



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

“DESARROLLO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ESTACION DE SERVICIO PEMEX GASOLINERA SILTEPEC, S. A. DE C.V.”

Dra. Yaneth Fabiola Solórzano Penagos

Alumno: Rivera Escobar Manolo Enrique



PASIÓN POR EDUCAR

Comitán de Domínguez, Chiapas; 05 Junio 2021.

UNIDAD I INTRODUCCION

1.1. TITULO

DESARROLLO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ESTACION DE SERVICIO PEMEX GASOLINERA SILTEPEC, S. A. DE C.V

1.2 ANTECEDENTES

La administración de empresas tiene la finalidad de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, financieros, materiales de una organización; para lograr el óptimo rendimiento de los recursos humanos se requiere del desarrollo de una estructura organizacional en la cual el rol que desempeña cada uno de los miembros que conforman la empresa debe estar definido para que funcione de forma óptima para que alcance las metas y objetivos establecidos.

El propósito del presente trabajo de tesis es desarrollar una propuesta de estructura organizacional de la estación de servicio denominada “**Gasolinera Siltepec S.A. de C.V.**”, empresa que opera bajo el modelo de franquicias para venta a detalle de productos petrolíferos como gasolina magna, gasolina premium, diésel y lubricantes, es decir, gasolinera operada por empresarios independientes a los cuales se le otorgó una licencia de uso de marca y conocimientos de operación por parte de la empresa estatal Petróleos Mexicanos (PEMEX).

El modelo de franquicia brinda asesoría para la operación de los equipos de venta de los productos petrolíferos, pero no cubre el desarrollo de la estructura organizacional interna de la persona o sociedad a la que le fue entregada la licencia, debido a esto se identifica una serie de carencias en la parte operativa de la Gasolinera Siltepec, mismas que frenan el pleno desarrollo y la calidad de servicio que se espera o tiene proyectado por parte de la franquiciadora PEMEX. Con la propuesta de desarrollar estructura organizacional de la Gasolinera Siltepec se pretende incrementar la productividad en las ventas y atención al cliente debido a que no se han preocupado por elaborar y contar con las herramientas para potenciar las gestiones internas y externas de esta entidad.

1.3 DEFINICION DEL PROBLEMA

En la actualidad, el consumidor promedio de bienes y servicios demanda no únicamente el producto final que adquiere, requiere que la calidad en la atención que recibe durante el proceso de compra sea importante, al grado de tener mayor peso la opinión respecto a dicho proceso, que la opinión del producto que se adquiere, dichas opiniones hoy en día son exponenciales debido al uso por parte de los consumidores de las redes sociales como facebook, twitter o google maps para calificar el comercio que brinda el producto o servicio de manera positiva o negativa, o más bien dicho, dar una puntuación en una escala de estrellas que va desde cero hasta el máximo de 5 estrellas.

Gasolinera Siltepec estación de servicio PEMEX para venta de combustible, se ubica en la región sierra en el municipio de Siltepec, Chiapas, con límites territoriales al norte con Chicomuselo, al sur con el Porvenir, Motozintla y Escuintla, al este con Bella Vista y la Grandeza, al oeste con Ángel Albino Corzo y Mapastepec por lo que el punto de venta se encuentra ubicado estratégicamente para proyectar ventas competitivas que requiere el franquiciador equivalentes a 25 mil litros diarios de gasolina o su equivalente mensual de 500 mil litros al mes (fuente:<https://www.pemex.com/negocio>), debido a la importancia en la sostenibilidad financiera y posicionamiento de competencia dentro de este mercado en la región sierra, es importante contar con una estructura organizacional bien definida para poder cumplir con los objetivos.

El presente trabajo de tesis pretende efectuar un estudio para determinar las causas que generan un bajo ingreso económico en la empresa “Gasolinera Siltepec” para poder detectar los problemas que impiden alcanzar la media promedio en ventas a nivel nacional que sugiere PEMEX para que el poseedor de la licencia pueda hablar de la rentabilidad de la franquicia.

La “Gasolinera Siltepec” no cuenta con un organigrama estructural en el cual se pueda identificar la jerarquía del personal que labora en esta empresa, también carece de los manuales de funciones, los cuales deben especificar las tareas, límites, responsabilidades y funciones de cada trabajador, creando ambigüedades en el desempeño de las tareas y funciones que cada trabajador miembro de esta plantilla laboral debe desempeñar.

La importancia del optimo posicionamiento en ventas y calidad de servicio por parte de Gasolinera Siltepec dentro del mercado de estaciones de servicio a nivel nacional y regional dentro de este mercado, prioriza la importancia de contar con una estructura organizacional definida para cumplir con los objetivos organizacionales y de franquicia ya que el nivel de ventas ha tenido un bajo rendimiento económico en la empresa.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Optimizar las gestiones internas y externas de la Estación de Servicio Gasolinera Siltepec S. A. de C.V. a través del diseño de la estructura organizacional.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Elaborar el organigrama estructural de la Estación de Servicio Gasolinera Siltepec S. A. de C.V.
- Realizar los manuales de funciones acorde a cargo de cada trabajador de la Estación de Servicio Gasolinera Siltepec S. A. de C.V.
- Optimizar las relaciones cliente –vendedor de la Estación de Servicio Gasolinera Siltepec S. A. de C.V. a través de la delimitación de los deberes del personal operativo utilizando los manuales de funciones diseñados en la presente tesis para una buena calidad en el servicio.
- Mejorar las relaciones del departamento administrativo con el departamento operativo de la Estación de Servicio Gasolinera Siltepec S.A. de C.V. a través del diseño estructural organizacional.

1.5 HIPOTESIS

Desarrollar la estructura organizacional de la Estación de Servicio PEMEX Gasolinera Siltepec, S.A. de C.V. permitirá a los colaboradores que trabajan en esta franquicia como son el personal administrativo y personal operativo conocer y delimitar las tareas, obligaciones y responsabilidades para incrementar la productividad y competitividad regional y nacional brindando servicios de calidad que el cliente espera.

1.6 JUSTIFICACION

La importancia de la administración de empresas se ve reflejada en el crecimiento y solidez de una empresa, sin importar su tamaño o giro comercial. El mejoramiento de una empresa es su principal objetivo el cual es permanente y constante. La administración se debe mantener como un proceso de permanente innovación y dinamismo, que permite la adaptabilidad, dentro de cualquier negocio, lo cual ayuda al manejo eficiente de los recursos de un organismo para generar valor, calidad y competitividad.

La importancia de desarrollar la estructura organizacional de la estación de servicio Pemex Gasolinera Siltepec, S.A de C.V., es para garantizar el mejor funcionamiento de la organización. Los expertos en administración de empresas consideran que el organigrama es esencial en toda empresa cuanto mayor sea el número de personas que participan en una compañía, más trascendencia adquirirá el organigrama que debe estar correctamente definido y mostrar una sencillez que facilite su entendimiento, tener por escrito los distintos puestos de la organización y conocer los niveles jerárquicos que forman la organización permiten mostrar los niveles de autoridad o visualizar a través de una única gráfica al personal que integra la empresa.

Resulta de gran importancia que el personal de la Estación de Servicio PEMEX Gasolinera Siltepec, S.A. de C.V., tenga el suficiente conocimiento del organigrama al margen del nivel jerárquico al que pertenece porque les proporcionará una idea más clara de la responsabilidad que debe asumir cada persona dentro de la empresa, además de formar una identificación entre el empleado y la compañía.

Un organigrama no implica un incremento de burocracia, ni tampoco se perderá la flexibilidad que existe, las pymes han hecho de la flexibilidad una

gran ventaja competitiva ante las grandes corporaciones, que llegan a tardar hasta semanas para conseguir los cambios dentro de la organización, mientras que las pequeñas entidades aplican en unas horas. Esto se debe en gran medida a la cercanía que hay entre los diferentes trabajadores, que desempeñan sus funciones en un espacio de reducidas dimensiones. La importancia de la jerarquía del organigrama debe tenerse en cuenta sobre todo para conocer la manera en que se toman las decisiones y por cómo fluye la información dentro de la empresa. El flujo de información resulta esencial, sobre todo para la creación y desarrollo de nuevas ideas.

El organigrama de una empresa tiene la misión de presentar de manera clara y directa la estructura jerárquica de la organización. Desde el presidente hasta el último cargo, pasando por los directores, gerentes y empleados. Todos los trabajadores y miembros de la comunidad deben aparecer en él. Entre los beneficios de realizar un organigrama se encuentran entre otras cosas la ayuda a la división interna, la agilización de procesos y la disminución de obstáculos entre la compañía y agentes externos, como pueden ser socios y proveedores.

Al tratarse de una representación gráfica, de un simple vistazo se puede comprobar la composición de la organización, los diferentes niveles de jerarquía que hay en ella y las formas en que se relacionan. Todos estos datos tienen que ser compartidos con los diferentes miembros del equipo de trabajo para conseguir fijar un cierto orden dentro de la compañía, sobre todo vinculado con las líneas de mando. Esto permitirá que cada persona sepa a quién debe rendir cuentas y sobre quiénes tiene capacidad de influencia debido a que se establece mejor las funciones de cada persona dentro de la organización, lo que permitirá evitar la duplicidad de funciones o tareas. Cada miembro sabrá cuál es su cometido y quién tiene por encima o por debajo.