégica, Pearson Education, México.
- LARREA, RAÚL PhD. (2011) Planificación Estratégica, Guía de Estudio.
- MANTILLA SAMUEL, (2005) Control Interno Informe Coso, Ecoe Ediciones, Bogotá.
- MARTÍNEZ, MIGUEL ÁNGEL (2007) Casos prácticos de management estratégico, España, Ediciones Díaz de Santos, España.
- MARTÍNEZ, PEDRÓS; GUTIÉRREZ, MILLA (2007) La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral, Ediciones Díaz de Santos, España.
- MÉNDEZ, CARLOS (2006) Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación, Editorial Limusa, Colombia.
- MINTZBERG, HENRY; BRIAN JAMES (2005) Biblioteca de Planificación Estratégica, Edición Prentice Hall, México.

- MINTZBERG, HENRY; JAMES, BRIAN (2005) El proceso estratégico, Edición Europea revisada, Madrid.
- OFICINA DE EVALUACIÓN DEL PNUD, EDITOR (2009) Manual de seguimiento y evaluación de resultados, El Cid Editor, Argentina.
- PAREDES GONZALO WILSON, MSc (2010) Como desarrollar una tesis, sscialtda.
- RODRÍGUEZ VALENCIA, JOAQUÍN (2006) Cómo aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresa, 5th Ed, México City.
- SÁNCHEZ, MARTÍNEZ EDUARDO (2009) Para un planeamiento estratégico de la educación, elementos conceptuales y metodológicos, Argentina, Editorial Brujas.
- VALDÉS HERNÁNDEZ, LUIS (2005) Planeación Estratégica con enfoque sistémico, Fondo Editorial FCA, México.
- VELÁSQUEZ, LEYVA (2007) Folleto de dirección estratégica, Editorial Universitaria, Cuba.
- ZABALA SALAZAR HERNANDO, (2006) Planeación estratégica aplicada a cooperativas y demás formas asociativas y solidarias, Edición Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia.

Páginas de Internet

- <http://definicion.de/plan/>
- <http://es.scribd.com/doc/4874136/METODOS-DE-INVESTIGACION>
- <http://gestiopolis.com/economía/métodos y técnicas de investigación.htm>
- <http://www.definicionabc.com/general/plan.php>
- http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/planeacion_estrategica/default3.asp
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/planestraarvey.htm>
- <http://www.isd.org.sv/publicaciones/PlanificacionOperativa.pdf.pdf>
- planning.co/bd/archivos/Abril2004.pdf
- <http://www.plan-estrategico.com/glosario-plan-estrategico-I.html>
- http://www.sinnexus.com/business_intelligence/plan_estrategico.aspx
- http://www.viajandox.com/santa_elena/santa-elena_santa-elena.htm
- Provincia de Santa Elena - Wikipedia, la enciclopedia libre
- www.dspace.espol.edu.ec
- http://www.eco-finanzas.com/diccionario/E/ESCALA_DE_LIKERT.htm
- <http://www.guiadelocalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico>
- <http://www.eumed.net/libros/2007b/299/58.htm>

ANEXOS



Anexo No. 1
ENCUESTA

Objetivo.- Efectuar una investigación de campo a través de las técnicas de recopilación de información para poder aplicar las políticas, gestiones estratégicas y competencias específicas, con el propósito de encaminar al diseño de estrategias que mejoren su nivel de vida.

<p>1.- ¿Qué clase de vehículo utiliza?</p> <p>Motos-Motocicletas <input type="checkbox"/> Autos <input type="checkbox"/> Camioneta <input type="checkbox"/> Camiones <input type="checkbox"/> Volquetas <input type="checkbox"/> Maquinarias <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/></p>	<p>2.- ¿Qué tipo de servicio debería brindarse en una Estación de Servicios de lavadora-lubricadora?</p> <p>Lavadora <input type="checkbox"/> Lubricado <input type="checkbox"/> Engrasado <input type="checkbox"/> Pulverizado <input type="checkbox"/> Empastado <input type="checkbox"/></p>
<p>3.- ¿Cumple la Estación de Servicios Adelita con el objetivo de atención al cliente?</p> <p>Totalmente de Acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>4.- ¿Considera una fortaleza la atención que ofrece la Estación de Servicios Adelita a la espera de su vehículo?</p> <p>Definitivamente si <input type="checkbox"/> Probablemente si <input type="checkbox"/> Indeciso <input type="checkbox"/> Probablemente no <input type="checkbox"/> Definitivamente no <input type="checkbox"/></p>
<p>5.- ¿Cada que tiempo acude a realizar el mantenimiento de su vehículo a la Estación de Servicios Adelita?</p> <p>Semanal <input type="checkbox"/> Quincenal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/></p>	<p>6.- ¿Qué principios corporativos cree usted que el talento humano cumple en la Estación de Servicios Adelita?</p> <p>Responsabilidad <input type="checkbox"/> Honestidad <input type="checkbox"/> Limpieza <input type="checkbox"/> Capacidad <input type="checkbox"/> Agilidad <input type="checkbox"/> Seguridad <input type="checkbox"/></p>
<p>7.- ¿Debe ofrecerle la seguridad del vehículo, en caso de robo, sustracción o pérdida de objetos la Estación de Servicios Adelita?</p> <p>Muy de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>8.- ¿Cree usted que el personal de la Estación Adelita debe estar debidamente capacitado para realizar su trabajo?</p> <p>Definitivamente de acuerdo <input type="checkbox"/> Probablemente de acuerdo <input type="checkbox"/> Indeciso <input type="checkbox"/> Probablemente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Definitivamente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p>
<p>9.- ¿Deben ser de acuerdo a la situación económica del mercado los precios de los productos o servicios de la Estación de Servicios Adelita?</p> <p>Altos <input type="checkbox"/> Muy altos <input type="checkbox"/> Bajos <input type="checkbox"/> Accesibles <input type="checkbox"/></p>	<p>10.- ¿Qué servicios adicionales le gustaría que le ofrezcan en la Estación de Servicios Adelita?</p> <p>Guardiañá <input type="checkbox"/> Call Center <input type="checkbox"/> Ofertas <input type="checkbox"/> Servicio a Domicilio <input type="checkbox"/> Promociones <input type="checkbox"/> Descuentos <input type="checkbox"/></p>
<p>11.- ¿Qué estrategias le impactaron para que utilice la Estación de Servicios Adelita?</p> <p>Publicidad <input type="checkbox"/> Precios <input type="checkbox"/> Promoción <input type="checkbox"/> Atención <input type="checkbox"/></p>	<p>12.- ¿A su criterio cual de estos aspectos son más importantes al momento de visitar la Estación de Servicios Adelita para su comodidad?</p> <p>Estructura Física(Fachada) <input type="checkbox"/> Parquedero <input type="checkbox"/> Servicios Higiénicos <input type="checkbox"/> Salas de espera <input type="checkbox"/> Patio de comida <input type="checkbox"/></p>
<p>13.- ¿Esta usted de acuerdo que la Estación de Servicios Adelita constantemente innove sus productos y servicios?</p> <p>Totalmente de Acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>14.- ¿Ha observado usted que se cumplen las normas de higiene y salud ocupacional dentro de las instalaciones de la Estación de Servicios Adelita?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/> A menudo <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>
<p>15.- ¿Cómo calificaría usted la capacitación del talento humano de la Estación de Servicios Adelita?</p> <p>Excelente <input type="checkbox"/> Muy bueno <input type="checkbox"/> Sobresaliente <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/></p>	<p>16.- ¿Cree usted que la Estación de Servicios Adelita trabaja con planificación y organización?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/> A menudo <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>
<p>Nombre del Encuestador:</p>	<p>Fecha:</p>

Anexo No. 2
GUÍA DE ENTREVISTA
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS

Objetivo: Aportar datos elementales para la elaboración del Plan Estratégico de la Estación de Servicios Adelita del Cantón Santa Elena con la finalidad de mejorar su desarrollo Institucional.

1. ¿Conoce la misión y visión de la Estación Adelita?,.....	Si	No
2. ¿Ha realizado un análisis interno y externo de la situación organizacional?	Si	No
3. ¿Ha invertido en equipos modernos para ofrecer un mejor servicio?	Si	No
4. ¿Los servicios que presta cumplen con las normas de calidad?	Si	No
5. ¿Con que regularidad realiza la capacitación laboral a sus empleados?	Continuamente Rara vez Pocas veces	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6. ¿Qué grado de importancia tiene para usted las políticas que ha implementado para el funcionamiento de la Estación Adelita?	Importante Poco importante Nada importante	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7. ¿Esta usted de acuerdo utilizar estrategias empresariales para conquistar a su cliente?	Alto Medio Muy desacuerdo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8. ¿Utiliza usted planes operativos para desarrollar su trabajo?	Muchas veces Pocas veces Moderadamente Nunca	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9. ¿Cada que período se realiza el mantenimiento de las instalaciones?	Diaria Semanal Quincenal Mensual	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10. ¿Cómo considera usted el servicio que presta a sus clientes?	Excelente Bueno Regular Malo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Anexo No. 3

Fotografía No. 1 Realizando las encuestas



Fuente: Encuestas realizadas a los clientes
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Fotografía No. 2 Realizando las entrevistas



Fuente: Entrevistas Estación de Servicios Adelita
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Anexo No. 4
Documentos para el desarrollo de sus actividades
Registro Único del Contribuyente



SRI
...le hace bien al país!

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**

NUMERO RUC: 1301513394001
APELLIDOS Y NOMBRES: CRUZATTY MECIAS LUZ MARGARITA
NOMBRE COMERCIAL: ESTACION DE SERVICIO ADELITA
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL: **NUMERO:**

FEC. NACIMIENTO: 22/02/1949 **FEC. ACTUALIZACION:** 23/11/2010
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 26/03/1986 **FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:**
FEC. INSCRIPCIÓN: 11/05/1985 **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:
 ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO DE VEHICULOS AUTOMOTORES, INCLUIDO LAVADO Y

DOMICILIO TRIBUTARIO:
 Provincia: SANTA ELENA Cantón: SANTA ELENA Parroquia: SANTA ELENA Calle: AV. GUAYAQUIL Número: 5/N
 Referencia: FRENTE A LA GASOLINERA REPSOL Teléfono: 042840537

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 002 **ABIERTOS:** 1
JURISDICCIÓN: REGIONAL LITORAL SUR SANTA ELENA **CERRADOS:** 1






 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: MATV120506 **Lugar de emisión:** LA LIBERTAD 9 DE OCTUBRE **Fecha y hora:** 23/11/2010

Página 1 de 2

Sri.gov.ec

Anexo No. 6
Cuerpo de Bomberos

**CUERPO DE BOMBEROS DE SANTA ELENA**
CALLE 10 DE AGOSTO Y JUAN MONTALVO TELEF.: 2940658 - 2941634
R.U.C. # 0968563340001 SANTA ELENA - PROVINCIA DE SANTA ELENA N° 006354

CERTIFICADO DE FUNCIONAMIENTO
TASA POR SERVICIOS DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS

AÑO: 2011 VALOR \$ \$ 22.00

FECHA DE EMISIÓN: 04 de Agosto del 2011

FECHA DE EXPIRACIÓN: 31 de Diciembre del 2011

REPRESENTANTE LEGAL : ZAMBRANO INTRIAGO WILFRIDO WASHINGTON

NUMERO DE C.I./ R.U.C : 1300124581001

RAZON SOCIAL : ESTACION DE SERVICIOS ADELITA

ESTRUCTURA DEL LOCAL : MIXTA

ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR DE LUBRICANTES


DIRECCION : SANTA ELENA - GUAYAQUIL


NUMERO DE CITACION : JUNTO A LA LAVADORA ADELITA

011931_09/06/09_H.B.

NOTA: Este despacho, en atención a la solicitud presentada y considerando que en el local se cumple con las disposiciones de la Ley de Defensa Contra Incendios, se procede a extender el presente CERTIFICADO POR SERVICIOS DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS. Este documento debe ser exhibido en un lugar visible y presentarse cuando fuera requerido.

ABNEGACIÓN Y DISCIPLINA


JEFE



Anexo No. 7
Vista Panorámica de la Estación

Fotografía No. 3 Ramplas



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Fotografía No. 4 Zona de Limpieza



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Anexo No. 8
Lugares principales de la Estación
Fotografía No. 5 Letrero Puerta principal



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Fotografía No. 6 Jardines



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Anexo No. 9
Áreas de la Estación

Fotografía No.7 Exhibición de filtro y lubricantes



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Fotografía No. 8 Lugar de atención al cliente



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Anexo No. 10
Estructura de la Estación de Servicios Adelita

Fotografía No. 9 Directivos



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Fotografía No. 10 Asistente de Gerencia



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Anexo No. 11
Personal de la Estación de Servicios Adelita

Fotografía No. 11 Lavadores y Lubricadores



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Fotografía No. 12 Personal de Limpieza



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Anexo No. 12
Servicios que ofrece la Organización

Fotografía No. 13 Lavada, Engrasada de vehículos



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Fotografía No. 14 Pulverizada de vehículos



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Anexo No. 13

Fotografía No. 15 Lubricación en general



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Fotografía No. 16 Empastado Automotriz



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Anexo No. 14
Productos que ofrece la Estación de Servicios Adelita

Fotografía No. 17 Filtros en general



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Fotografía No. 18 Lubricantes de diferentes marcas



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Anexo No. 15
Herramientas para el servicio de lavado y lubricación del vehículo

Fotografía No. 19 Máquina de Engrasar



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Fotografía No. 20 Aspiradora



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Anexo No. 16
Equipos para el servicio de lavado y lubricación del vehículo

Fotografía No. 21 Compresor de Aire



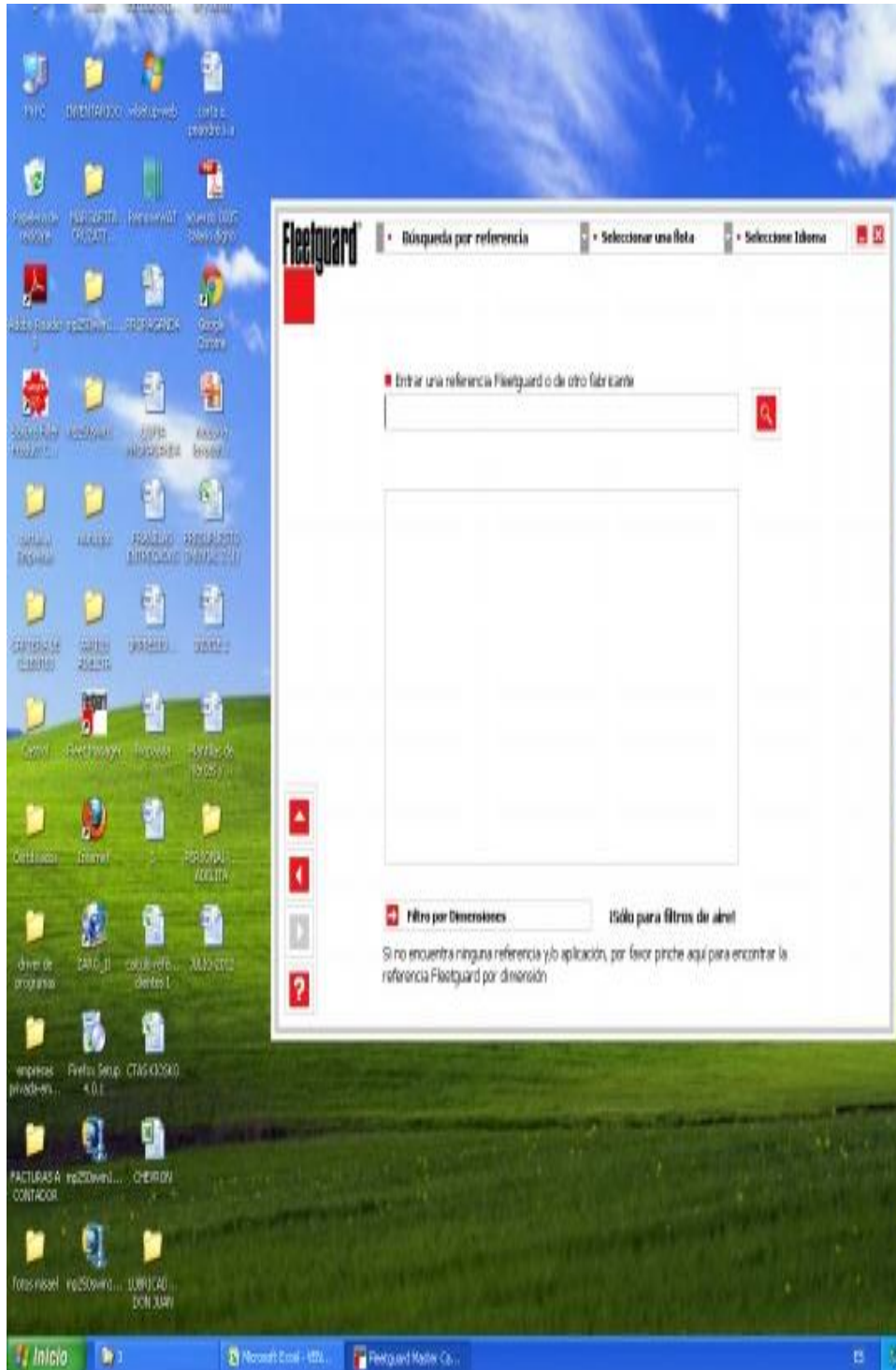
Fuente: Estación de Servicios Adelita

Fotografía No. 22 Bombas de Presión



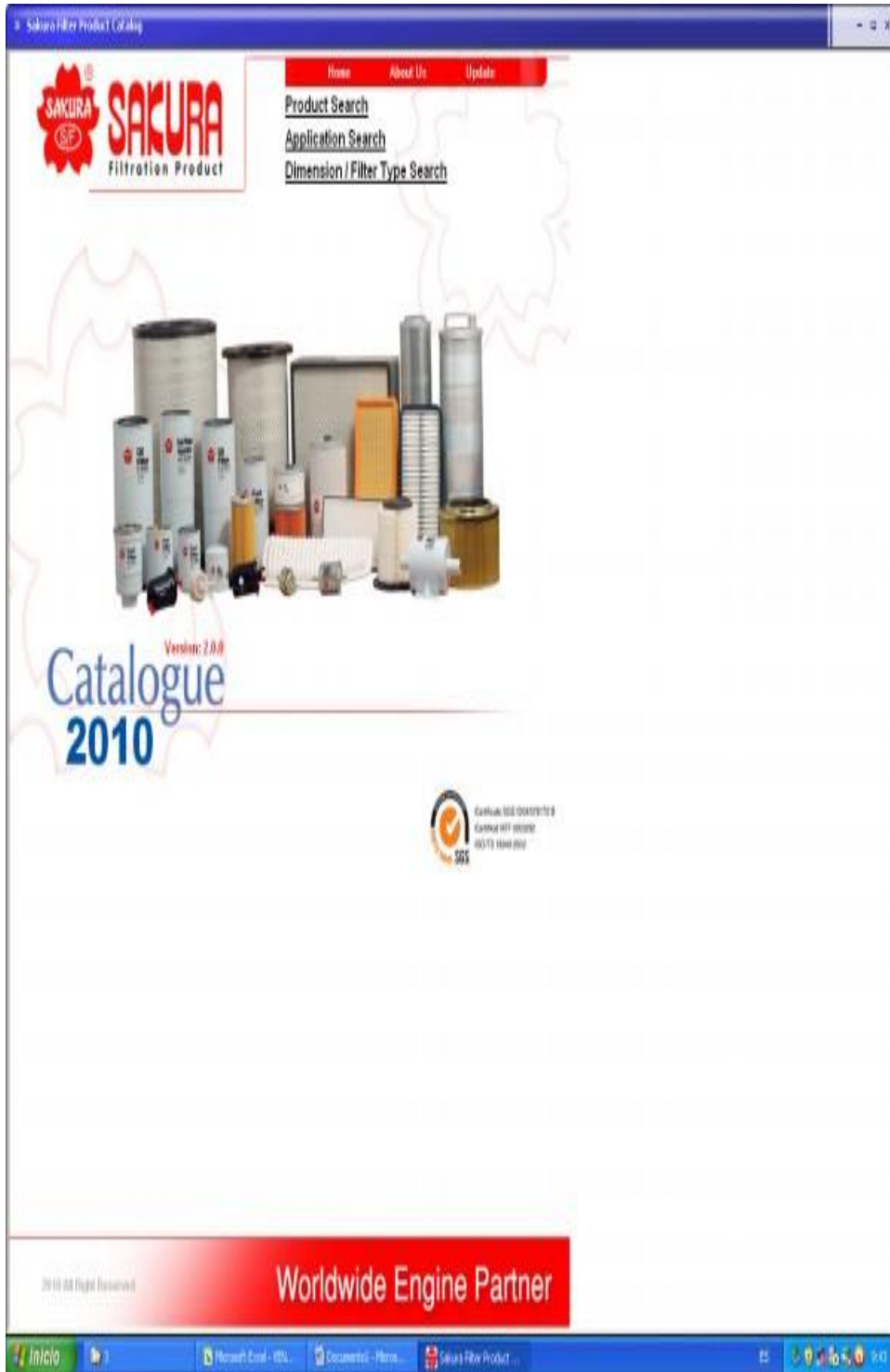
Fuente: Estación de Servicios Adelita

Anexo No. 17
Catálogos de referencias de filtros utilizados por la Estación
Marca Fleetguard



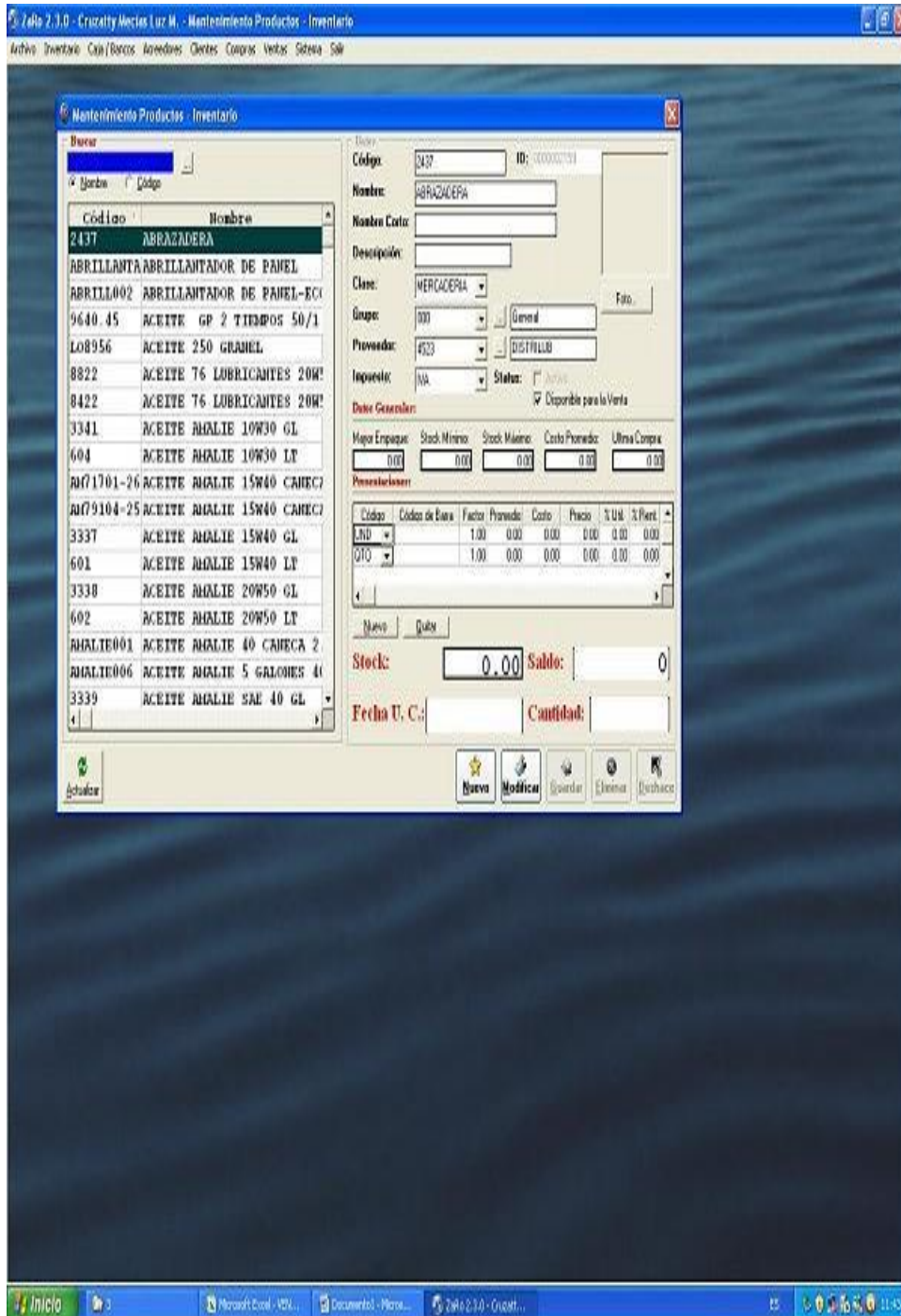
Fuente: Estación de Servicios Adelita

Anexo No. 18
Catálogos de referencias de Filtros utilizados por la Estación
Marca: Sakura



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Anexo No. 19 Programa de Inventario Zaro II



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Anexo No. 20
Materia prima para el servicio de lavado del vehículo

Fotografía No. 27 Tanque de Jabón liquido



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Fotografía No. 28 Balde de Brillo



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Anexo No. 21
Productos para la limpieza del Vehículo

Fotografía No. 29 Sacos de Detergente Industrial



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Fotografía No. 30 Tanque de Grasa



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Anexo No. 22
Propuesta de mejoramiento de los parqueaderos

Antes



Fuente: Estación de Servicios Adelita
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Después



Fuente: Estación de Servicios Adelita
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Anexo No. 23
Adecuación de los servicios higiénicos

Antes



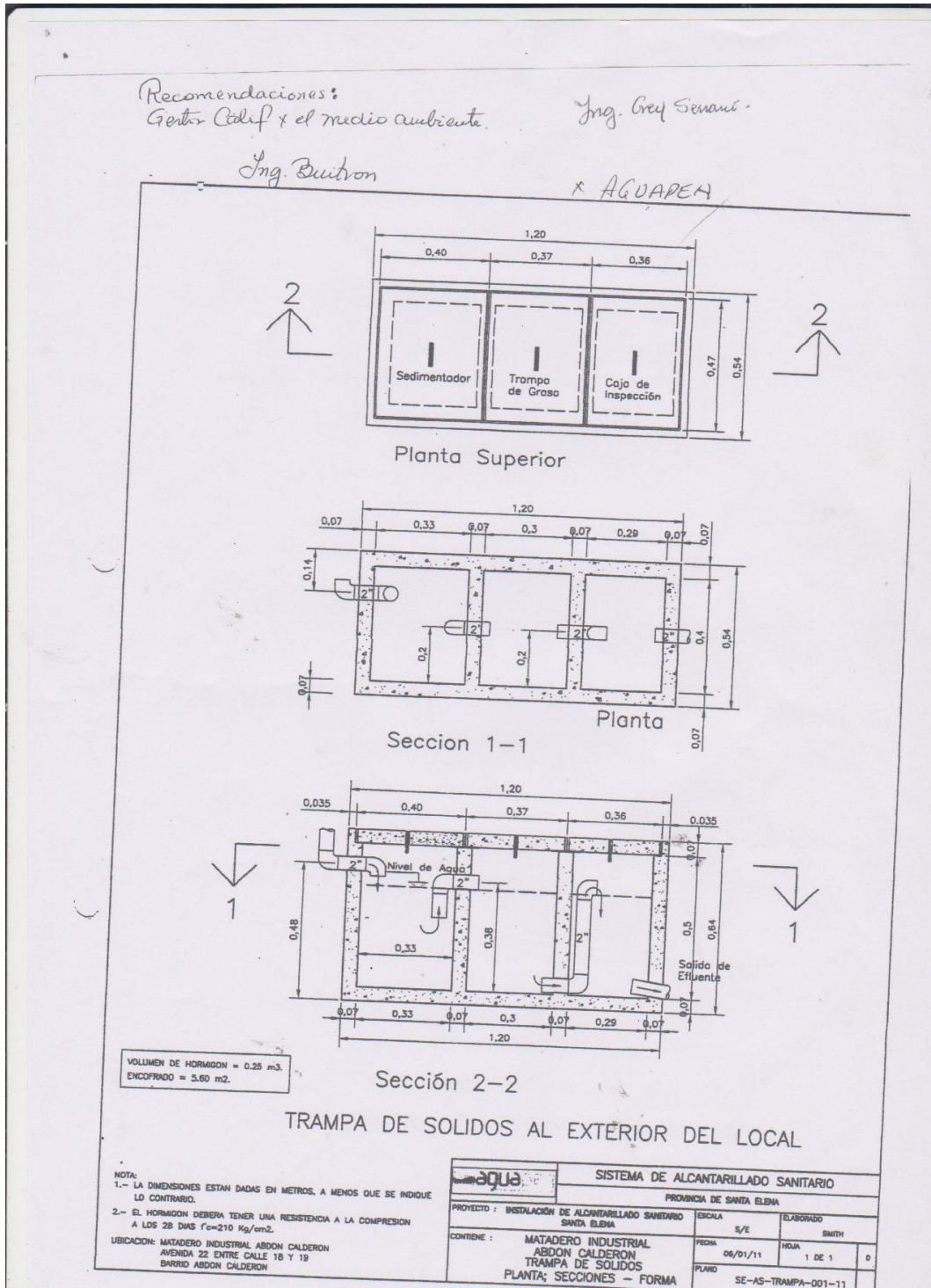
Fuente: Estación de Servicios Adelita
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Después



Fuente: Estación de Servicios Adelita
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Anexo No. 24 Diseño de las cajas o trampas de sólidos al exterior de la Estación



Fuente: Estación de Servicios Adelita

Anexo No. 25
Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico
Propuesta Estructura Organizacional

		Cargo		Iess			Fondo Reserva	Vacaciones	Decimo Tercer	Decimo Cuarto	Totales
Orden			Sueldo	11,15%	9,35%	20,5					
2	b	Cartera Ctas. Por Cobrar	\$ 292,00	\$ 32,56	\$ 27,30	\$ 59,86	\$ 292,00	\$ 146,00	\$ 292,00	\$ 292,00	\$ 730,00
2	a	Supervisor	\$ 350,00	\$ 39,03	\$ 32,73	\$ 71,75	\$ 350,00	\$ 175,00	\$ 350,00	\$ 350,00	\$ 875,00
3	b	Operario empastado automotriz	\$ 292,00	\$ 32,56	\$ 27,30	\$ 59,86	\$ 292,00	\$ 146,00	\$ 292,00	\$ 292,00	\$ 730,00
2	a	Asistente operativo	\$ 292,00	\$ 32,56	\$ 27,30	\$ 59,86	\$ 292,00	\$ 146,00	\$ 292,00	\$ 292,00	\$ 730,00
1	b	Operario Áreas verdes	\$ 292,00	\$ 32,56	\$ 27,30	\$ 59,86	\$ 292,00	\$ 146,00	\$ 292,00	\$ 292,00	\$ 730,00
1	a	Área Talento humano	\$ 350,00	\$ 39,03	\$ 32,73	\$ 71,75	\$ 350,00	\$ 175,00	\$ 350,00	\$ 350,00	\$ 875,00
1	b	Analista de talento humano y salud O.	\$ 350,00	\$ 39,03	\$ 32,73	\$ 71,75	\$ 350,00	\$ 175,00	\$ 350,00	\$ 350,00	\$ 875,00
2	b	Seguridad Industrial	\$ 292,00	\$ 32,56	\$ 27,30	\$ 59,86	\$ 292,00	\$ 146,00	\$ 292,00	\$ 292,00	\$ 730,00
											\$ 6.275,00

Fuente: Propuesta Estación de Servicios Adelita
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Anexo No. 26
Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico
Estrategia de Crecimiento

Estrategia de Crecimiento	Año 2012				Año 2013				Año 2014			
	Cantidad	Valor Unit.	V. Total	Subtotal	Cantidad	Valor Unit.	V. Total	Subtotal	Cantidad	Valor Unit.	V. Total	Subtotal
Detalle												
Servicio y atención al cliente				\$ 75,50				\$ 99,00				\$ 105,00
Camisetas Personalizadas	10	\$ 5,00	\$ 50,00		15	\$ 5,00	\$ 75,00		15	\$ 5,00	\$ 75,00	
Buzon de Sugerencias	1	\$ 3,00	\$ 3,00		2	\$ 3,00	\$ 6,00		0	\$ 3,00	\$ -	
Franelas	15	\$ 1,50	\$ 22,50		12	\$ 1,50	\$ 18,00		20	\$ 1,50	\$ 30,00	
Comunicación				\$ 36,00				\$ 46,00				\$ 50,00
Resmas para impresión	4	\$ 4,00	\$ 16,00		4	\$ 4,00	\$ 16,00		5	\$ 4,00	\$ 20,00	
Premio al mejor colaborador	2	\$ 10,00	\$ 20,00		3	\$ 10,00	\$ 30,00		3	\$ 10,00	\$ 30,00	
Convenios				\$ 40,00				\$ 35,00				\$ 35,00
Ordenes de trabajo Blog	3	\$ 5,00	\$ 15,00		4	\$ 5,00	\$ 20,00		4	\$ 5,00	\$ 20,00	
Orden de Pedido Blog	5	\$ 5,00	\$ 25,00		3	\$ 5,00	\$ 15,00		3	\$ 5,00	\$ 15,00	
Talento humano				\$ 18,50				\$ 35,00				\$ 75,00
Adiestramiento del colaborador	1	\$ 18,50	\$ 18,50		1	\$ 35,00	\$ 35,00		3	\$ 25,00	\$ 75,00	
Capacitación				\$ 30,00				\$ 35,00				\$ 35,00
Simulacro y Equipo de Primeros Auxilios	1	\$ 30,00	\$ 30,00		1	\$ 35,00	\$ 35,00		1	\$ 35,00	\$ 35,00	
TOTAL				\$ 200,00	Total			\$ 250,00	Total			\$ 300,00

Fuente: Propuesta Estación de Servicios Adelita
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Anexo No. 27
Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico
Estrategia de Crecimiento

Estrategia de Crecimiento	Año 2015				Año 2016			
	Cantidad	Valor Unit.	V. Total	Subtotal	Cantidad	Valor Unit.	V. Total	Subtotal
Cursos de Acción								
Detalle								
Servicio y atención al cliente				\$ 130,00				\$ 155,00
Camisetas Personalizadas	20	\$ 5,00	\$ 100,00		25	\$ 5,00	\$ 125,00	
Buzon de Sugerencias	0	\$ 3,00	\$ -		0	\$ 3,00	\$ -	
Franelas	20	\$ 1,50	\$ 30,00		20	\$ 1,50	\$ 30,00	
Comunicación				\$ 50,00				\$ 50,00
Resmas para impresión	5	\$ 4,00	\$ 20,00		5	\$ 4,00	\$ 20,00	
Premio al mejor colaborador	3	\$ 10,00	\$ 30,00		3	\$ 10,00	\$ 30,00	
Convenios				\$ 35,00				\$ 30,00
Ordenes de trabajo Blog	3	\$ 5,00	\$ 15,00		3	\$ 5,00	\$ 15,00	
Orden de Pedido Blog	4	\$ 5,00	\$ 20,00		3	\$ 5,00	\$ 15,00	
Talento humano				\$ 90,00				\$ 114,00
Adiestramiento del colaborador	3	\$ 30,00	\$ 90,00		3	\$ 38,00	\$ 114,00	
Capacitación				\$ 45,00				\$ 51,00
Simulacro y Equipo de Primeros Auxilios	1	\$ 45,00	\$ 45,00		1	\$ 51,00	\$ 51,00	
TOTAL				\$ 350,00	Total			\$ 400,00

Fuente: Propuesta Estación de Servicios Adelita

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Anexo No. 28
Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico
Estrategia de Mejoramiento

Estrategia de Mejoramiento	Año 2012				Año 2013				Año 2014			
	Cantidad	Valor Unit.	V. Total	Subtotal	Cantidad	Valor Unit.	V. Total	Subtotal	Cantidad	Valor Unit.	V. Total	Subtotal
Detalle												
Precios				\$ 120,00				\$ 130,00				\$ 130,00
Materiales de Limpieza	2	\$ 60,00	\$ 120,00		2	\$ 65,00	\$ 130,00		2	\$ 65,00	\$ 130,00	
Impacto Ambiental				\$ 100,00				\$ 135,00				\$ 100,00
Limpieza espacio	1	\$ 25,00	\$ 25,00		1	\$ 35,00	\$ 35,00		1	\$ 35,00	\$ 35,00	
Productos biodegradables	1	\$ 75,00	\$ 75,00		1	\$ 100,00	\$ 100,00		1	\$ 65,00	\$ 65,00	
Eficiencia				\$ 5,00				\$ 20,00				\$ 15,00
Reuniones periodicas	1	\$ 5,00	\$ 5,00		1	\$ 20,00	\$ 20,00		1	\$ 15,00	\$ 15,00	
Gestión oportuna POA				\$ 25,00				\$ 15,00				\$ 5,00
Pizarra y Marcadores	1	\$ 25,00	\$ 25,00		1	\$ 15,00	\$ 15,00		1	\$ 5,00	\$ 5,00	
Inversiones												\$ 950,00
Arreglo de Ramplas												
Materiales de Construcción												
Piedra metro									4	\$ 45,00	\$ 180,00	
Arena metro									4	\$ 30,00	\$ 120,00	
Tablones									8	\$ 5,00	\$ 40,00	
Cemento									5	\$ 6,00	\$ 30,00	
Mano de Obra												
Albañileria	0	\$ -	\$ -		0	\$ -	\$ -		2	\$ 290,00	\$ 580,00	
TOTAL				\$ 250,00				\$ 300,00				\$ 1.200,00

Fuente: Propuesta Estación de Servicios Adelita
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Anexo No. 29
Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico
Estrategia de Mejoramiento

Estrategia de Mejoramiento	Año 2015				Año 2016			
	Cantidad	Valor Unit.	V. Total	Subtotal	Cantidad	Valor Unit.	V. Total	Subtotal
Detalle								
Precios				\$ 150,00				\$ 150,00
Materiales de Limpieza	2	\$ 75,00	\$ 150,00		2	\$ 75,00	\$ 150,00	
Impacto Ambiental				\$ 200,00				\$ 200,00
Limpieza espacio	1	\$ 80,00	\$ 80,00		1	\$ 80,00	\$ 80,00	
Productos biodegradables	1	\$ 120,00	\$ 120,00		1	\$ 120,00	\$ 120,00	
Eficiencia				\$ 80,00				\$ 60,00
Reuniones periodicas	4	\$ 20,00	\$ 80,00		3	\$ 20,00	\$ 60,00	
Gestión oportuna POA				\$ 20,00				\$ 25,00
Pizarra y Marcadores	1	\$ 20,00	\$ 20,00		1	\$ 25,00	\$ 25,00	
Inversiones								\$ 65,00
Instalaciones Electricas								
Cable metro					10	\$ 2,00	\$ 20,00	
Focos Ahorradores					5	\$ 3,00	\$ 15,00	
Boquillas					5	\$ 2,00	\$ 10,00	
Mano de Obra								
Electricista					1	\$ 20,00	\$ 20,00	
TOTAL				\$ 450,00	Total			\$ 500,00

Fuente: Propuesta Estación de Servicios Adelita
 Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Anexo No. 30
Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico
Estrategia de Cambio

Estrategia de Cambio	Año 2012				Año 2013				Año 2014			
	Cantidad	Valor Unit.	V. Total	Subtotal	Cantidad	Valor Unit.	V. Total	Subtotal	Cantidad	Valor Unit.	V. Total	Subtotal
Detalle												
Diseño del Plan Estratégico				\$ 20,00				\$ 30,00				\$ 35,00
Difusión del Plan Estratégico	1	\$ 20,00	\$ 20,00		1	\$ 30,00	\$ 30,00		1	\$ 35,00	\$ 35,00	
Herramientas necesarias				\$ 130,00				\$ 135,00				\$ 180,00
Bombas de Extracción	1	\$ 100,00	\$ 100,00		1	\$ 100,00	\$ 100,00		1	\$ 140,00	\$ 140,00	
Empaques y rines de Engrasadora	1	\$ 30,00	\$ 30,00		1	\$ 35,00	\$ 35,00		1	\$ 40,00	\$ 40,00	
Filtros y Lubricantes actuales				\$ 40,00				\$ 75,00				\$ 75,00
Filtros originales de los vehículos pesados	2	\$ 20,00	\$ 40,00		3	\$ 25,00	\$ 75,00		3	\$ 25,00	\$ 75,00	
Innovación en Productos y servicios				\$ 50,00				\$ 50,00				\$ 50,00
Nuevos productos	1	\$ 50,00	\$ 50,00		1	\$ 50,00	\$ 50,00		1	\$ 50,00	\$ 50,00	
Proveedores Certificados				\$ 60,00				\$ 60,00				\$ 80,00
Materia prima certificada	1	\$ 60,00	\$ 60,00		1	\$ 60,00	\$ 60,00		1	\$ 80,00	\$ 80,00	
TOTAL				\$ 300,00	Total			\$ 350,00	Total			\$ 420,00

Fuente: Propuesta Estación de Servicios Adelita

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Anexo No. 31
Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico
Estrategia de Cambio

Estrategia de Cambio	Año 2015				Año 2016			
	Cantidad	Valor Unit.	V. Total	Subtotal	Cantidad	Valor Unit.	V. Total	Subtotal
Detalle								
Diseño del Plan Estratégico				\$ 25,00				\$ 20,00
Difusión del Plan Estratégico	1	\$ 25,00	\$ 25,00		1	\$ 20,00	\$ 20,00	
Herramientas necesarias				\$ 250,00				\$ 120,00
Bombas de Extracción	1	\$ 150,00	\$ 150,00		1	\$ 80,00	\$ 80,00	
Empaques y rines de Engrasadora	1	\$ 100,00	\$ 100,00		1	\$ 40,00	\$ 40,00	
Filtros y Lubricantes actuales				\$ 75,00				\$ 45,00
Filtros originales de los vehículos pesados	3	\$ 25,00	\$ 75,00		3	\$ 15,00	\$ 45,00	
Innovación en Productos y servicios				\$ 50,00				\$ 20,00
Nuevos productos	1	\$ 50,00	\$ 50,00		1	\$ 20,00	\$ 20,00	
Proveedores Certificados				\$ 80,00				\$ 45,00
Materia prima certificada	1	\$ 80,00	\$ 80,00		1	\$ 45,00	\$ 45,00	
TOTAL				\$ 480,00	Total			\$ 250,00

Fuente: Propuesta Estación de Servicios Adelita

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Anexo No. 32
Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico
Proyecto de Capacitación de Seguridad e Higiene Ocupacional

Proyecto de Capacitación en Seguridad e Higiene Ocupacional					
Año 2012 al 2016/ Marzo, Abril y Mayo					
Duración: 30 HORAS (10 HORAS MENSUAL)					
Detalle/ Facilitadores	Módulos	Horas	Cant	Valor Unit	Valor Total
Capacitador	3	30	1	\$ 600,00	\$ 600,00
Coordinador o secretaria	3	30	1	\$ 750,00	\$ 750,00
Escritorio	3	30	2	\$ 100,00	\$ 200,00
Luz	3	30	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Agua	3	30	1	\$ 75,00	\$ 75,00
Espacio Físico	3	30	1	\$ 300,00	\$ 300,00
Sillas plásticas	3	30	20	\$ 5,00	\$ 100,00
Materiales					
Lunch	3	30	230	\$ 2,00	\$ 460,00
Tripticos	3	30	45	\$ 1,00	\$ 45,00
Impresiones	3	30	500	\$ 0,25	\$ 125,00
Esferos	3	30	50	\$ 0,50	\$ 25,00
Botellas de Agua	3	30	230	\$ 0,50	\$ 115,00
Certificado de Cumplimiento	3	30	15	\$ 2,00	\$ 30,00
Infocus	3	30	1	\$ 500,00	\$ 500,00
Computadora portatil	3	30	1	\$ 900,00	\$ 900,00
Papelografos	3	30	20	\$ 0,40	\$ 8,00
Marcadores permanentes	3	30	40	\$ 0,60	\$ 24,00
Marcadores acrílicos	3	30	40	\$ 0,60	\$ 24,00
Pizarra	3	30	1	\$ 15,00	\$ 15,00
				Total	\$ 4.446,00

Fuente: Propuesta Estación de Servicios Adelita
 Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Anexo No. 33
Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico
Proyecto de Capacitación en Servicio y Atención al Cliente

Proyecto de Capacitación en Servicio y Atención al Cliente					
Año 2012 al 2016/Junio, Julio y Agosto					
Duración: 30 HORAS (10 HORAS MENSUAL)					
Detalle/ Facilitadores	Módulos	Horas	Cant	Valor Unit	Valor Total
Capacitador	3	30	1	\$ 600,00	\$ 600,00
Coordinador o secretaria	3	30	1	\$ 750,00	\$ 750,00
Luz	3	30	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Agua	3	30	1	\$ 75,00	\$ 75,00
Otros gastos	3	30	1	\$ 100,00	\$ 100,00
Espacio Físico	3	30	1	\$ 400,00	\$ 400,00
Materiales					
Lunch	3	30	230	\$ 2,00	\$ 460,00
Tripticos	3	30	45	\$ 1,00	\$ 45,00
Impresiones	3	30	500	\$ 0,25	\$ 125,00
Esferos	3	30	50	\$ 0,50	\$ 25,00
Botellas de Agua	3	30	230	\$ 0,50	\$ 115,00
Certificado de Cumplimiento	3	30	15	\$ 2,00	\$ 30,00
Papelografos	3	30	20	\$ 0,40	\$ 8,00
Marcadores permanentes	3	30	40	\$ 0,60	\$ 24,00
Marcadores acrílicos	3	30	40	\$ 0,60	\$ 24,00
Pizarra	3	30	1	\$ 15,00	\$ 15,00
				Total	\$ 2.946,00

Fuente: Propuesta Estación de Servicios Adelita
 Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Anexo No. 34
Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico
Programa de Inversión y Mejoramiento

Proyecto de Adecuación del Servicio Higiénico			
Mes de Febrero a Marzo del Año 2014			
Detalle			
Lugar: Estación de Servicios Adelita			
Materiales de Construcción	Cant	Valor Unit	Valor Total
Inodoro y Lavamano	1	\$ 150,00	\$ 150,00
Cerámica	30	\$ 10,00	\$ 300,00
Bloques	100	\$ 0,20	\$ 20,00
Fundas de Cemento	5	\$ 6,00	\$ 30,00
Mano de Obra			
Albañilería	2	\$ 400,00	\$ 800,00
Gafitería	1	\$ 300,00	\$ 300,00
		Total	\$ 1.600,00

Proyecto de Adecuación del Parqueadero			
Mes de Abril a Mayo del 2015			
Detalle			
Lugar: Estación de Servicios Adelita			
Materiales de Construcción	Cant	Valor Unit	Valor Total
Fundas de Cemento	10	\$ 6,00	\$ 60,00
Adoquines	200	\$ 3,00	\$ 600,00
Arena metros	5	\$ 50,00	\$ 250,00
Tablones	10	\$ 2,40	\$ 24,00
cascajo	5	\$ 50,00	\$ 250,00
clavos 1 lb	1	\$ 2,00	\$ 2,00
Jardinera			
Tierra de Sembrado fundas	10	\$ 2,40	\$ 24,00
Plantas Ornamentales	10	\$ 3,00	\$ 30,00
Cesped metros	15	\$ 4,00	\$ 60,00
Mano de Obra			
Albañilería	3	\$ 400,00	\$ 1.200,00
		Total	\$ 2.500,00

Fuente: Propuesta Estación de Servicios Adelita
 Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Anexo No. 35
Detalle del Presupuesto del Plan Estratégico
Programa de Cumplimiento de las leyes ambientales

Proyecto de Construcción de trampas de sólidos al exterior de la Estación				
Mes de Enero a Febrero del Año 2012				
Detalle				
Lugar: Estación de Servicios Adelita				
Materiales	Unidad	Cant	Valor Unit	Valor Total
Tubo Novafort	m	20	\$ 10,00	\$ 200,00
Cemento Fundas	U	18	\$ 7,00	\$ 126,00
Fierros	U	20	\$ 12,00	\$ 240,00
Arena	m	15	\$ 5,00	\$ 75,00
Piedra Ripio	m	15	\$ 5,00	\$ 75,00
Tablones	U	10	\$ 15,00	\$ 150,00
Mano de Obra				
Excavación a Maquina	H	8	\$ 25,00	\$ 200,00
Ingeniero Civil Diseño-Obra		1	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
Maestro Albañiles		1	\$ 850,00	\$ 850,00
Oficiales Albañiles		3	\$ 400,00	\$ 1.200,00
			Total	\$ 4.116,00
Proyecto de Recolección y transporte de líquidos hidrocarburíferos				
Los meses de Enero y Febrero del 2013 al 2016				
Detalle				
Lugar: Estación de Servicios Adelita				
Materiales		Cant	Valor Unit	Valor Total
Tanques o recipientes		10	\$ 10,00	\$ 100,00
Bomba Especial cap: 18 galones		1	\$ 700,00	\$ 700,00
Aserrin sacos		10	\$ 2,00	\$ 20,00
Mantenimiento del espacio		1	\$ 100,00	\$ 100,00
			Total	\$ 920,00

Fuente: Propuesta Estación de Servicios Adelita
 Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Anexo No. 36
Presupuesto General de la Propuesta de la Estructura Organizacional

Orden		Cargo	Sueldo	Iess			Fondo Reserva	Vacaciones	Decimo Tercer	Decimo Cuarto	Totales
				11,15%	9,35%	20,5					
1	a	Gerente General	\$ 600,00	\$ 66,90	\$ 56,10	\$ 123,00	\$ 600,00	\$ 300,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 1.500,00
1	b	Asistente de Gerencia	\$ 400,00	\$ 44,60	\$ 37,40	\$ 82,00	\$ 400,00	\$ 200,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 1.000,00
			\$ 1.000,00	\$ 111,50	\$ 93,50	\$ 205,00	\$ 1.000,00	\$ 500,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 2.500,00
1	a	Área Adm. Financiero	\$ 450,00	\$ 50,18	\$ 42,08	\$ 92,25	\$ 450,00	\$ 225,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 1.125,00
1	b	Contador General (Contabilidad)	\$ 400,00	\$ 44,60	\$ 37,40	\$ 82,00	\$ 400,00	\$ 200,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 1.000,00
2	b	Cartera Ctas. Por Cobrar	\$ 292,00	\$ 32,56	\$ 27,30	\$ 59,86	\$ 292,00	\$ 146,00	\$ 292,00	\$ 292,00	\$ 730,00
3	b	Bodega	\$ 292,00	\$ 32,56	\$ 27,30	\$ 59,86	\$ 292,00	\$ 146,00	\$ 292,00	\$ 292,00	\$ 730,00
			\$ 1.434,00	\$ 159,89	\$ 134,08	\$ 293,97	\$ 1.434,00	\$ 717,00	\$ 1.434,00	\$ 1.434,00	\$ 3.585,00
1	a	Área Operativo	\$ 450,00	\$ 50,18	\$ 42,08	\$ 92,25	\$ 450,00	\$ 225,00	\$ 450,00	\$ 450,00	\$ 1.125,00
2	a	Supervisor	\$ 350,00	\$ 39,03	\$ 32,73	\$ 71,75	\$ 350,00	\$ 175,00	\$ 350,00	\$ 350,00	\$ 875,00
1	b	Operario lavado, engrasado, pulverizado	\$ 292,00	\$ 32,56	\$ 27,30	\$ 59,86	\$ 292,00	\$ 146,00	\$ 292,00	\$ 292,00	\$ 730,00
2	b	Limpiadores de vehículos	\$ 292,00	\$ 32,56	\$ 27,30	\$ 59,86	\$ 292,00	\$ 146,00	\$ 292,00	\$ 292,00	\$ 730,00
3	b	Operario empastado automotriz	\$ 292,00	\$ 32,56	\$ 27,30	\$ 59,86	\$ 292,00	\$ 146,00	\$ 292,00	\$ 292,00	\$ 730,00
			\$ 1.676,00	\$ 186,87	\$ 156,71	\$ 343,58	\$ 1.676,00	\$ 838,00	\$ 1.676,00	\$ 1.676,00	\$ 4.190,00
1	a	Mantenimiento de bombas compresores	\$ 292,00	\$ 32,56	\$ 27,30	\$ 59,86	\$ 292,00	\$ 146,00	\$ 292,00	\$ 292,00	\$ 730,00
2	a	Asistente operativo	\$ 292,00	\$ 32,56	\$ 27,30	\$ 59,86	\$ 292,00	\$ 146,00	\$ 292,00	\$ 292,00	\$ 730,00
1	b	Operario Áreas verdes	\$ 292,00	\$ 32,56	\$ 27,30	\$ 59,86	\$ 292,00	\$ 146,00	\$ 292,00	\$ 292,00	\$ 730,00
1	a	Área Talento humano	\$ 350,00	\$ 39,03	\$ 32,73	\$ 71,75	\$ 350,00	\$ 175,00	\$ 350,00	\$ 350,00	\$ 875,00
1	b	Analista de talento humano y salud O.	\$ 350,00	\$ 39,03	\$ 32,73	\$ 71,75	\$ 350,00	\$ 175,00	\$ 350,00	\$ 350,00	\$ 875,00
2	b	Seguridad Industrial	\$ 292,00	\$ 32,56	\$ 27,30	\$ 59,86	\$ 292,00	\$ 146,00	\$ 292,00	\$ 292,00	\$ 730,00
3	b	Guardián	\$ 292,00	\$ 32,56	\$ 27,30	\$ 59,86	\$ 292,00	\$ 146,00	\$ 292,00	\$ 292,00	\$ 730,00
			\$ 2.160,00	\$ 208,28	\$ 174,66	\$ 382,94	\$ 1.868,00	\$ 934,00	\$ 1.868,00	\$ 1.868,00	\$ 4.670,00
		Total	\$ 6.270,00	\$ 666,55	\$ 558,94	\$ 1.225,49	\$ 5.978,00	\$ 2.989,00	\$ 5.978,00	\$ 5.978,00	\$ 14.945,00

Fuente: Propuesta Estación de Servicios Adelita
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Anexo No. 37
Plan Operativo del Programa No. 1

Programa	Proyecto	Metas	Indicadores de Gestión Institucional	Responsables	Involucrados	Presupuesto del Objetivo	Fuente de Financiamiento	Cronograma de ejecución				
								2012	2013	2014	2015	2016
Capacitación al personal operativo de la organización	1. Capacitación en Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional	Brindar una imagen de limpieza, normas de seguridad ante los clientes.	Tiempo de inicio y culminación del proyecto	Estación de Servicios Adelita (Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional) y Especialista en tema de Seguridad.	Estación de Servicios Adelita y los clientes quienes la visitan	22230,00	Autogestión y Organismos privados	X	X	X	X	X
	2. Capacitación en Servicio y Atención al cliente	Incrementar la visita de clientes atraídos por la excelente atención en el servicio	Números de cursos de capacitación	Talento humano de la Estación de Servicios Adelita	Estación de Servicios Adelita y los clientes quienes la visitan	14730,00	Autogestión y Organismos privados	X	X	X	X	X

Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Anexo No. 38
Plan Operativo del Programa No. 2

Programa	Proyecto	Metas	Indicadores de Gestión Institucional	Responsables	Involucrados	Presupuesto del Objetivo	Fuente de Financiamiento	Cronograma de ejecución				
								2012	2013	2014	2015	2016
Inversión y mejoramiento de las instalaciones	1. Adecuación del Servicio Higiénico	Proporcionar todas las comodidades al cliente en la espera de su vehículo.	Tiempo de inicio y culminación del proyecto	El área operativa de la Estación de Servicios Adelita	Estación de Servicios Adelita	1600,00	Autogestión			X		
	2. Adecuación del Parqueadero	Contar con un parqueadero adecuado y de una moderna infraestructura	Ubicación del vehículo en condiciones óptimas	El área operativa de la Estación de Servicios Adelita	Estación de Servicios Adelita y clientes	2500,00	Autogestión				X	

Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita
Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Anexo No. 39
Plan Operativo del Programa No. 3

Programa	Proyecto	Metas	Indicadores de Gestión	Responsables	Involucrados	Presupuesto del Objetivo	Fuente de Financiamiento	Cronograma de ejecución				
								2012	2013	2014	2015	2016
Cumplimiento de las leyes ambientales	1. Proyecto de construcción de trampas de sólidos al exterior de la Estación	Cumplir las normativas vigentes	Plan de Manejo Ambiental	El área administrativa, financiera y operativa de la Estación	Colaboradores y Gerencia General	4116,00	Autogestión	X	X	X	X	X
	2. Proyecto de recolección y transporte de residuos líquidos hidrocarburíferos	Llevar a cabo los procesos por los colaboradores	Observación de las entidades gubernamentales	El personal Operativo de la Estación de Servicios Adelita	Colaboradores, clientes	3680,00	Autogestión		X	X	X	X

Fuente: Datos Estación de Servicios Adelita

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Anexo No. 40
Flujo de efectivo proyectado anual

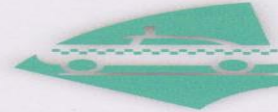
FLUJO DE CAJA PROYECTADO ANUAL					
INGRESOS	2012	2013	2014	2015	2016
Lavadas de Vehículos	\$ 45.000	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 55.000	\$ 60.000
Cambios de Aceite	\$ 30.000	\$ 35.000	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 45.000
Empastada Automotriz	\$ 8.000	\$ 11.520	\$ 10.000	\$ 9.000	\$ 7.500
Desmanchado interior vehículo	\$ 1.800	\$ 1.900	\$ 1.500	\$ 1.600	\$ 1.650
Total Ingresos	84.800	98.420	101.500	105.600	114.150
EGRESOS					
Remuneraciones y Beneficios	\$ 8.670	\$ 8.670	\$ 8.670	\$ 8.670	\$ 8.670
Declaraciones SRI	\$ 6.000	\$ 6.000	\$ 6.000	\$ 6.000	\$ 6.000
Pagos a Proveedores	\$ 20.000	\$ 25.000	\$ 28.000	\$ 30.000	\$ 35.000
Energía	\$ 4.800	\$ 4.800	\$ 4.800	\$ 4.800	\$ 4.800
Telefono	\$ 2.400	\$ 2.400	\$ 2.400	\$ 2.400	\$ 2.400
Internet	\$ 480	\$ 480	\$ 480	\$ 480	\$ 480
Agua	\$ 2.400	\$ 2.400	\$ 2.400	\$ 2.400	\$ 2.400
Rubros por Actividades					
Propuesta Estructura Organizacional					\$ 6.275
Cursos de Acción					
Estrategias de Crecimiento	\$ 200	\$ 250	\$ 300	\$ 350	\$ 400
Estrategias de Mejoramiento	\$ 250	\$ 300	\$ 1.200	\$ 450	\$ 500
Estrategias de Cambio	\$ 300	\$ 350	\$ 420	\$ 480	\$ 250
Programas de Capacitación					
Proyectos					
Seguridad e Higiene Ocupacional	\$ 4.446	\$ 4.446	\$ 4.446	\$ 4.446	\$ 4.446
Servicio y atención al Cliente	\$ 2.946	\$ 2.946	\$ 2.946	\$ 2.946	\$ 2.946
Programa de Inversión y mejoramiento					
Proyectos					
Adecuación del Servicio Higiénico			\$ 1.600		
Adecuación del Parqueadero				\$ 2.500	
Programa de Cumplimiento de leyes ambientales					
Proyectos					
Proyecto de Construcción de trampas de sólidos al exterior de la Estación	\$ 4.116				
Proyecto de Recolección y transporte de líquidos hidrocarburiíferos		\$ 920	\$ 920	\$ 920	\$ 920
Total Egresos	57.008	58.962	64.582	66.842	75.487
Saldo Anual	27.792	39.458	36.918	38.758	38.663
Saldo acumulado	27.792	67.250	104.168	142.926	181.589

Fuente: Propuesta Estación de Servicios Adelita

Elaborado por: Marco Pisco Guevara

Anexo No. 41
Convenio suscrito entre la Estación de Servicios Adelita para efectuar los programas

Estación de Servicios Adelita
Lubricadora-Lavadora
Salida Santa Elena- Guayaquil
Telf.: 2940239-20940587



Santa Elena 3 de Octubre del 2012

Convenio para la realización de los proyectos

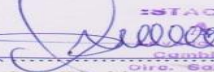
El gerente de la Estación de Servicios Adelita Ing. Wilfrido Zambrano y el tesista Sr. Marco Pisco firman este convenio en los siguientes términos:

- El Ing. Washington Zambrano se compromete a dar las facilidades y materiales necesarios para llevar a cabo el desarrollo de las capacitaciones al personal de obreros y administración. Tomando en cuenta horario y tiempo en que se desarrollará el curso de capacitación.
- El horario será de 7 a 9 de la noche durante el tiempo de acuerdo a lo establecido y en el día lo que corresponde a las prácticas.
- El tesista Marco Pisco pondrá a consideración las conferencias y prácticas usando papelografos y videos expuestos a través del proyector que estarán disponibles para tales efectos.

El trabajo que realizará el Señor Marco Pisco será relacionado a los siguientes temas:

- Capacitación de Seguridad e Higiene y Salud Ocupacional.
- Capacitación en Servicio y atención al cliente

Firman las partes:


ESTACION DE SERVICIOS
ADELITA
Calle 10 de Agosto - Guayaquil
Calle 10 de Agosto - Guayaquil
Calle 10 de Agosto - Guayaquil
Ing. Washington Zambrano
Ced: 1300124581


Sr. Marco Pisco Guevara.
Ced: 0926052531