



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“IMPLEMENTACIÓN DE UN DISEÑO ORGANIZACIONAL
COMPETITIVO PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS
EMPLEADOS DE SERVICENTRO PERU SRL”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniera Empresarial

Autora:

Katia Juana Córdova Lopez

Asesor:

Mg. Ing. Carlos Federico Díaz Sánchez

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la universidad por el conocimiento que me ha brindado a través de cada profesor, a mi asesor por brindarme su tiempo y conocimiento para la mejora de mi tesis.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
ÍNDICE DE ECUACIONES.....	8
RESUMEN	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.2. Realidad problemática	10
1.3. Formulación del problema	11
1.4. Objetivo Objetivo general.....	11
1.5. Hipótesis	12
1.6. Justificación Justificación Metodológica.....	12
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	15
2.1. Tipo de investigación.....	15
2.2.2. Métodos Método inductivo	16
2.2.3. Técnicas	17
2.3.1.1. Unidades de análisis	17
2.3.1.2. Ámbito de investigación	17
2.3.1.3. La encuesta.....	17
2.3.1.4. Entrevista	18
2.3.1.5. La observación al participante	19
2.3.1.6. Método de factores y puntos	20
2.3.2. Procedimiento de tratamiento y análisis de datos	27
2.3.2.2. Características de las técnicas.....	28
2.3.2.3. Validez de la encuesta	29
2.3.2.4. Cálculo de la varianza.....	29
2.3.2.5. Rango de confiabilidad	29
2.3.2.6. Coeficiente de alfa de crombach	30
2.3.2.7. Recursos de información.....	30
2.3.2.8. Proceso de recopilación de datos	31
CAPÍTULO III. RESULTADOS	36
3.1. Selección de información.....	36

3.3. Análisis global de los estudios.....37

3.4.1. Proceso de operaciones (before changes to a process).....38

3.4.2. Indicador de tiempo de llenado de tanque (after process)40

3.4.2. Indicador de tiempo de llenado de tanque (after process)41

3.4.3. Proceso de operaciones.....42

3.4.4. Proceso de compra.....43

3.4.5. Proceso comercial44

3.4.6. Proceso de facturación45

3.4.5. Resultados de la encuesta colectiva Tabla 15.....46

3.4.6. Gráfica de respuesta47

3.5. Potencial humano (before changes to a process).48

3.5.1. Potencial humano (after process).....49

3.4.8. Grafica de Resultado de valoración de puestos.....51

3.4.9. Presupuesto52

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....53

4.1. Discusión53

4.2. Limitaciones (interpretación comparativa)54

4.3. Interpretación55

4.4. Conclusiones.....56

Anexos.....57

Referencias 87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1 Base de datos principal	31
Tabla2 Base de datos años	32
Tabla3 Base de datos países	32
Tabla4 Datos de la tesis	37
Tabla5 Cronograma de actividades	53
Tabla6 Porcentaje de los estudios realizados	35
Tabla7 Tabla de resultados variables	53
Tabla8 Tabla de resultados variables	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Encuesta colectiva	31
Figura 2 Resultado de la muestra	31
Figura 3 Grafica detallado de cantidades	32
Figura 4 Grafica base de datos años	32
Figura 5 Grafica de cuenta por País	32
Figura 6 Grafica de flujo de investigación teórica	33
Figura 7 Base de datos principal	34
Figura 8 Grafica de proceso de compra	36
Figura 9 Grafica de proceso comercial	37
Figura 10 Grafica de proceso de operaciones	38
Figura 11 Grafica de proceso de facturación	54
Figura 12 Tabla de preguntas encuesta colectiva	40
Figura 13 Grafica de respuestas	41
Figura 14 Limitaciones de la tesis	45

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1 Se calculo el rango de confiabilidad	31
Ecuación 2 Sumatoria de varianzas de los ítems.	31

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es elaborar una propuesta de diseño organizacional competitiva para la satisfacción de los empleados de Servicentro Peru SRL que es una empresa privada que inició sus operaciones el 06 de junio de 2007, la cual se encarga de la logística del GLP tanto como toneladas y granel y cuenta con 02 sucursales 01 en Trujillo y otra en Lima.

Este proyecto es descriptivo comparativo de corte transversal, que utiliza fuentes de investigación como Scielo, redalyc, publicaciones y tesis, el número de participantes estuvo compuesto de 22 empleados donde se aplicó métodos para la recolección de datos que son las entrevistas, observación permanente en los empleados y aplicación del método de factores y puntos, dando así valoración de puestos e implementando un manual de descripción y perfil de puestos, estructurando los procesos principales como la compra, comercial y operaciones.

Las conclusiones indican que se estructuraron los procesos y se realizó la descripción y perfiles de los puestos, aplicando así valoración de puestos en base a su intelecto y responsabilidades, logrando mejores escalas salariales.

En la empresa se identificó los puestos requeridos y los puestos no necesarios, en la cual minimizó conflictos entre áreas, marcando responsabilidades y dividiendo el trabajo correspondiente al puesto, se logró aumentar la productividad individual y organizacional, existió limitaciones como la cantidad de empleados que se estudió, pero se dio un trabajo más minucioso en lo ya mencionado.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.2. Realidad problemática

En la actualidad, se encuentran empresas que no cuentan con un diseño organizacional competitivo de acuerdo a su estructuración de procesos, funciones y desempeño que realizan los empleados, es por esta razón que los procesos no se dan de manera eficaz y eficiente lo que hace que se presente “cuellos de botellas”, problemas administrativos internos y a su vez se manifiesta externamente.

Según (Burton R & Obel, 2004), “desarrollan una teoría comprensiva del diagnóstico y diseño organizacional con sustento en el fit estructural. Esta teoría representa una síntesis integradora de las teorías funcional y contingencial y se fundamenta en la premisa que la organización es una entidad que procesa información, cuyo flujo garantiza el desempeño organizacional. El planteamiento esencial es que existen unos factores estratégicos, liderazgo, estilo directivo, clima organizacional, tamaño y habilidades del personal, ambiente, tecnología y estrategia, factores estructurales, configuraciones, complejidad, formalización, centralización, incentivos y coordinación y control, cuya alineación garantizarán una mayor efectividad (eficacia + eficiencia) y la perdurabilidad de la organización”.

En el entorno actual el mercado, exige cada vez, servicios diferenciados y a la vez busca rentabilidad, lo cual se deberá adoptar estrategias que permita satisfacer necesidades de los clientes. En el rubro de la distribución de combustible ha ido marcando diferencia en su entorno de competencia ofreciendo no solo un buen servicio, sino también fundamentando en la diferenciación de la forma de atención del cliente, ofreciendo mejores tiempos de recepción del servicio y sobre todo, generando confianza y fidelización con el cliente, lo que significa, una revisión permanente de sus procesos a fin de mejorarlos para ser más eficientes.

Es por este motivo es que se analiza la situación problemática de la empresa Servicentro Peru SRL, en la cual se detectó en el proceso operacional un “cuello de botella”, que causaba pérdida monetaria y retraso en los puntos de atención dentro de la ruta norte, en la plana del potencial humano se encuentra empleados con escala salarial no de acuerdo a las funciones que realizan, sin ningún evaluación de por medio de sus habilidades cualitativas y cuantitativas causando funciones y responsabilidades no estructuradas y tenían compensación salarial no específica por puesto en donde el empleador a través de los factores que evaluaba al entrevistar a un empleado no lo utilizaba para calificar sueldo que correspondía, lo mencionado influía directamente en el desarrollo y crecimiento de la empresa.

La presente investigación tiene como objeto brindar a la empresa Servicentro Peru SRL, una propuesta de diseño organizacional competitivo para solucionar el “cuello de botella” en el proceso operacional logrando disminuir el tiempo de llenado a cada estación, disminuyendo pérdidas monetarias y aumentando vueltas por empleado, al describir perfil y función por puesto se logrará plantear indicadores en la evaluación cualitativa y cuantitativa, logrando detectar falencias ó disminución de productividad del empleado. Aplicando la valoración de puestos a través de factores y puntos en base a su intelecto y responsabilidades, se logrará poder determinar los ingresos de acuerdo a sus grados y habilidades brindadas hacia la empresa.

1.3. Formulación del problema

Problema General

¿De que manera influye una implementación de diseño organizacional competitivo en la satisfacción de los empleados de Servicentro Peru SRL?

Problemas específicos

¿Cómo influye la estructuración de procesos en el diseño organizacional en la empresa Servicentro Peru SRL?

¿Cómo se relaciona el potencial humano con el diseño organizacional en la empresa Servicentro Peru SRL?

¿Cuál es la relación que existe entre la compensación salarial con la satisfacción del empleado en la empresa Servicentro Peru SRL?

1.4. Objetivo

Objetivo general

Determinar la influencia de la implementación de un diseño organizacional competitivo para la satisfacción de los empleados de Servicentro Peru SRL.

Objetivos específicos

Determinar cómo influye la estructuración de procesos en el diseño organizacional en Servicentro Peru SRL.

Determinar la relación que existe entre el potencial humano con el diseño organizacional en la empresa Servicentro Peru SRL.

Determinar la relación entre la compensación salarial y la satisfacción del empleado en Servicentro Peru SRL.

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

Una implementación de diseño organizacional influye positivamente en la mejora de la satisfacción de los empleados de Servicentro Peru SRL.

Hipótesis específicas

La estructura de procesos reduce el tiempo de atención ejecutado en el servicio operacional del diseño organizacional de Servicentro Peru SRL.

Mantener potencial humano aumenta la productividad y elección de talentos para el diseño organizacional en Servicentro Peru SRL.

La compensación salarial distribuye la remuneración por nivel para la satisfacción de los empleados en Servicentro Peru SRL.

1.6. Justificación

Justificación Metodológica

El objetivo de la investigación es tener como base los conocimientos científicos y estudios con fundamentos propios de autores relacionados al tema de investigación, que estén ligados a cumplir con los parámetros y lineamientos en los que se constata que el éxito de una organización es tener una propuesta de diseño organizacional competitiva a través las decisiones administrativas.

Para (Beckman, 2009) y (Zapata, 2008), “al momento de elaborar el diseño de una organización es necesario comprender qué opciones existen para el diseño y qué características de la organización se pueden cambiar. Adicionalmente, se requiere probar las opciones de diseño, antes de su implementación. Sin embargo, y como afirma Galbraith, los esfuerzos de diseño de la mayoría de las organizaciones se centran demasiado en la estructura, haciendo caso omiso de la importancia de los demás elementos del diseño”.

Según (Visscher K. & Visscher-Voerman, 2014), “Algunas decisiones administrativas, como el diseño organizacional, necesarias para la eficiencia de la organización, tienen igualmente efectos en las personas, actualmente denominadas colaboradores”.

Según (Morgeson, Dierdorff, & Hmurovic, 2010), “los estudios de Morgeson muestran como los contextos laborales ejercen influencias significativas tanto en las características del puesto de trabajo como en los resultados individuales. Además, los diferentes cargos y ocupaciones tienen sus propias características culturales que pueden ser tan influyentes como los efectos normalmente atribuidos a las culturas organizacionales”

Por lo tanto, para determinar la influencia del diseño organizacional se realizará técnicas como una encuesta donde se obtendrá la percepción del empleado hacia la empresa y poder reafirmar las dimensiones estudiadas en esta tesis, se realiza la observación al empleado para determinar el “cuello de botella” que causa pérdidas monetarias y una mala perspectiva del cliente hacia la empresa, se realizó planteamiento de funciones, relaciones internas y externas del empleo, utilizando factores y subfactores que utiliza la empresa para contratar personal y así lograr aplicar el método de factores y puntos, mediante los puntos por grado y calcular el sueldo para trabajadores.

Justificación Práctica

Esta tesis es descriptivo comparativo de corte transversal, que tiene un diseño no probabilístico de selección intencional que se basa primordialmente en la experiencia con la población.

Según (Mintzberg & Quinn, 2001), “Describe nueve parámetros de diseño organizacional, incluidos en cuatro grupos, como se muestra en la tabla N° 1. Uno de estos grupos es el diseño de puestos, que para Mintzberg comprende tres parámetros que son: especialización de la tarea, formalización del comportamiento y capacitación y adoctrinamiento.”

Grupo	Parámetro de diseño	Conceptos relacionados
Diseño de posiciones	Especialización de tarea Formalización de comportamiento Capacitación y adoctrinamiento	División básica de trabajo Estandarización de contenido de trabajo
Diseño de superestructura	Agrupamiento de unidad Dimensión de la unidad	Supervisión directa División administrativa del trabajo Sistemas de autoridad formal Organigrama
Diseño de encadenamientos laterales	-----	Sistema de flujos regulados
Diseño de sistema de toma de decisiones	Descentralización vertical Descentralización horizontal	Sistemas de autoridad formal

Ilustración 1. Diseño de Organizaciones eficientes

Según, (Mintzberg & Quinn, 2001), “El diseño supone el albedrío, una capacidad para alterar un sistema. En el caso de la estructura organizativa, diseño significa girar aquellas manijas que influyen sobre la división del trabajo y los mecanismos coordinadores”

Para poder realizar un diseño organizacional competitivo, se evaluó la estructura de procesos encontrando “cuello de botella” en la cual presentaba pérdida monetaria y mal perspectiva hacia al cliente, causando disminución de puntos de reparto y alterando tiempo de atención por cliente.

Se aplicó encuestas para analizar la perspectiva que tiene el empleado hacia a la empresa, junto con una entrevista donde se defina el objetivo, funciones, relaciones externas y internas del puesto, logrando así identificar mediante indicadores una evaluación cualitativa y cuantitativa del empleado.

Con los factores y subfactores que utiliza la empresa para poder contratar personal, se utilizó y aplicó el método de factores y puntos, logrando así darle valor a cada grado presente en cada subfactor y poder calcular sueldo mediante a los datos ya mencionados .

Justificación económica

La finalidad de esta tesis, es que la empresa tome importancia a sus tres dimensiones, donde la estructura de procesos operacional no genere pérdidas monetarias y mala perspectiva hacia el cliente, y a su vez lograr identificar la valorización tanto cualitativa y cuantitativa de cada puesto como también la identificación de su objetivo, funciones, relaciones externas y internas del empleado, generando formalización y permanencia del potencial humano.

En la compensación salarial propuesta, es también beneficio al empleado ya que aumentará el salario del personal, mediante el sustento monetario de la solución del “cuello de botella”, se podrá cubrir esta brecha que generará el aumento de salario por puesto.

Justificación ambiental

Esta tesis no emplea un impacto ambiental negativo y nada que adúltere la naturaleza.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es descriptiva comparativo de corte transversal.

Consiste en recolectar en 3 muestra con el propósito de observar el comportamiento de una variable, tratando de controlar estadísticamente la variable que se considera que pueda afectar la variable estudiada (variable dependiente) y a la vez se estudiará a un grupo determinado con condición o característica en común en un momento puntual del tiempo. (Ferreira, 2009).

Población

La población a estudiar es de 46 empleados de la sucursal de Trujillo y Lima de la empresa Servicentro Peru SRL, la elección se dio a través de las características esenciales como tiempo y cantidad, para fines de acopio de información técnica, comercial, procesos y actividades.

Muestra

En esta tesis se aplicó un muestreo no probabilístico de selección intencional, este tipo de muestreo facilita la observación pertinente, seguimientos y recopilación de información de una manera inmediata.

Según (Otzen & Carlos , 2017), “permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos. Se utiliza en escenarios en las que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es pequeña. Por ejemplo, entre todos los sujetos con CA, seleccionar a aquellos que más convengan al equipo investigador, para conducir la investigación”.

Tabla 1

Muestra por cada área

Muestra	
Área administrativa	6
Área comercial	3
Área operativa	13
Total	22

Nota: Tabla indica el total de muestra, 22 empleados de la sucursal de lima.

2.2. Materiales, instrumentos y métodos

2.2.1. Materiales e Instrumentos

Los materiales requeridos para cada técnica son:

Encuesta

- Lapiceros.
- Hojas bond.
- Sillas.

La observación a participantes

- Libreta.
- Lapicero.
- Temporizador.

Método de factores y puntos

- Libro de descripción del método.
- Información del personal.
- Lapicero.

2.2.2. Métodos

Método inductivo

Según Francis Bacon (1561- 1626), citado por (Dávila Newman G. , 2006), “fue el primero que propuso la inducción como un nuevo método para adquirir conocimientos. Afirmaba que para obtener conocimiento es imprescindible observar la naturaleza, reunir datos particulares y hacer generalizaciones a partir de ellos. Según Bacon, las observaciones se hacían sobre fenómenos particulares de una clase y luego a partir de ellos se hacían inferencias de la clase entera. Este procedimiento es lo que hoy se denomina razonamiento inductivo”.

Este método se aplicó para obtener información clara y precisa de la empresa, basándose en datos recogidos por los instrumentos mencionados junto con la información histórica de la empresa, que permitirá desarrollar un diseño organizacional competitivo, puesto que es un método que parte de una evidencia singular y sugiere la posibilidad de una conclusión universal.

Método deductivo

Según (Dávila Newman G. , 2006), “las conclusiones deductivas son necesariamente inferencias hechas a partir de un conocimiento que ya existía. En consecuencia, la indagación científica no puede efectuarse sólo por medio del razonamiento deductivo, pues es difícil establecer la verdad universal de muchos enunciados que tratan de fenómenos científicos”.

Este método es considerado como la hipótesis de la investigación, puesto que se parte del diseño organizacional existente y genera una incertidumbre si se va lograr obtener mejores beneficios a través de esta propuesta o se seguirá manteniendo el mismo diseño.

2.2.3. Técnicas

Las técnicas empleadas en el desarrollo de esta propuesta de diseño organizacional competitivo para la satisfacción de los empleados son las siguientes:

- Encuesta.
- La observación a participantes.
- Método de factores y puntos.

Estas técnicas permitirá la confiabilidad de la información, la calidad y validez para la identificar la situación actual del diseño organizacional, la arquitectura de sus funciones por puesto y la satisfacción del empleado.

2.3. Procedimiento

2.3.1. Procedimiento de recolección de datos

2.3.1.1. Unidades de análisis

Los elementos de los cuales se recopiló la información para realizar la investigación, estuvieron conformado por:

- Empleados del área administrativa.
- Empleados del área operativa.
- Empleados del área comercial.

2.3.1.2. Ámbito de investigación

Ámbito espacial: La locación de la investigación se estableció en el interior de la empresa Servicentro Peru SRL.

Ámbito temporal: La recopilación de la información de los empleados, se realizó durante este año 2020.

2.3.1.3. La encuesta

Según (Kuznik, Hurtado, & Espinal, 2010), La encuesta, además de ser una técnica de recogida de datos, se ha convertido en un método muy usual de investigación social, dada su gran versatilidad, la variedad de campos de aplicación, así como su capacidad de describir las características sociales de los colectivos estudiados e inferir conclusiones extensivas a la totalidad de dichos colectivos.

Es una técnica cualitativa no estructurada directa de obtención de información. Se entrevistará a cada empleado para exponer con libertad sus pensamientos, opiniones y motivaciones respecto al tema de investigación.

Finalidad

La finalidad de esta técnica es determinar como se encuentra la empresa a través de la percepción de los empleados dando un claro panorama para la evaluación y una tentativa solución a los principales déficits de la investigación.

Dirigido

Se elaboró la encuesta para el área comercial, operativa y administrativa.

Procedimiento

Primero, se elaboró los cuestionarios para la encuesta.

Segundo, se escogió 3 grupos, 2 de 7 empleados y 1 de 8 empleados, el cuestionario se dio por igual en cada grupo.

Tabla 2

Total de empleados por grupo

Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
7 empleados	7 empleados	8 empleados
3: área administrativa	3: área administrativa	8 : área operativa
2 : área comercial	1: área comercial	
Duración: 3 días		

Nota: Tabla indica la cantidad de empleados por grupo y el tiempo empleado para realizar la entrevista.

Tercero, los empleados de cada grupo se reunirán en la sala de descanso y realizarán por individual la encuesta.

Al finalizar, se procede a reunir información y se diseña un formato de información preliminar con los comentarios más importantes para ser procesados para el análisis de la investigación.

2.3.1.4. Entrevista

Según (Díaz-Bravo, Torruco-García, Martínez-Hernández, & Varela-Ruiz, 2013), la entrevista es “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto”.

Según (Polo, Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas, 2015), 5.2. La entrevista como procedimiento científico para la recolección de datos, la entrevista hace referencia al proceso de interacción donde la información fluye de forma asimétrica entre dos roles bien diferenciados, de los que uno pregunta y el otro responde.

Se elaboró una entrevista semiestructurada, las preguntas planteadas se ajustan a los entrevistados.

Finalidad

La finalidad de esta técnica es obtener información de la área administrativa, operativa y comercial sobre sus funciones, sus relaciones externas e internas y estableciendo así el objetivo y perfil del puestos.

La información brindada servirá para armar los indicadores que definan con claridad cuando productivo es el empleado para la empresa.

Dirigido

La entrevista es dirigida al área administrativa, operativa y comercial.

Procedimiento

Primero, se elaboró una guía de entrevista.

Segundo, se eligió una zona agradable para que favorezca un dialogo vasto y sin ruido con los entrevistados.

Tercero, se entrevisto individualmente, el proceso de la entrevista para todos los empleados se realizó durante 1 semana.

Cuarto lugar, se utiliza la guía de preguntas de manera que el entrevistado hable de manera libre y espontánea, si es necesario se modifica el orden y contenido de las preguntas acorde al proceso de la entrevista, con prudencia y sin presión se invita al entrevistado a explicar, profundizar y aclarar aspectos relevantes para la finalidad de la técnica.

Quinto lugar, se estableció indicadores con la información brindada , tanto en la evaluación cualitativa y cuantitativa de las áreas que interactuó en el proceso.

Al finalizar, se procede a recaudar información alineada a la finalidad de la técnica.

2.3.1.5. La observación al participante

Según (Pellicer, Vivas-Elias, & Rojas, 2013), define “esta técnica, en el contexto urbana actual, permite al investigador formar parte y estar en contacto con los diversos procesos y los trayectos que se producen en ese ámbito.

Según (Polo, Ceremonial y protocolo : metodos y tecnicas de investigación científica , 2015). Define la observación es uno de los procedimientos que permiten la recolección de información que consiste en contemplar sistemática y detenidamente cómo se desarrolla la vida de un objeto social. Alude, por tanto, al conjunto de ítems establecidos para la observación directa de sucesos que ocurren de un modo natural

Finalidad

En esta técnica se obtiene información directa de todo los procesos, la interacción de los empleados y la función que realizar en cada proceso.

“Implementación de un diseño organizacional competitivo para la satisfacción de los empleados de Servicentro Peru SRL”

Se empleo esta técnica para poder detectar el “cuello de botella” en el proceso operacional y así poder brindar una solución a lo mencionado.

Dirigido

La observación se dió en cada área, en diferentes rangos de tiempo.

Procedimiento

Primero, se eligió al área operativa, por ser el principal procesos de la empresa , se fijo días y horario para realizar la observación permanente, registrando de manera constante como interactúan cada empleado en el proceso del área, se cálculo los intervalos de tiempos empleados en cada función.

Segundo, se acompaño a 7 empleados en la ruta norte durante 4 semanas, en la cual se realizo la toma de tiempo que emplean durante el llenado de tanques de las estaciones de Pecsca.

Tercero, se clasifico información para cada proceso, y se empleo un indicar para poder evaluar y solucionar “cuello de botella” mencionado.

Finalmente, se recogió datos que permitió una observación eficaz (notas de campo y tomas de tiempo), para tener una clara información por cada proceso que presenta cada área.

2.3.1.6. Método de factores y puntos

Según (Berrocal Berrocal, 2015), lo define “la finalidad principal es determinar el valor relativo de los puestos en función de sus contribuciones para la organización, si bien sus resultados pueden aplicarse para beneficio de la empresa y del empleado”.

Según (Capuano, 2004), donde cita a Elton Mayo, quien demostró con una serie de estudios (Experimento Hawthorne) que los trabajadores no eran un engranaje más de la máquina sino una parte importante de su empresa. Por consiguiente, su desempeño mejoraría si se lo hacía partícipe del proceso, pero esta vez, desde un aspecto humanístico, lo que desembocaría en un aumento sustancial de la producción.

Se elaborará tabla de factores y puntos de acuerdo con el método de los cocientes y que determine el valor puntual del puesto de trabajo requerido y el sueldo correspondiente.

Finalidad

La finalidad de este método es poder formalizar su sistema de compensaciones y beneficios con miras a beneficio de la empresa y del empleado.

Dirigido

Esta dirigido a los 13 puestos principales de Servicentro Peru SRL.

Procedimiento

Paso 1. Se seleccionan los factores.

F1: Habilidad.

F2: Responsabilidad por.

F3: Condiciones de trabajo.

Paso 2. Se seleccionan los sub factores por cada factor.

F1: Habilidad

SF1.1. Educación formal.

SF1.2. Experiencia.

SF1.3. Liderazgo.

F2: Responsabilidad por

SF2.1. Contacto con el cliente.

SF2.2. Manejo de información al cliente.

SF2.3. Manejo de valores en efectivo.

SF2.4. Supervisión personal.

SF2.5. Resultados.

F3. Condiciones de trabajo

SF3.1. Esfuerzo físico

SF3.2. Esfuerzo mental

SF3.3. Seguridad en el trabajo

Paso 3. Se defino cada uno de los sub factores identificados en el nivel de acuerdo a la categoria sobre la cual se va pagar el salario o sueldo.

Educación

- 1) Educacion media.
- 2) Diversificado.
- 3) Tecnico.
- 4) Licenciatura.
- 5) Postgrado.
- 6) Maestría.

Experiencia

- 1) Sin experiencia
- 2) 1 año de experiencia
- 3) 2 años de experiencia
- 4) 3 años de experiencia.
- 5) Mas de 3 años de experiencia.

Liderazgo

- 1) No requiere.
- 2) Bajo.
- 3) Medio.
- 4) Alto.

Contacto con el cliente

- 1) No tiene contacto con el cliente
- 2) Poco contacto.
- 3) Regular contacto.
- 4) Mayor contacto.

Manejo de información del cliente

- 1) No Maneja información.
- 2) Maneja información operativa.
- 3) Maneja información gerencial.
- 4) Maneja información confidencial.

Manejo de valores en efectivo

- 1) No maneja valores en efectivo.
- 2) Valores hasta de 5000 soles.
- 3) Valores hasta de 10000 en adelante.

Supervisión de personal

- 1) No maneja personal.
- 2) Maneja 4 a 7 personas.
- 3) Maneja 8 a 12 personas.
- 4) Maneja más de 12 personas.

Resultados

- 1) Cero impacto.
- 2) Bajo impacto.
- 3) Impacto medio.
- 4) Impacto Alto.

Esfuerzo físico

- 1) No hace esfuerzo físico
- 2) Bajo impacto.
- 3) Medio impacto.
- 4) Alto impacto.

Esfuerzo mental

- 1) No hace esfuerzo mental.
- 2) Bajo impacto.
- 3) Medio impacto.
- 4) Alto impacto.

Seguridad en el trabajo

- 1) Bajo riesgo.
- 2) Riesgo medio.
- 3) Alto riesgo.

Paso 4. Se define los grados de cada sub factor

- Educación formal 6 grados
- Experiencia 5 grados
- Liderazgo 4 grados
- Contacto con el cliente 4 grados
- Manejo de información 4 grados
- Manejo de valores en efectivo 3 grados
- Supervisión personal 4 grados
- Resultados 4 grados
- Esfuerzo físico 4 grados
- Esfuerzo mental 4 grados
- Seguridad en el trabajo 3 grado

Paso 5. Se define la ponderación de cada factor y sub factor

Tabla 3

Ponderación de cada factor y sub factor

Factores	Subfactores
Habilidad 35%	Educación formal 50%
	Experiencia 30%
	Trabajo a presión 20%
Responsabili dad por 45%	Prestación de servicios al cliente 35%
	Administración de la información del cliente 20%
	Manejo de valores en efectivo 15%
	Manejo de información electrónica 10%
	Administración de personal a cargo 20%
Condiciones de trabajo 20%	Trabajo físico 20%
	Trabajo mental 35%
	Seguridad en el trabajo 45%

Nota: Tabla indica los principales factores y subfactores que Servicentro Peru utiliza para la elección del personal.

Paso 6. Se define los puntos por cada factor de acuerdo a la siguiente tabla.

Tabla 4

Enumeración de puestos a valorar

Numero de puestos a valorar	Sub factores	Base puntual
Hasta 10	Hasta 7	800
De 11 al 20	De 8 a 10	1000
De 21 al 40	De 11 a 13	2000
Mas de 40	Mas de 13	3000

Nota: Tabla indica los puestos a evaluar y cuantos subfactores utilizar y la base puntual que se debe dar a cada factor y subfactor.

Paso 7. Se realiza la puntuación en las siguiente tabla de resultados

				base puntual		2000								
Factores		%		sub factores		Grados								
F ₁	Habilidad	35%	700.00		Puntos	I	II	III	IV	V				
					350	6	58	117	175	233	292	350		
				1	SF _{1.1}	Educación formal	50%		Educacion media	Diversificado	Tecnico	Licenciatura	Postgrado	Maestria
				2	SF _{1.2}	Experiencia	20%	140	5	28	56	84	112	140
									Sin experiencia	1 año de experiencia	2 años de experiencia	3 años de experiencia	Más de 3 años de experiencia	
				3	SF _{1.3}	Liderazgo	30%	210	4	53	105	158	210	
F ₂	Responsabilidad por.	40%	800.00						No requiere	Bajo	medio	alto		
				4	SF _{2.1}	Contacto con el cliente	10%	80	4	20	40	60	80	
									No tiene contacto con el cliente	Poco contacto	Regular contacto	Mayor contacto		
				5	SF _{2.2}	Manejo de información	10%	80	4	20	40	60	80	
									No maneja información	Maneja información Op	Maneja información Gerencial	Maneja información Confidencia		
				6	SF _{2.3}	Manejo de valores en efectivo	20%	160	3	53	107	160		
									No maneja valores en efectivo	Manejo valores hasta de	Valores hasta de 10000 en adelante			
				7	SF _{2.4}	Supervisión personal	25%	200	4	0	50	100	200	
									No maneja personal	Maneja de 4 a 7 personas	Maneja de 8 a 12 personas	Maneja mas de 12 personas		
				8	SF _{2.5}	Resultados	35%	280	4	70	140	210	280	
									Cero impacto	Bajo impacto	Impacto medio	Alto impacto		
F ₃	Condiciones de trabajo	25%	500											
				9	SF _{3.1}	Esfuerzo físico	25%	125	4	31	63	94	125	
									No hace esfuerzo físico	Bajo impacto	Medio impacto	Alto impacto		
				10	SF _{3.2}	Esfuerzo mental	35%	175	4	44	88	131	175	
									No hace esfuerzo mental	Bajo impacto	Medio impacto	Alto impacto		
				11	SF _{3.3}	Seguridad en el trabajo	40%	200	3	67	133	200		
									Bajo riesgo	Riesgo medio	Alto riesgo			
							2000							

Figura 1 Cálculo de puntos en cada grado.

Paso 8. Se colocó el total de grados por cada puesto

SUELDO	S/ 2,742.37	S/ 2,500.00	S/ 1,500.00	S/ 2,500.00	S/ 3,000.00	S/ 5,000.00	S/ 7,200.00	S/ 7,410.00	S/ 9,200.00	S/ 10,500.00	S/ 18,000.00	S/ 19,600.00	S/ 25,000.00
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
PUESTO	Supervisor comer	Analista de fina	Conductor	Analista de op	Contador	Supervisor de	Supervisor de	Supervisor adm	Gerente admin	Gerente comerci	Gerente de finan	Gerente de oper	Gerente General
Educación formal	58	117	117	117	175	175	175	175	233	233	292	292	350
Experiencia	28	56	56	56	84	84	112	84	112	112	140	140	140
Liderazgo	53	105	105	105	158	158	210	210	210	210	210	210	210
Contacto con el client	20	20	40	60	60	60	60	80	80	60	60	60	60
Manejo de informació	20	40	40	60	60	60	60	60	80	80	80	60	80
Manejo de valores en	53	53	53	107	107	53	107	107	160	160	160	107	160
Supervisión personal	50	50	50	50	100	100	150	100	100	150	150	200	200
Resultados	70	140	140	210	210	210	280	210	280	280	280	280	280
Esfuerzo físico	31	94	94	63	63	63	94	63	31	63	63	94	63
Esfuerzo mental	44	131	131	131	131	131	131	175	175	175	175	175	175
Seguridad en el trabaj	67	200	200	67	67	133	133	133	67	67	133	133	133
TOTAL DE PUNTOS	494	1006	1026	1026	1215	1227	1512	1397	1528	1590	1743	1751	1851
BASE PUNTUAL	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000

Figura 2 Puestos y puntaje por subcategoría.

Paso 9. Cálculo de sueldo ideal por puesto.

Tabla 5

Relación de puestos, puntos y sueldo

N.	Puestos de trabajo	X Puntos	Y Sueldos	Sueldo ideal
1	Supervisor comercial	494	2742.37	4138
2	Analista de finanzas	1006	2500	1813
3	Conductor	1026	1500	1948
4	Analista de operaciones	1026	2500	1948
5	Contador	1215	3000	4062
6	Supervisor de facturación	1227	5000	4247
7	Supervisor de operaciones	1512	7200	10443
8	Supervisor administrativo	1397	7410	7529
9	Gerente administrativo	1528	9200	10893
10	Gerente comercial	1590	10500	12739
11	Gerente de finanzas	1743	18000	17992
12	Gerente de operaciones	1751	19600	18294
13	Gerente General	1851	25000	22298

Nota: Tabla de puestos más relevantes en Servicentro Peru SRL

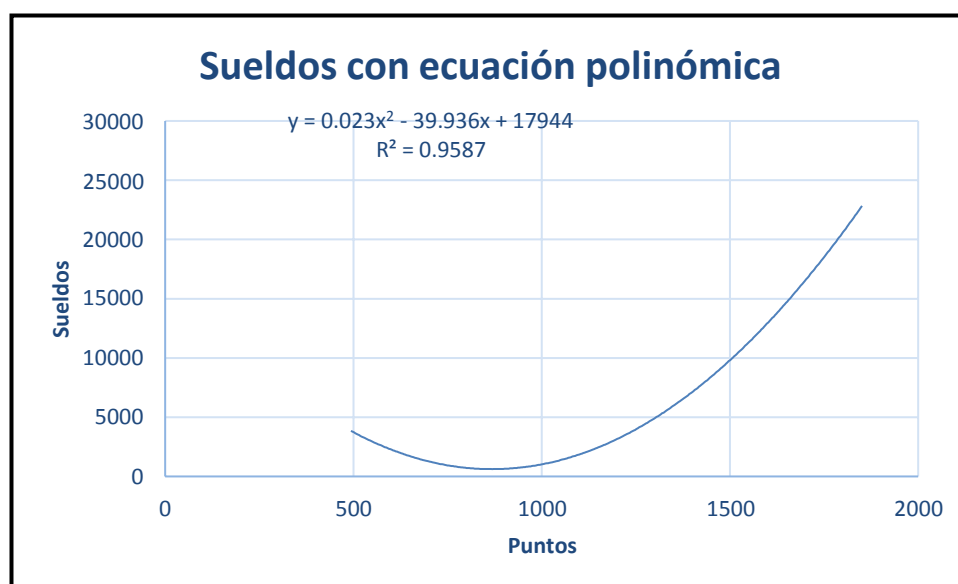


Figura 3. Cálculo de el coeficiente de correlación.

2.3.2. Procedimiento de tratamiento y análisis de datos

2.3.2.1. Elaboración definitiva de la entrevista, observación permanente y método de factores y puntos

Se recopiló información para la tabla de especificaciones, se especificó la relación entre dimensiones e indicadores.

Tabla 6

Tabla de especificaciones

Variabales	Diseño organizacional y satisfacción del empleado
Dimensiones	Indicador
Estructura de procesos	Decisión de mapeo de procesos. Cálculo del tiempo empleado en el llenado de tanque de las estaciones de Pecsca.
Potencial humano	Establecer indicador cualitativo, que habilidades emplea en su puesto y como influye a la empresa. Establecer indicador cuantitativo, como interacciona con las relaciones externas de la empresa.
Compensación salarial	Distribución de factores y puntos por cada puesto estudiado de acuerdo a sus habilidades y factores que interactúa a lo mencionado.

Nota: Esta tabla indica las dimensiones e indicadores que existen en cada variable que se utilizó para elaborar la encuesta.

2.3.2.2. Características de las técnicas

Se establece características por instrumentos.

Tabla 7

Tipo de técnicas y sus características

Item	Características
Estructura de procesos	<p>Recopilación de información del proceso operacional y toma de tiempo en el “cuello de botella”.</p> <p>Recopilación de información para la estructura de puestos.</p>
Potencial humano	<p>Recopilación de información para establecer indicador cualitativa y cuantitativo.</p>
Compensación salarial	<p>Recopilación de información de los factores y subfactores que interactúa al contratar personal, y poder así establecer grados y puntos.</p>

Nota: En la tabla indica el total y clasificación según el tipo de pregunta.

2.3.2.3. Validez de la encuesta

El tipo de validez que se ha empleado es predictiva, éste es un puntaje no binario, llamado puntajes policotòmicas (varios puntajes).

		p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p 10	p 11	p 12	p 13	p 14	p 15	p 16	p 17	p 18	p 19	p 20	
administración	s1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
	s2	2	2	1	0	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2
	s3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2
	s4	2	2	1	0	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
	s5	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2
	s6	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
comercial	s1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
	s2	2	2	1	0	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1
operativa	s3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2
	s1	2	2	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2
	s2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
	s3	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
	s4	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	s5	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
	s6	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1
	s7	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1
	s8	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2
	s9	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
	s10	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1
	s11	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
	s12	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
s13	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	
sumatoria	44	26	40	36	26	22	37	38	34	39	34	34	32	39	36	39	35	38	35	36	36	

Figura 4 Puntación por cada pregunta realizada en la encuesta.

2.3.2.4. Cálculo de la varianza

$$S_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n - 1}$$

S_i^2	4.19
---------	------

Ecuación 1 Sumatoria de varianzas de los ítems.

2.3.2.5. Rango de confiabilidad

RANGOS	
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	moderada
0.21 a 0.40	baja

Figura 3 El rango de confiabilidad entre mas cerca de 1, mas alto será el grado de confiabilidad.

2.3.2.6. Coeficiente de alfa de crombach

Numero de items	1-	Sumatoria de la varianza de los items
Numero de items - 1		Varianza de la suma de los items

COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH	0.76
--	------

Ecuación 2 Se calculo el rango de confiabilidad es 0.76, el instrumento es confiable.

2.3.2.7. Recursos de información

Los recursos de información fueron buscados en:

- Redalyc (revistas y artículos).
- Scielo (revistas).
- Libros.
- Tesis.

En las bibliotecas virtuales mencionadas, se logró obtener información de cómo se da la satisfacción del empleado respecto a su diseño organizacional, en los libros se logró identificar como es el comportamiento organizacional con estrategias planteadas por las diferentes empresas.

Búsqueda

Las estrategias empleadas para la búsqueda de información fueron las palabras claves como “Satisfacción laboral”, “Percepción del clima laboral y satisfacción laboral”, “Diseño organizacional y la satisfacción del empleado”, “Organizacional”, “Comportamiento organizacional”, “Diseño organizacional y eficacia”, “compensación salarial” “estructura de procesos” el material a utilizar no era necesario que sea de un rango específico de años, país o idioma, lo importante es que la información brindada aún prevalezca a través de los años y que influya a esta tesis.

Selección de estudio

Al realizar la búsqueda de información, se descartaron 7 estudios porque a pesar que la información presenta datos relevantes estos datos no estaban actualizados y no brindaban información específica para sustentar este proyecto de tesis.

2.3.2.8. Proceso de recopilación de datos

Tabla 9

Base de datos principal

Data principal	Cuenta de BD
Libro	5
Redalyc	12
Scielo	1
Scielo y Redalyc	1
Tesis	1
Total general	20

Nota: Tabla indica el total de información recolectada en bibliotecas virtuales , libros y tesis, mediante las variables y palabras relacionadas.

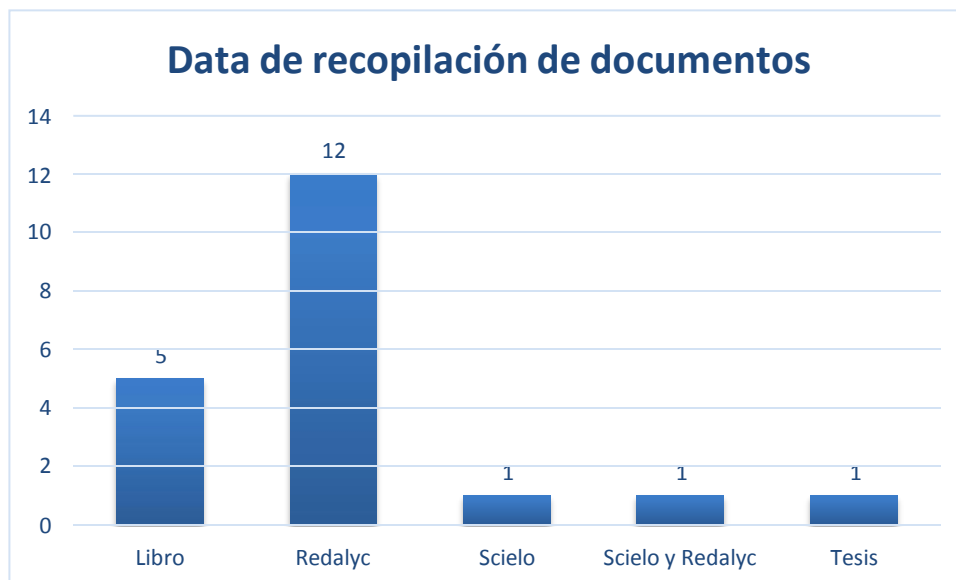


Figura 5 Data de selección de estudio , el medio más usado de información fue Redalyc.

Variables

Variable independiente

Diseño organizacional competitivo (VI).

Variable dependiente

La satisfacción de los empleados (VD).

2.4. Aspecto ético

Cada dimensiones dadas en la variable independiente y dependiente, estudiada en en esta investigación estuvo respalda por el gerente de los años 2017 al 2018 y desde el 2019 por el actual gerente general.

 **SERVICENTRO PERÚ S.R.L.**

AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACION DE LA EMPRESA SERVICENTRO PERU SRL

1. Investigador principal.

Nombre y apellidos: Katia Juana Córdova López	
Codigo: N00069896	
Empresa: Servicentro Peru SRL	Teléfonos de contacto: 01-2659114 // 954110171

2. Título del estudio:

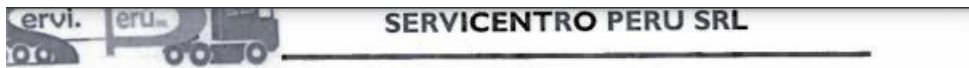
"Implementación del diseño organizacional en la empresa Servicentro Peru para mejorar la satisfacción de los empleados"

El investigador principal solicita autorización para el levantamiento de información de la empresa, y se compromete tener protección de datos de la empresa y no adulteración de ella.

SERVICENTRO PERU S.R.L.

Alcira María Méndez Bolaños
Gerente General
Servicentro Peru SRL


Katia Juana Córdova López
Administrador
Servicentro Peru SRL



SERVICENTRO PERU SRL

AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACION DE LA EMPRESA SERVICENTRO PERU SRL

1. Investigador principal.

Nombre y apellidos: Katia Juana Córdova López	
Código: N00069896	
Empresa: Servicentro Peru SRL	Teléfono de contacto: 975 628 444

2. Título del estudio:

"Propuesta de un diseño organizacional competitivo para la satisfacción de los empleados de empresa Servicentro Peru SRL"

El investigador principal solicita autorización para el levantamiento de información de la empresa, y se compromete tener protección de datos de la empresa y no adulteración de ella.


PERCY SEGUNDO CASTRO BOLAÑOS
GERENTE GENERAL
SERVICENTRO PERU S.R.L.

Percy Segundo Castro Bolaños
Gerente General
Servicentro Peru SRL


Katia Juana Cordova Lopez

2.5. Matriz de consistencia

Tabla 12

Datos de la tesis

Problemas	Objetivos	Hipotesis	Variables	Dimensiones	Indicador	Materiales
Principal	General	General	Independiente			
¿De que manera influye una implementación de diseño organizacional competitivo en la satisfacción de los empleados de Servicentro Peru SRL?	Determinar la influencia de la implementación de un diseño organizacional competitivo para la satisfacción de los empleados de Servicentro Peru SRL.	Una implementación de diseño organizacional influye positivamente en la mejora de la satisfacción de los empleados de Servicentro Peru SRL.	VI=Diseño organizacional competitivo			Encuesta personal
Secundario	Específicos	Específicas	Dependiente			
¿Cómo influye la estructuración de procesos en el diseño organizacional en la empresa Servicentro Peru SRL?	Determinar cómo influye la estructuración de procesos en el diseño organizacional en Servicentro Peru SRL.	La estructura de procesos reduce el tiempo de atención ejecutado en el servicio operacional del diseño organizacional de Servicentro Peru SRL.	VD = La satisfacción de los empleador	Estructura de procesos	Tiempo de atención en el proceso de operaciones	Mapeo de procesos
¿Cómo se relaciona el potencial humano con el diseño organizacional en la empresa Servicentro Peru SRL?	Determinar la relación que existe entre el potencial humano con el diseño organizacional en la empresa Servicentro Peru SRL.	Mantener potencial humano aumenta la productividad y elección de talentos para el diseño organizacional en Servicentro Peru SRL.		Potencial humano	Retención de talentos	Manual de funciones
¿Cuál es la relación que existe entre la compensación salarial con la satisfacción del empleado en la empresa Servicentro Peru SRL?	Determinar la relación entre la compensación salarial y la satisfacción del empleado en Servicentro Peru SRL.	La compensación salarial distribuye la remuneración por nivel para la satisfacción de los empleados en Servicentro Peru SRL.		Compensación salarial	Distribución de remuneraciones de nivel	

Nota: información general y esencial de la tesis.

2.6. Cronograma

Tabla 13

Cronograma de Actividades

Nota: Tiempo de elaboración de cada etapa planteada en la tesis.

CODIGO ACTIVIDADES	DE	NOMBRE DE ACTIVIDAD	DE	LA	Agosto		Setiembre				Octubre				Noviembre					
					Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14	Semana 15	Semana 16
A01		Planteamiento del proyecto.			■															
A02		Reunión con gerentes y presentación de propuestas.				■														
A03		Realización del proyecto.					■													
A04		Encuesta grupal.						■												
A05		Encuesta personal.							■											
A06		Evaluación y comparación de resultados.								■										
A07		Reunión con jefes de áreas.									■									
A08		Estructuración de procesos.										■								
A09		Creación de la descripción y perfiles de puesto.											■							
A10		Creación de compensaciones salariales.												■						
A11		Creación de cronograma de capacitaciones													■					
A12		Evaluación de lo implementado.														■				

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Selección de información

Variables	BD	Autores	Título	Metodologías	Publicación	País	Año	Tipo de investigación	Tipo de estudio	Medición
Satisfacción del personal	REDALYC.ORG	Páez Gabriunas	La influencia del desempeño social corporativo en la satisfacción laboral de los empleados: una revisión teórica desde una perspectiva multinivel	Empírico cuantitativo	Estudios Gerenciales	Colombia	2010	Descriptiva	Mixto	Análisis encuestas
Teoría de jerarquía de necesidades	LIBRO	Maslow, Abraham H	Motivación y Personalidad	Empírico cuantitativo	Díaz de Santos S.A.	España	1991	Descriptiva	cuantitativo	Análisis de casos
Diseño organizacional y satisfacción del empleado	TESIS	Arrosoy Pita, María L.	Diseño organizacional en la cooperativa de servicios múltiples del centro LTDA. Centro coop.	Empírico mixto descriptivo	Repositorio UPN	Peru	2017	Descriptiva	Mixto	Análisis, encuestas entre otros
Satisfacción laboral	REDALYC.ORG	Daniel Arturo Cernas-Ortiz, Patricia Mercado-Salgado, Filadelfo León Cázares	La varianza del metodo comun en la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción de la vida.	Empírico cuantitativo	Estudios Gerenciales	Mexico	2017	Descriptiva	Mixto	Datos del estudio estadísticos
Percepción del clima laboral y satisfacción laboral	Scielo y redalyc.org	Meza Barajas, Esther.	Se determina si hay diferencia entre las dos variables (satisfacción laboral y clima laboral)	Empírico mixto descriptivo	Comuni@cción vol.8 no.2 Puno jul. Dic. 2017	Mexico	2017	Descriptiva	Mixto	Comparación de datos estadísticos
Cambio organizacional	Scielo	García Rubiano, Mónica, & Forero Aponte, Carlos.	Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: una explicación desde las	Empírico cualitativo	Revista el Psicogente	Colombia	2014	Descriptiva	cuantitativo	Análisis de encuesta
Perspectiva organizacional	REDALYC.ORG	Camacho Ramírez, A., & Mayorga, D.	Riesgos laborales psicosociales, perspectiva organizacional, jurídica y social. Prolegómenos	Empírico cualitativo	Prolegómenos. Derecho y valores	Colombia	2017	Descriptiva	cuantitativo	Análisis de posibilidades (criterio por autores)
Diseño de organización fundamentales	LIBRO	Hellriegel D, Stocum J.	Comportamiento Organizacional	Empírico mixto descriptivo	Libro	Mexico	2007	Descriptiva	cuantitativo	Mediante casos, ejercicios y análisis de
Dirección estratégica en el diseño organizacional	LIBRO	Daft, Richard L.	Teoría del diseño organizacional	Empírico mixto descriptivo	Editorial Cengage learning	Mexico	2007	Descriptiva	Mixto	Análisis de casos y encuesta
Estrategia empresarial	LIBRO	Stoner, R.; Freeman, E. & Gilbert, D.	Administración	Empírico cualitativo	Prentice Hall	España	1996	Descriptiva	cuantitativo	descripcion del comportamiento de un miembro de una empresa
Organización	LIBRO	Chiavenato, I.	La Dinámica Del Éxito En Las Organizaciones.	Empírico mixto descriptivo	Mcgraw Hill	Mexico	2009	Descriptiva	Mixto	Descripción de manejo exitoso de una empresa
coordinación de equipo	REDALYC.ORG	Lara, a. & cantoral, b.	Diseño Organizacional: el arte de organizar el trabajo y crear mecanismos de coordinación.	Empírico mixto descriptivo	Editorial academica española	España	2013	Descriptiva	Mixto	Descripción de como se maneja un equipo en la empresa

Figura 9 Base de datos principal de información

3.3. Análisis global de los estudios

Tabla 14

Porcentaje de los estudios realizados

Base de datos	Cuenta de Año	de	Cuenta de investigación	de tipo de	Cuenta de Tipo estudio	de	Cuenta de Variables	de	Cuenta de metodologías	de
Libro	41,67 %		100 %		125 %		41,67%		100 %	
Redalyc	33,33%		80 %		100 %		75,00%		80 %	
Scielo	8,33 %		20%		25 %		83,33 %		20%	
Scielo y redalyc	8,33 %		20 %		25%		91,67%		20 %	
Tesis	8,33 %		20 %		25 %		100 %		20 %	

Nota: Esta tabla brinda la información detallada en porcentaje que se recaudó por base de datos, como se visualiza en cuenta de años, tipo de investigación, tipo de estudio y metodologías , en la cual en los libros se encontró más información teórica para esta tesis, cabe mencionar que en la tesis se da interacción de las dos variables, es por eso que el porcentaje es de 100 %.

Tabla 16
Ingresos y egresos

Ingresos y egresos en total		
Ingresos en total (sin pérdidas)	➔S/	20,812.31
Egresos (puntos no atendidos)	➔S/	8,428.35
Orden de compra (sin egresos)	➔S/	29,240.66

Documento compr	Zona de salid	Denominación3	Transport	Fecha de transport	Gasto transport	Entreg	Nombre Transporte	Cisterna o Rígi	Nombre	Denominación4	Modificado	Galones	Flete	Valor
4500307109	3035	Pta.Pluspetrol Pisco	1000013994	3/07/2020	2000010688	80440519	SERVICENTRO PERU SRL	PED0U996	E/S Ovalo Grau	Piura/Piura	10/07/2020	1,980.00	0.3500	693.00
			80440520	SERVICENTRO PERU SRL	PED0U996	E/S Castilla	Castilla/Piura	10/07/2020	2,000.00	0.3500	700.00			
			80442425	SERVICENTRO PERU SRL	PED0U996	E/S Ovalo Grau	Piura/Piura	10/07/2020	1,230.00	0.3500	430.50			
			80440479	SERVICENTRO PERU SRL	PEF1Z807	SAN SEBASTIAN GAS STATION E.I.	Chiclayo/Lim	10/07/2020	1,500.00	0.1400	210.00			
			80438810	SERVICENTRO PERU SRL	PEA0Q993	GRUPO SANTA ELENA S.A. - QUILM	Quilmana/Lim	10/07/2020	590.00	0.2305	136.00			
			80438811	SERVICENTRO PERU SRL	PEA0Q993	SANTA ELENA - QUILMANA 02	Quilmana/Lim	10/07/2020	780.00	0.2305	179.79			
			80439828	SERVICENTRO PERU SRL	PEA0Q993	GRUPO SANTA ELENA S.A. - QUILM	Quilmana/Lim	10/07/2020	840.00	0.2305	193.62			
			80440343	SERVICENTRO PERU SRL	PEA0Q993	SANTA ELENA - QUILMANA 02	Quilmana/Lim	10/07/2020	790.00	0.2305	182.10			
			80440365	SERVICENTRO PERU SRL	PEA0Q993	E/S Parcona	Parcona/Ica	10/07/2020	1,300.00	0.3000	390.00			
			80440366	SERVICENTRO PERU SRL	PEA0Q993	E/S Ica	Ica/Ica	10/07/2020	680.00	0.2500	170.00			
			80440367	SERVICENTRO PERU SRL	PEA0Q993	E/S Cañete	S.Luis/Lim	10/07/2020	950.00	0.1400	133.00			
			80441926	SERVICENTRO PERU SRL	PEA0Q993	COMBUSTIBLES ICA S.A.	S.Vicente Cañete/Lim	10/07/2020	1,600.00	0.4400	704.00			
			80442892	SERVICENTRO PERU SRL	PEA0Q993	GRUPO SANTA ELENA S.A. - QUILM	Quilmana/Lim	10/07/2020	1,400.00	0.2305	322.70			
			80442893	SERVICENTRO PERU SRL	PEA0Q993	SANTA ELENA - QUILMANA 02	Quilmana/Lim	10/07/2020	500.00	0.2305	115.25			
			80439386	SERVICENTRO PERU SRL	PEF1Z805	ESTACION DE SERVICIOS LAS PAMP	Ventanilla/Cal	10/07/2020	750.00	0.1400	105.00			
			80439952	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Tomás Valle	Los Olivos/Lim	10/07/2020	2,000.00	0.1400	280.00			
			80440673	SERVICENTRO PERU SRL	PEF1Z805	E/S Principal	S.Borja/Lim	10/07/2020	780.00	0.1400	109.20			
			80440675	SERVICENTRO PERU SRL	PEF1Z805	E/S Ricardo Palma	Miraflores/Lim	10/07/2020	780.00	0.1400	109.20			
			80440676	SERVICENTRO PERU SRL	PEF1Z805	E/S MIGUEL ANGEL	V.M.del Triunf II-Li	10/07/2020	450.00	0.1400	63.00			
			80440678	SERVICENTRO PERU SRL	PEF1Z805	E/S Arenales	Jesús María/Lim	10/07/2020	790.00	0.1400	110.60			
			80441020	SERVICENTRO PERU SRL	PEF1Z805	ESTACION DE SERVICIOS LAS PAMP	Ventanilla/Cal	10/07/2020	900.00	0.1400	126.00			
			80441542	SERVICENTRO PERU SRL	PEF1Z805	E/S Huaralino	Huaral/Lim	10/07/2020	800.00	0.1400	112.00			
			80441358	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	SANTA ELENA - QUILMANA 02	Quilmana/Lim	10/07/2020	1,000.00	0.1400	140.00			
			80441465	SERVICENTRO PERU SRL	PEF1Z805	E/S Bolívar	Pueblo Libre/Lim	10/07/2020	1,200.00	0.1400	168.00			
			80441466	SERVICENTRO PERU SRL	PEF1Z805	E/S Colonial II	Lima/Lim	10/07/2020	950.00	0.1400	133.00			
			80441468	SERVICENTRO PERU SRL	PEF1Z805	E/S Tomás Valle	Los Olivos/Lim	10/07/2020	1,300.00	0.1400	182.00			
			80441363	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S México	La Victoria/Lim	10/07/2020	1,200.00	0.1400	168.00			
			80441469	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S La Calera	Surquillo/Lim	10/07/2020	980.00	0.1400	137.20			
			80441470	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Ricardo Palma	Miraflores/Lim	10/07/2020	760.00	0.1400	106.40			
			80441471	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Miraflores	Miraflores/Lim	10/07/2020	890.00	0.1400	124.60			
			80441473	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Ate	Ate III - Lima	10/07/2020	780.00	0.1400	109.20			
			80442150	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Ricardo Palma	Miraflores/Lim	10/07/2020	960.00	0.1400	134.40			
			80442244	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Tomás Valle	Los Olivos/Lim	10/07/2020	860.00	0.1400	120.40			
			80442074	SERVICENTRO PERU SRL	PEF1Z805	SERVICENTRO PASAMAYO SAC	Puente Piedra/Lim	10/07/2020	1,200.00	0.1400	168.00			
			80442511	SERVICENTRO PERU SRL	PEF1Z805	ESTACION DE SERVICIOS LAS PAMP	Ventanilla/Cal	10/07/2020	1,000.00	0.1400	140.00			
			80442498	SERVICENTRO PERU SRL	PEF1Z805	INVERSIONES UCHIYAMA S.R.L.	S.Miguel/Lim	10/07/2020	850.00	0.1400	119.00			
			80442992	SERVICENTRO PERU SRL	PEF1Z805	E/S Escardó	S.Miguel/Lim	10/07/2020	700.00	0.1400	98.00			
			80443277	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	ESTACION DE SERVICIOS LAS PAMP	Ventanilla/Cal	10/07/2020	1,500.00	0.1400	210.00			
			80443703	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Tomás Valle	Los Olivos/Lim	10/07/2020	950.00	0.1400	133.00			
			80440247	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	HUERTA ALVARADO	Aucallama/Lim	10/07/2020	450.00	0.1400	63.00			
			80440326	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Huaralino	Huaral/Lim	10/07/2020	980.00	0.1400	137.20			
			80440327	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Puente Piedra	Puente Piedra/Lim	10/07/2020	745.00	0.1400	104.30			
			80442502	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	SOCIEDAD SUIZO PERUANA DE EMBU	Chanccay/Lim	10/07/2020	950.00	0.1660	157.70			

Figura 11 Base de datos principal de información

3.4.2. Indicador de tiempo de llenado de tanque (after process)

Vueltas dadas por día	5
Demanda	150
Hrs. al día	16
Mín al día	960
Takt time	6.4

Figura 12 Datos de la empresa

El tiempo mínimo para el llenado de tanque es de 4.24.
El tiempo máximo para el llenado de tanque es de 5.57.

	Op.1	Op.2	Op.3	Op.4	Op.5	Op.6	Op.7
Día 1	4.42	3.52	4.09	5.20	6.05	4.55	4.10
Día 2	3.12	5.20	6.23	7.09	5.47	4.25	3.52
Día 3	5.07	4.45	4.1	5.23	4.30	6.14	5.47
Día 4	4.10	4.56	4.54	6.32	2.30	4.55	2.58
Día 5	5.05	4.05	6.5	4.36	5.82	6.00	6.05
Día 6	4.56	4.20	5.05	3.55	5.10	4.26	5.23
Día 7	3.09	6.09	4.47	3.25	5.54	6.47	6.16
Día 8	5.23	4.23	3.56	3.58	4.23	6.21	6.46
Día 9	3.10	5.32	5.23	3.55	6.05	5.08	6.12
Día 10	3.54	6.32	5.2	5.00	5.47	4.62	5.50
Día 11	4.28	5.23	5.47	7.10	4.23	6.40	5.46
Día 12	4.05	5.45	3.56	5.47	5.16	7.82	6.20
Día 13	3.47	5.12	6.23	5.21	5.46	8.59	4.45
Día 14	6.09	6.20	6.20	3.56	5.12	6.20	9.87
Día 15	4.23	4.00	5.45	5.40	4.50	4.09	3.48
Día 16	4.20	6.10	5.56	5.45	4.46	6.23	2.75
Día 17	3.45	4.47	5.05	5.56	5.20	5.23	4.57
Día 18	3.56	5.54	5.20	5.05	7.09	5.47	3.65
Día 19	3.05	5.23	3.28	5.20	5.23	4.25	3.48
Día 20	3.20	5.20	5.23	3.09	6.32	8.56	4.59
Día 21	5.09	4.45	4.32	5.23	7.32	5.15	5.28
Día 22	3.23	4.56	4.22	6.32	5.30	4.58	4.59
Día 23	4.32	4.05	6.18	4.95	4.12	4.23	3.28
Día 24	5.32	4.20	6.45	4.07	4.43	5.89	6.12
Día 25	6.02	6.09	6.12	3.75	3.57	4.20	4.46
Día 26	4.45	4.23	3.49	4.15	4.32	6.01	5.14
Día 27	4.12	5.32	4.30	3.58	5.28	5.59	5.28
Día 28	5.20	6.32	3.12	6.50	3.23	5.23	5.46
Promedio	4.24	4.99	4.94	4.88	5.02	5.57	4.98
tiempo de tolerancia(1.15)	4.87	5.74	5.68	5.62	5.78	6.40	5.72
8 hr	14.16	12.03	12.14	12.28	11.94	10.78	12.06

Figura 13 Resultado del indicador de tiempo en “cuello de botella” en el proceso operacional.

3.4.2. Indicador de tiempo de llenado de tanque (after process)

Documen compra	Zor de	Denominación	Transpc	Gast transpc	Entre	Nombre Transportista	Cistern Rigid	Nombre	Denominación4	Modific o el	Galone	Fle	Valor
						8010528	SERVICENTRO PERU E PEA82971	E/S Arica	Breña/Lim	30/09/2020	1,000.00	0.1199	119.90
1000003436	2000003119					8010645	SERVICENTRO PERU E PEA82971	SERVICENTRO LA ALAMEDA S.A.	S.M. Porres III - Li	30/09/2020	999.30	0.1199	119.82
						8010668	SERVICENTRO PERU E PEA82971	E/S Próceres	S. Juan Luriganch/Lim	30/09/2020	999.89	0.1199	119.89
						8010730	SERVICENTRO PERU E PEA82971	E/S Tomás Valle	Los Olivos/Lim	30/09/2020	1,499.36	0.1199	179.77
						8010730	SERVICENTRO PERU E PEA82971	E/S Gamarra	S. Martín Porres/Lim	30/09/2020	1,000.12	0.1199	119.91
						8010783	SERVICENTRO PERU E PEA82971	E/S Lolesa	Rímac/Lim	30/09/2020	1,001.05	0.1199	120.03
1000003355	2000003010					8010264	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	SERVICENTRO UNIVERSAL S.R.L.	Santa Anita/Lim	30/09/2020	2,300.00	0.1199	275.77
						8010279	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S Wiesse	S. Juan Luriganch/Lim	30/09/2020	800.00	0.1199	95.92
						8010279	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S Ate	Ate III - Lima	30/09/2020	600.00	0.1199	71.94
						8010279	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S México	La Victoria/Lim	30/09/2020	700.00	0.1199	83.93
						8010279	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S Colonial II	Lima/Lim	30/09/2020	600.00	0.1199	71.94
						8010279	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S Escardó	S. Miguel/Lim	30/09/2020	550.00	0.1199	65.95
						8010280	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S Bolívar	Pueblo Libre/Lim	30/09/2020	1,000.00	0.1199	119.90
						8010280	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S Arica	Breña/Lim	30/09/2020	700.00	0.1199	83.93
						8010280	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S Lolesa	Rímac/Lim	30/09/2020	800.00	0.1199	95.92
						8010370	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S Tomás Valle	Los Olivos/Lim	30/09/2020	1,600.00	0.1199	191.84
1000003410	2000003044					8010468	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	SERVICENTRO UNIVERSAL S.R.L.	Santa Anita/Lim	30/09/2020	2,000.00	0.1199	239.80
						8010507	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S Tomás Valle	Los Olivos/Lim	30/09/2020	1,000.00	0.1199	119.90
						8010507	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S Escardó	S. Miguel/Lim	30/09/2020	1,000.00	0.1199	119.90
						8010507	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S Bolívar	Pueblo Libre/Lim	30/09/2020	1,000.14	0.1199	119.92
						8010507	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S La Calera	Surquillo/Lim	30/09/2020	-	0.1199	-
						8010508	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S Principal	S. Borja/Lim	30/09/2020	850.00	0.1199	101.92
						8010508	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S Tomás Marsano	Stgo. Surco III - Li	30/09/2020	500.00	0.1199	59.95
						8010508	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S Villa el Salvador	Vill El Salvador/Lim	30/09/2020	400.00	0.1199	47.96
						8010509	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	SERVICENTRO LA ALAMEDA S.A.	Chorrillos/Lim	30/09/2020	1,500.00	0.1199	179.85
						80105417	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S La Calera	Surquillo/Lim	30/09/2020	1,100.00	0.1199	131.89
						8010555	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S Próceres	S. Juan Luriganch/Lim	30/09/2020	1,200.00	0.1199	143.88
						8010564	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S Lolesa	Rímac/Lim	30/09/2020	600.00	0.1199	71.94
						8010576	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	SERVICENTRO LA ALAMEDA S.A.	Chorrillos/Lim	30/09/2020	1,500.00	0.1199	179.85
						8010578	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S Tomás Valle	Los Olivos/Lim	30/09/2020	799.96	0.1199	95.92
						8010578	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S La Calera	Surquillo/Lim	30/09/2020	1,000.00	0.1199	119.90
						8010578	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S Mariátegui	Chorrillos/Lim	30/09/2020	1,000.00	0.1199	119.90
						8010578	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S MIGUEL ANGEL	V.M. del Triunf II-Li	30/09/2020	1,177.83	0.1199	141.22
						8010580	SERVICENTRO PERU E PEC0B985	E/S Tomás Marsano	Stgo. Surco III - Li	30/09/2020	1,100.00	0.1199	131.89
						8010440	SERVICENTRO PERU E PEF2A708	E/S Tomás Valle	Los Olivos/Lim	30/09/2020	900.00	0.1291	116.19
Total general											134,761.91		30,121.23

Tabla 16

Ingresos y egresos de la empresa (antes)

Ingresos y egresos en total		
Ingresos en total (sin pérdidas)	⇒ S/	20,812.31
Egresos (puntos no atendidos)	⇩ S/	8,428.35
Orden de compra (sin egresos)	⇩ S/	29,240.66

El cálculo aproximado de OC (sin egresos) es de S/. 29240.66, lo cual se apróxima a lo real que se dió a fin de setiembre 2020.

En setiembre el monto total recaudado por toda las rutas y por el mayor número de vueltas es de S/. 30121.23.

El indicador ayudó a poder bajar el flete y por ende conseguir mayor punto de atención, pudiendo despachar más de 1000 gln por estación.

Tabla 17

Ingresos y egresos de la empresa (después)

Ingresos mes de Julio y Setiembre		
Ingresos en total Setiembre (con mejoras)	⇩ S/	30,121.23
Orden de compra Julio (sin egresos)	⇩ S/	20,812.31
Total de ganancia	⇩ S/	9,308.92

Figura 14 Resultado del indicador de tiempo en “cuello de botella” en el proceso operacional.

3.4.3. Proceso de operaciones

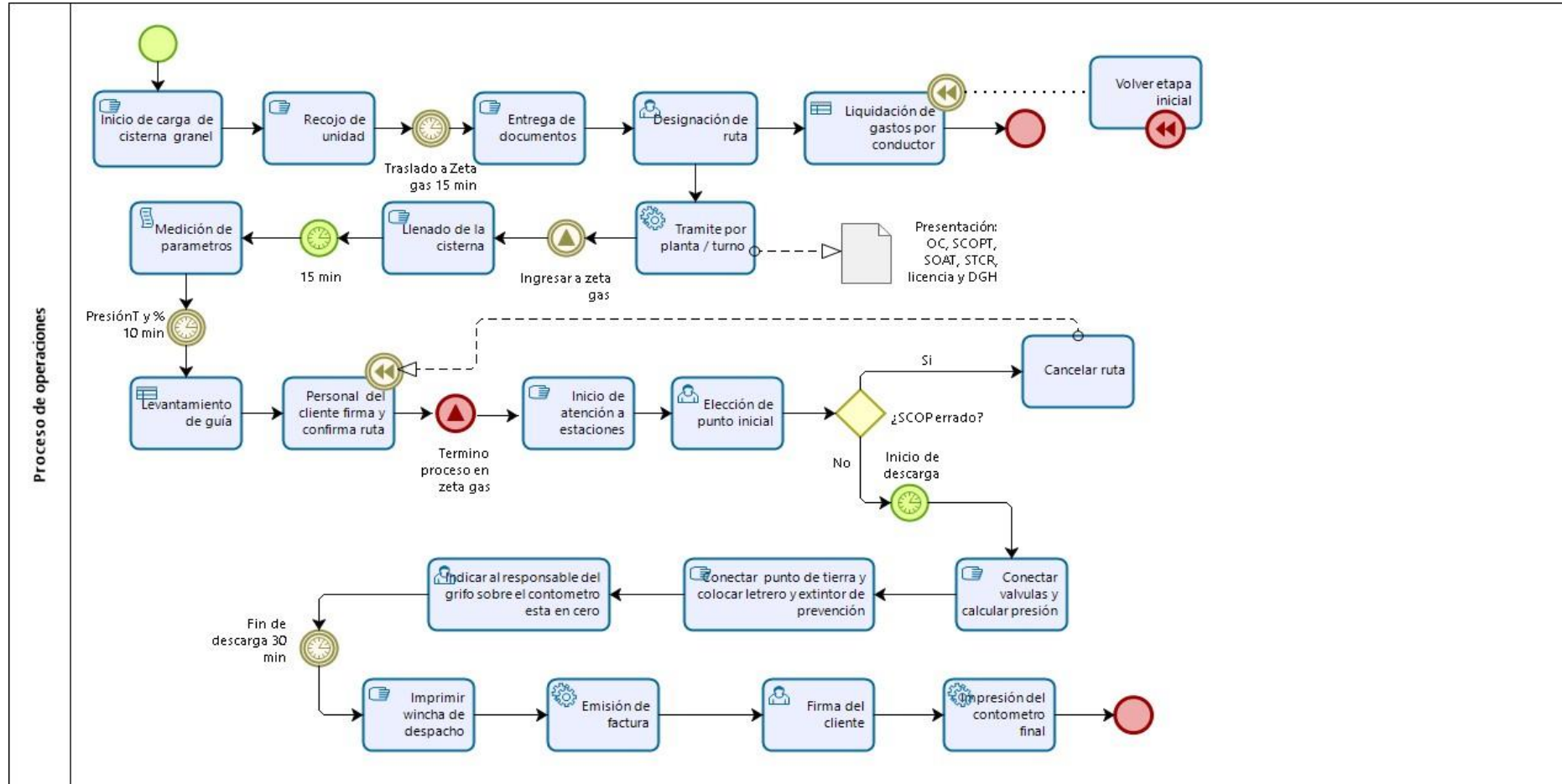


Figura 15 Resultado de la técnicas utilizadas en la tesis, proceso de operaciones.

3.4.4. Proceso de compra

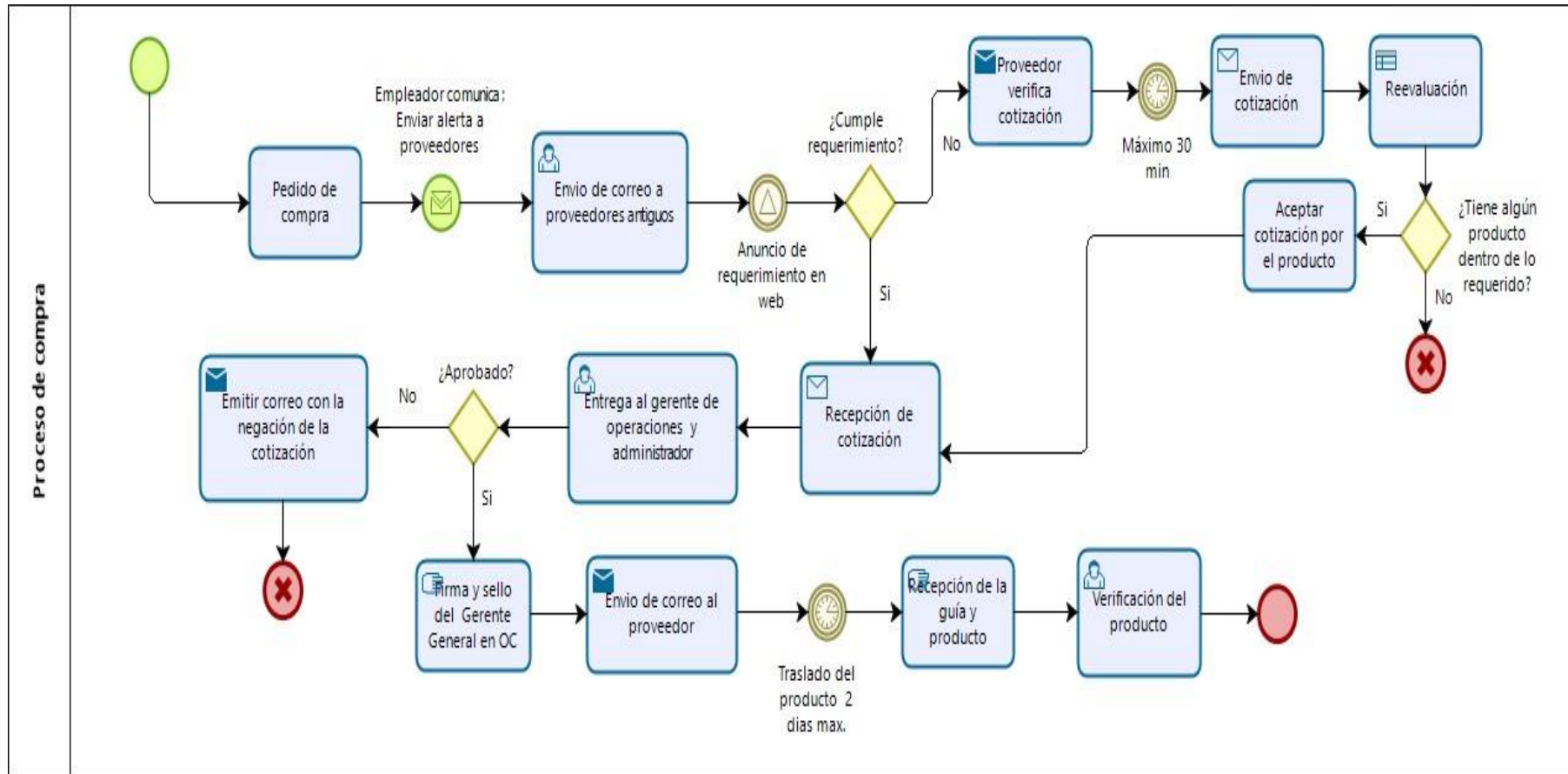


Figura 16 Resultado de la técnicas utilizadas en la tesis, proceso de compra.

3.4.5. Proceso comercial

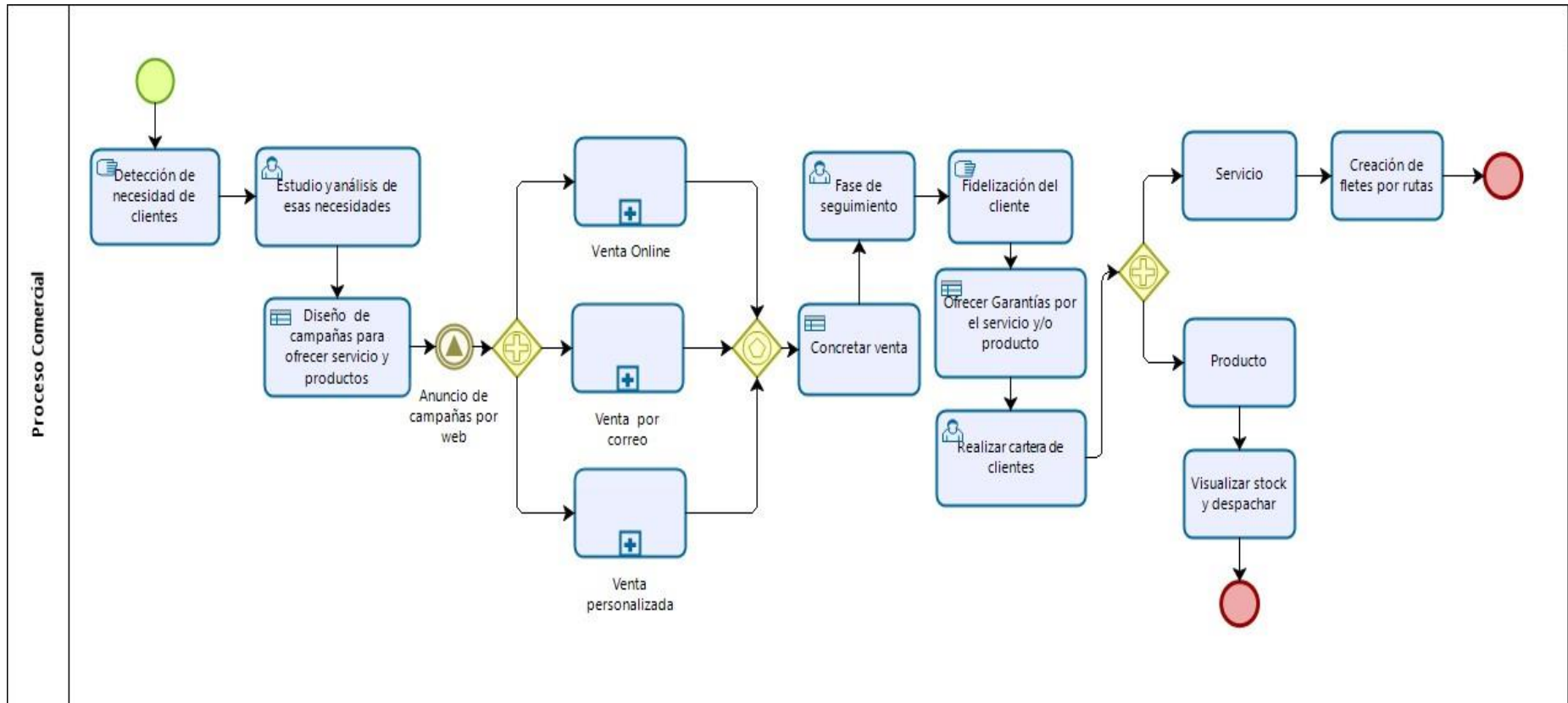


Figura 17 Resultado de la técnicas utilizadas en la tesis, proceso de comercial.

3.4.6. Proceso de facturación

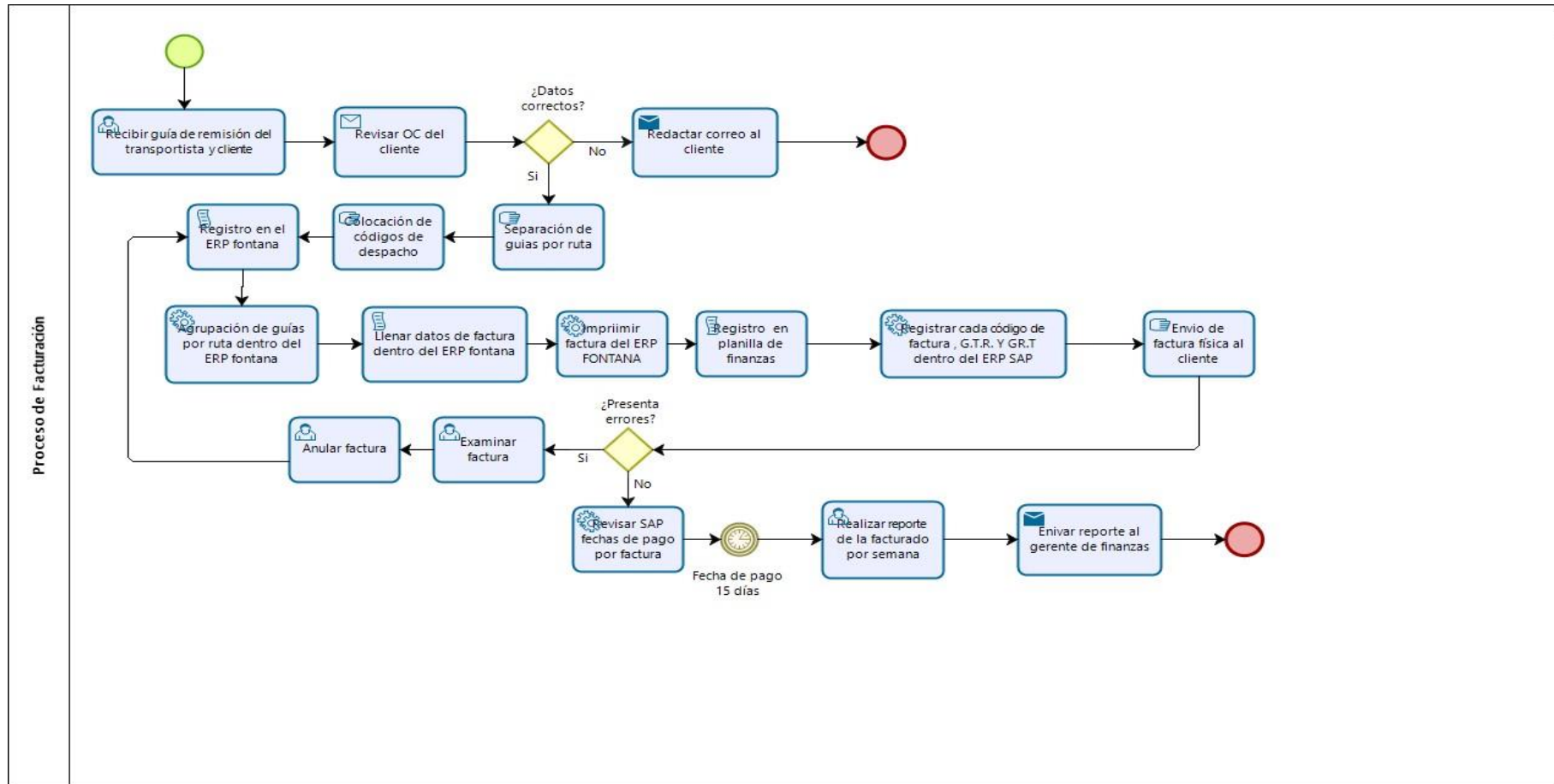


Figura 18 Resultado de la técnicas utilizadas en la tesis, proceso de facturación.

3.4.5. Resultados de la encuesta colectiva

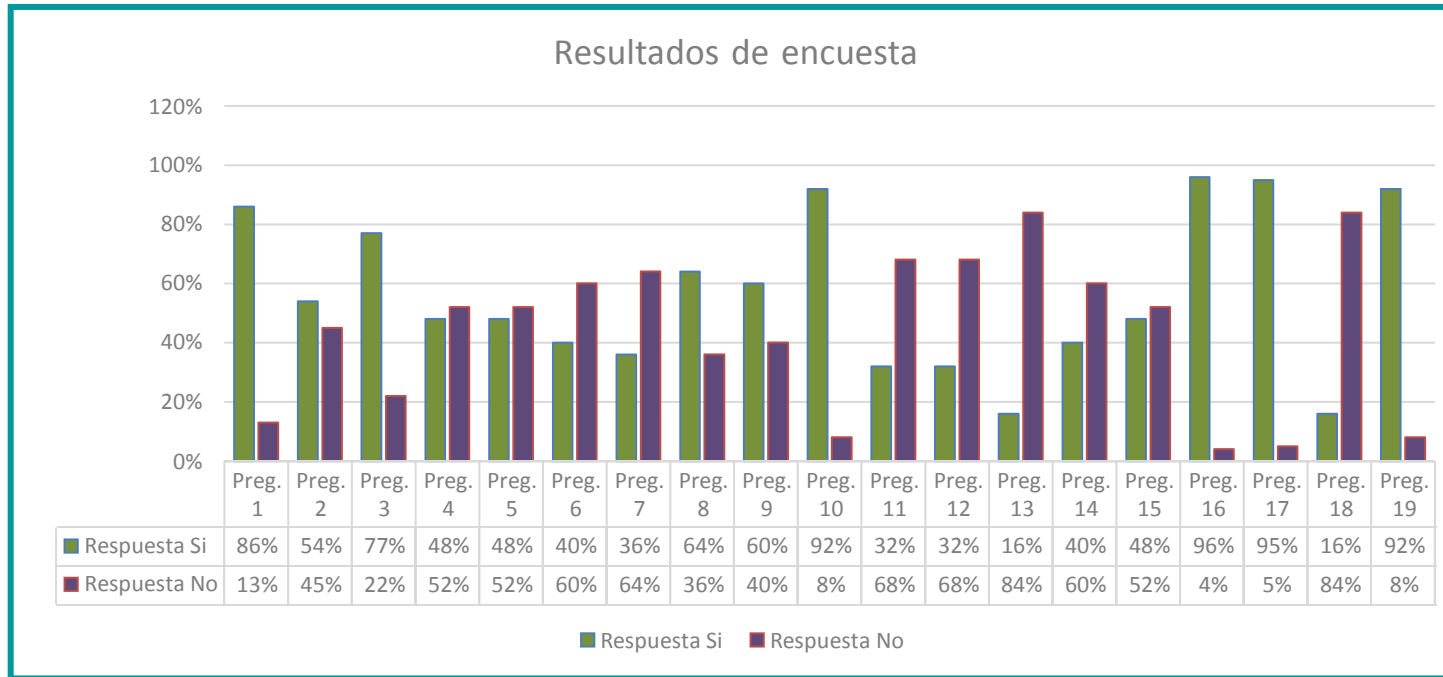
Tabla 15

Preguntas de encuesta colectiva

PREGUNTAS	Respuesta	
	Si	No
Preg.1. ¿Creé necesario un diseño de manual de funciones?	86 %	13%
Preg.2.¿Conoce con detalle sus funciones?	54%	45%
Preg.3.¿Alguna vez a realizado funciones que no corresponda a su cargo?	77%	22%
Preg.4. En el momento que ingreso a la empresa se le especificaron sus funciones.	48%	52%
Preg.5. Considera usted que la inducción le permitió adaptarse con rapidez y facilidad al ambiente laboral que le corresponde.	48%	52%
Preg.6.¿Los trabajadores temporales (medio tiempo) reciben la suficiente formación e información que le permita trabajar de forma clara y concisa?	40%	60%
Preg.7.¿Conoce la definición exacta de manual de funciones?	36%	64%
Preg.8.¿Las relaciones con los compañeros son jerárquicas?	64%	36%
Preg.10.¿Alguna vez se ha restringido o limitado en el desarrollo de sus funciones por su compensación salarial?	60%	40%
Preg.11. Le ha correspondido tarea de otros trabajadores (fuera de su área) , llevando incumplimiento de sus funciones.	92%	8%
Preg.12. En general, siente que el proceso de su área específicamente estructurado.	32%	68%
Preg.13.¿Hay una comunicación efectiva y amigable dentro y fuera de cada área?	32%	68%
Preg.14. Existe para ti en la empresa una compensación salarial justa para tus funciones?	16%	84%
Preg.15.¿Conoces todos los procesos de la empresa?	40%	60%
Preg.16.¿Cuentas con el apoyo de tus compañeros de oficina para realizar tus funciones?	48%	52%
Preg.17. Restructurar procesos, compensación salarial y tener esquematizados tus funciones ¿Mejorará tu estadía en la empresa?	96%	4%
Preg.18. Si se diera lo mencionado en la anterior, ¿Realizarías línea de carrera?	95%	5%
Preg.19. Para ti, ¿Existe un diseño organizacional en la empresa?	16%	84%
¿Entonces se debería implementar un diseño organizacional?	92%	8%

Nota: Tabla de preguntas realizadas en la encuesta a cada empleado de la empresa Servicentro Peru SRL.

3.4.6. Gráfica de respuesta



pregunta realizada en la encuesta.

Figura 19 Porcentaje de cada

3.5. Potencial humano (before changes to a process).

Servicentro Peru SRL, no presenta una estructura de puestos, solo factores y sub factores que utiliza para poder evaluar personal al ingresar a la empresa.

Factores

F1: Habilidad.

F2: Responsabilidad por.

F3: Condiciones de trabajo.

Subfactores

F1: Habilidad

SF1.1. Educación formal.

SF1.2. Experiencia.

SF1.3. Liderazgo.

F2: Responsabilidad por

SF2.1. Contacto con el cliente.

SF2.2. Manejo de información al cliente.

SF2.3. Manejo de valores en efectivo.

SF2.4. Supervisión personal.

SF2.5. Resultados.

F3. Condiciones de trabajo

SF3.1. Esfuerzo físico

SF3.2. Esfuerzo mental

SF3.3. Seguridad en el trabajo

3.5.1. Potencial humano (after process)

Evaluación de empleado de comercial			
Nombre del empleado		Fiorella Contreras	
Nombre del supervisor		Percy Castro	
Fecha de la evaluación		1/09/2020	
Puntajes			
7= Muy profesional, experto y calificado			
6 = Bueno: Con conocimiento y habilidades pero no es experto o está certificado			
5 = Promedio: tiene algunas habilidades o conocimientos			
4 = Bajo: tiene muy pocas habilidades o conocimientos			
3 = Ninguna habilidad o conocimiento en esta área			
Conocimiento	Puntaje	Conocimiento	Puntaje
1. Técnico			
1a. Gestión de cuenta	7	4a. Presentación a ejecutivos	5
1b. Certificación #1	5	4b. Relaciones con clientes	7
1c. Certificación #2	5	4c. Comunicación con clientes	5
1d. Habilidad técnica #1	5	4d. Reuniones con clientes	7
1e. Habilidad técnica #2	5	4e. Plan de negocio con cliente	7
1f. Habilidad técnica #3	5	4f. Reviews cuatrimestrales con cliente	7
1g. Habilidad técnica #4	5	4g. Reconciliación de disputas	5
1h. Otros		4h. Análisis de cuentas	7
2. Habilidades de ventas			
2a. Cold calling	3	4i. Generación de propuestas	5
2b. Seguimiento de oportunidades	4	5. Fortalezas de trabajo	
2c. Servicios al cliente	4	5a. Plancamiento	5
2d. Cierre de ventas	4	5b. Iniciativa	4
2e. Habilidades de negociación	5	5c. Team player	6
2f. Plancamiento	4	5d. Habilidad de manejo	4
2g. Habilidades de presentación	4	6. Fortalezas personales	
3. Motivación y logros			
3a. Habilidad para alcanzar metas	4	6a. Seguridad	7
3b. Automotivación	4	6b. Diplomático	4
3c. Agresividad con competidores	4	6c. Extrovertido	2
		6d. Cooperativo	7
		6e. Estilo relajado	6
		6f. Paciente	7
		6g. Seguridad	
Áreas a mejorar			
Habilidad de manejo			
Plan de acción			
Capacitar en habilidades blandas			
Supervisor/Manager	Fecha	Nombre del evaluado	
Percy Castro	1/09/2020	Fiorella Contreras	

Puesto		Del	Al			
Asistente comercial		1/04/2020	30/09/2020			
Nombre y Apellido						
Fiorella Contreras						
Elementos del índice						
1. Evaluación cualitativa						
Descripción	%					
Comunicación	10					
Compromiso	10					
Colaboración	10					
Delegación	10					
Total de indicadores individuales	40					
2. Evaluación Cuantitativa						
Descripción	Unid.	%				
Índice de satisfacción al cliente	%	10				
Tiempo de atención de reclamos	%	10				
Rendimiento de cartera	%	20				
Expansión de la base de cliente (neto)	%	20				
Total indicadores individuales - cuantitativo		60				
Total de indicadores individual		100				
Cálculo del índice						
Meta		Periodo Anterior	Periodo actual	Nivel de cumplimiento		Componente del índice de desempeño
Deseado	Mínimo			Preliminar	Acotado	
9.0	7.0	7.5	7.5	25%	25%	2.50%
9.0	7.0	9	9	100%	100%	10.00%
9.0	7.0	7.2	8.8	90%	90%	9.00%
9.0	7.0	7.2	6.9	-5%	0%	0.00%
						21.50%
Meta		Periodo Anterior	Periodo actual	Nivel de cumplimiento		Componente del índice de desempeño
Deseado	Mínimo			Preliminar	Acotado	
80.0	65.0	82.7	81.2	108%	100%	10.00%
90.0	80.0	81.2	85.2	52%	52%	5.20%
14.0	10.0	15	16	150%	100%	20.00%
50.0	35.0	38	34	-7%	0%	0.00%
						35.20%
Índice de desempeño						56.70%

Servicentro va tener dos maneras de evaluar la productividad del empleado y a su vez podrá evaluar el potencial humano del empleado, si el resultado es positivo, el empleado podrá ser promovido dependiendo de los factores evaluado, si es negativo, el empleador será podrá decidir si necesita capacitación, inducción u otro requerimiento.

3.4.7. Resultados de Metodos y *puntos* (after process)

Tabla 16

Relación de puestos, puntos y sueldo

N.	Puestos de trabajo	X	Y	Sueldo ideal
		Puntos	Sueldos	
1	Supervisor comercial	494	2742.37	4138
2	Analista de finanzas	1006	2500	1813
3	Conductor	1026	1500	1948
4	Analista de operaciones	1026	2500	1948
5	Contador	1215	3000	4062
6	Supervisor de facturación	1227	5000	4247
7	Supervisor de operaciones	1512	7200	10443
8	Supervisor administrativo	1397	7410	7529
9	Gerente administrativo	1528	9200	10893
10	Gerente comercial	1590	10500	12739
11	Gerente de finanzas	1743	18000	17992
12	Gerente de operaciones	1751	19600	18294
13	Gerente General	1851	25000	22298

Nota: Tabla de puestos más relevantes en Servicentro Peru

3.4.8. Grafica de Resultado de valoración de puestos

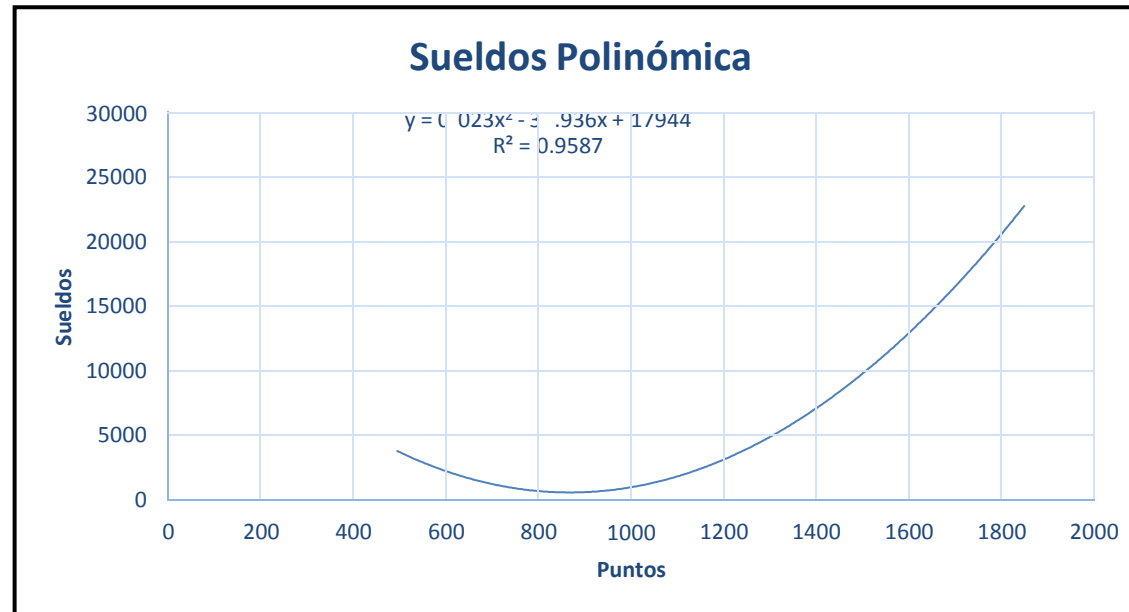


Figura 16 Grafica del porcentaje de cada pregunta realizada en la encuesta.

3.4.9. Presupuesto

PRESUPUESTO CONSOLIDADO				
INGRESOS	PLANEADO	REAL	DIFERENCIA	COMENTARIOS
<i>Ingresos Operativos</i>	S/ 190,323.10	S/ 138,280.03	S/ 52,043.07	
servicio de transporte de carga	S/ 181,462.70	S/ 138,280.03	S/ 43,182.67	
Venta al por menor de combust	S/ 7,410.40	S/ 7,410.40	S/ -	
Venta al por mayor no especiali	S/ 1,450.00	S/ 1,450.00	S/ -	

Costos/ Gastos	PLANEADO	REAL	DIFERENCIA	COMENTARIOS
<i>Costos Operativos</i>	S/ 892.00	S/ 892.00	S/ -	
Envíos	S/ 350.00	S/ 350.00	S/ -	
Teléfono/ internet	S/ 320.00	S/ 320.00	S/ -	
Luz	S/ 222.00	S/ 222.00	S/ -	
<i>Sueldos</i>	S/ 146,344.40	S/ 124,465.27	S/ 21,879.13	
Plana administrativa/ comercial	S/ 146,344.40	S/ 124,465.27	S/ 21,879.13	
<i>Gastos de Oficina</i>	S/ 238.00	S/ 238.00	S/ -	
Hojas	S/ 123.00	S/ 123.00	S/ -	
Tinta	S/ 115.00	S/ 115.00	S/ -	

RESUMEN	PLANEADO	REAL	DIFERENCIA
Total Ingresos	S/ 190,323.10	S/ 138,280.03	↑ S/ 52,043.07
Total Costos	S/ 147,474.40	S/ 125,595.27	↓ -S/ 21,879.13
Ingresos - Costos	S/ 42,848.70	S/ 12,684.76	↑ S/ 30,163.94

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

4.1.1. Resumen de resultados

Tabla 15

Tabla de resultados

Variables	Evidencia	Relevancia en el objetivo en estudio
Satisfacción del personal	Páez Gabriunas, I. (2010). La influencia del desempeño social corporativo en la satisfacción laboral de los empleados: una revisión teórica desde una perspectiva multinivel. <i>Estudios Gerenciales</i> , 26 (116), 63-81.	Definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo que resulta de la valoración del trabajo de uno y de las experiencias en el trabajo, o de la percepción de que ese trabajo satisfacer importantes valores y necesidades en un individuo.
Teoría de jerarquía de necesidades	Maslow, Abraham H (1991). <i>Motivación y personalidad</i> . Díaz de Santos S.A.	Establece que no sólo son las necesidades sociales las responsables de la satisfacción laboral, si no toda una gama de necesidades que se organizan y estructuran jerárquicamente.
Diseño organizacional y satisfacción del empleado	Arroyo Pita, María L. (2017), <i>Diseño organizacional en la cooperativa de servicios múltiples del centro LTDA</i> . Centro coop.	Aplica conocimientos y utiliza herramientas para investigar e implementar un diseño organizacional que de satisfacción al empleado.
Cambio organizacional	García Rubiano, Mónica, & Forero Aponte, Carlos. (2014). <i>Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: una explicación desde las ecuaciones estructurales</i> . <i>Psicogente</i> , 17(31), 120-142.	Deja claro que los mecanismos que conectan la satisfacción con el desempeño son complejos, que la relación entre estas variables puede tener una causalidad reversa (por ejemplo, el alto desempeño causar la satisfacción) .
Organización	Chiavenato, I. (2009). <i>Comportamiento Organizacional: La Dinámica Del Éxito En Las Organizaciones</i> . (2da Ed.). México: Mcgraw Hill.	Es el proceso de construir y adaptar continuamente el diseño de la organización involucrando aspectos centrales como la división de trabajo y la asignación del mismo a distintos puestos, grupos, unidades y departamentos, con el fin de logran la coordinación necesaria para alcanzar en forma sincronizada los objetivos de la organización.

Nota: La búsqueda se efectuó en el periodo 1991 – 2017. Las informaciones importantes teóricas fueron brindadas por los autores Chiavenato y Maslow, la información práctica por la tesis de Arroyo Pita, estudios realizados en Perú y por último la metodológica fue Páez Gabriuna y García Mónica.

4.2. Limitaciones (interpretación comparativa)

	Limitaciones	Factores de confusión	Selección de participantes	Clasificación de Intervenciones	Desviación a las variables estudiadas	Datos incompletos	Medición del estudio	Selección en las herramientas de estudio	Riesgo de sesgo global de cada estudio
Estudios	Diseño organizacional								B
	Satisfacción del empleado								M
	Propuesta de un diseño organizacional competitivo para la satisfacción de los empleados								M
Riesgo de sesgo global de todos los estudios (por dominio)		B	B	M	B	M	B	B	

Leyenda	
Crítico (C)	
Serio (S)	
Moderado (M)	
Bajo (B)	

Figura 15 Limitaciones de la tesis

4.3. Interpretación

Riesgo de sesgo global de cada estudio

Dentro del estudio de las variables diseño organizacional, satisfacción del empleado y la interacción de estas variables se puede apreciar que existe limitaciones que interactúan entre bajo a moderado, al interactuar con las técnicas utilizadas que se basan en la interacción con los empleados también influye la interpretación del observador, lo cual esto implica un margen de limitación , pero estas limitaciones se subsanan cuando el dueño de la empresa da la aprobación y validez a esta tesis.

Riesgo de sesgo global de todos los estudios (por dominio)

Factores de confusión, desviación a las variables estudiadas, medición del estudio, selección de participantes y selección de las herramientas son las limitaciones que menos presenta las variables de estudio y la interacción de ellas, gracias a la aceptación y participación de las áreas que interactuaron para recaudar información.

Clasificación de intervenciones y datos incompletos estas limitaciones son moderadas porque la investigación realizada no se dio en toda la población y esto podría tener un rango moderado de aceptación por el resto de equipo ubicado en Trujillo, pero estas limitaciones son superadas gracias a la aceptación de las planas principales de cada área de la empresa.

4.4. Conclusiones

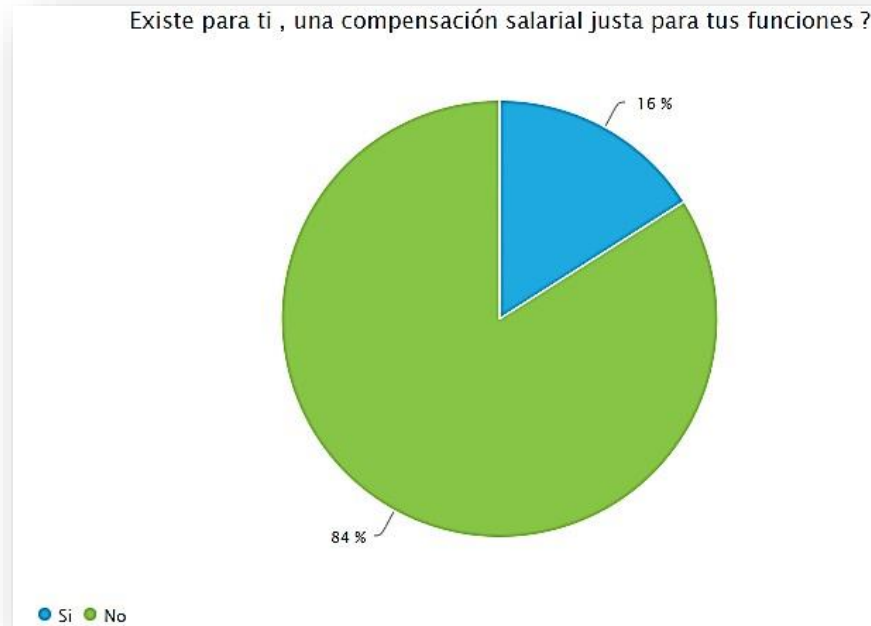
El propósito de esta tesis fue crear un diseño organizacional acorde con el tipo de organización que posee Servicentro Peru SRL, entregando una propuesta que permita el aumento de los niveles de compromiso, satisfacción y motivación de los empleados, que genere mayor eficiencia en los procesos, mejor flujo de información y toma de decisiones, creando valor a la empresa, de forma que Servicentro Peru SRL se diferencie de otras empresas que ofrecen el mismo servicio, permitiendo con ello la atracción y retención de personal con alto potencial.

En el proceso operacional, se logró detectar el “cuello de botella”, en el cual el indicador estándar era de 6.4 min propuesto por la empresa, que generaba una pérdida de 8428.35 soles, causando reventa de GLP a menor precio, pero se logró reducir el tiempo de llenado entre los intervalos 4.25 al 5.57 min, logrando así que haya una ganancia de 9308.92, ante el mes de julio, se estructuró también procesos que interrelaciona con el proceso operacional como lo son el de compras, facturación, comercial y operacional.

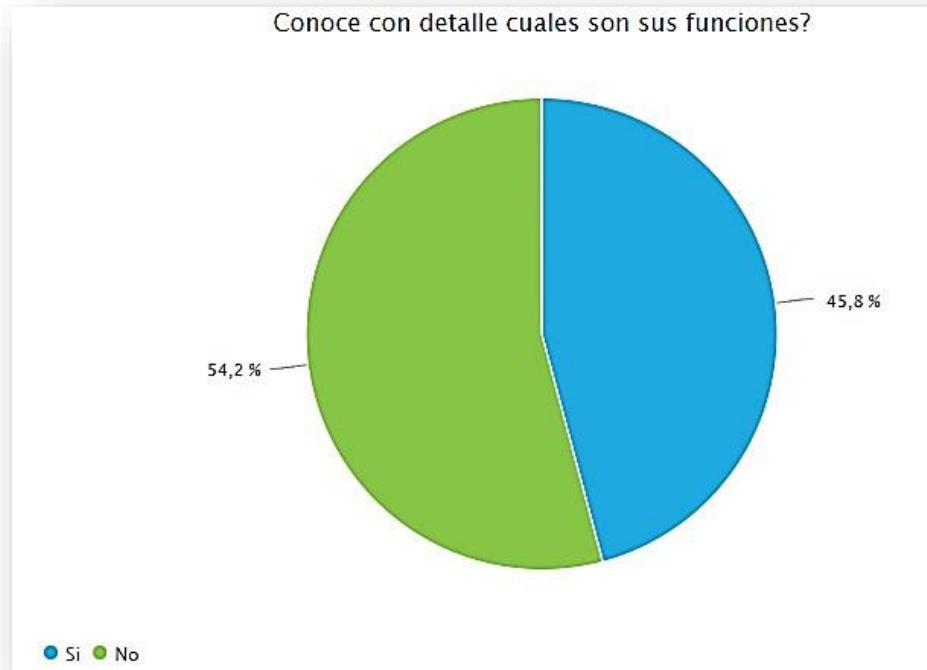
El potencial humano, se logró establecer indicadores de evaluación para poder tener un claro panorama de la productividad de acuerdo a sus funciones principales y habilidades del empleado, y así poder tener una evaluación cualitativa y cuantitativa del empleado, en lo hallado se podrá identificar que falencias tiene el empleado y poder armar ya sea una capacitación o fortalecimiento de dicha falencia. Para los empleados les permitió identificar cuales sus funciones de acuerdo a su puesto y cuanto valor genera para el objetivo de la empresa.

La compensación salariales propuesta, se inició utilizando los factores y subfactores de la empresa, logrando así establecer sueldos mediante los puntos calculados en la matriz principal, Se diseño un presupuesto que esta sujeto a los meses julio, agosto y setiembre, en la cual de lo que en julio se tenía un presupuesto de 138280.03 soles, en setiembre se tiene 190323.10 soles. Estos resultados se dio mediante la implementación del nuevo rango de llenado de tanques por estación, logrando así rutas con mayores puntos de estación y mayor descarga tanto como granel o tonelada.

Anexos



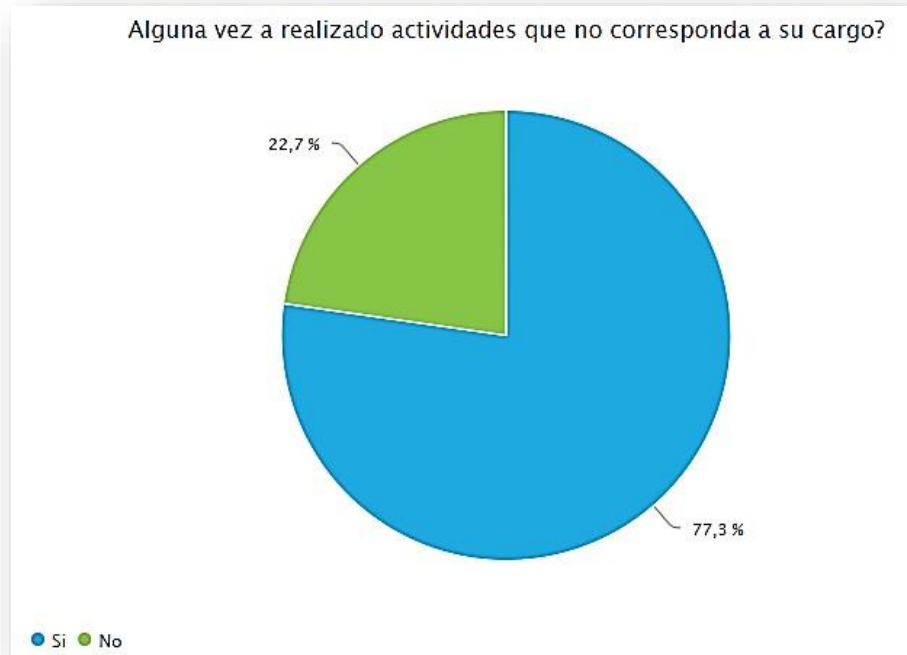
Como se puede observar, en las respuestas hay un porcentaje (86.4%, 13.6%), el 86.4% cree necesario una implementación de manual de funciones.



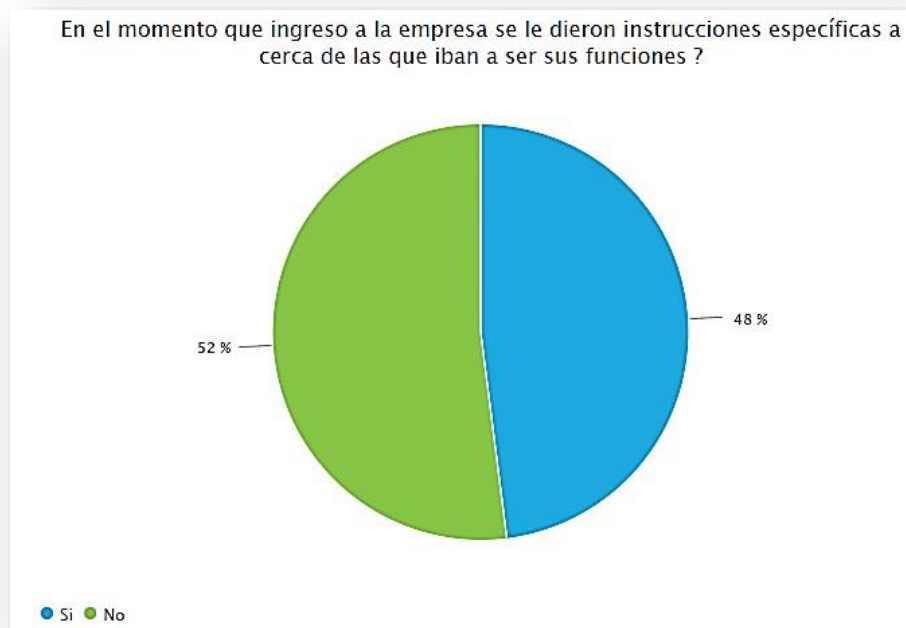
Como se puede observar, en las respuestas hay un porcentaje

(54.2%, 45.8%), lo cual aún 54.2 % no conoce sus funciones

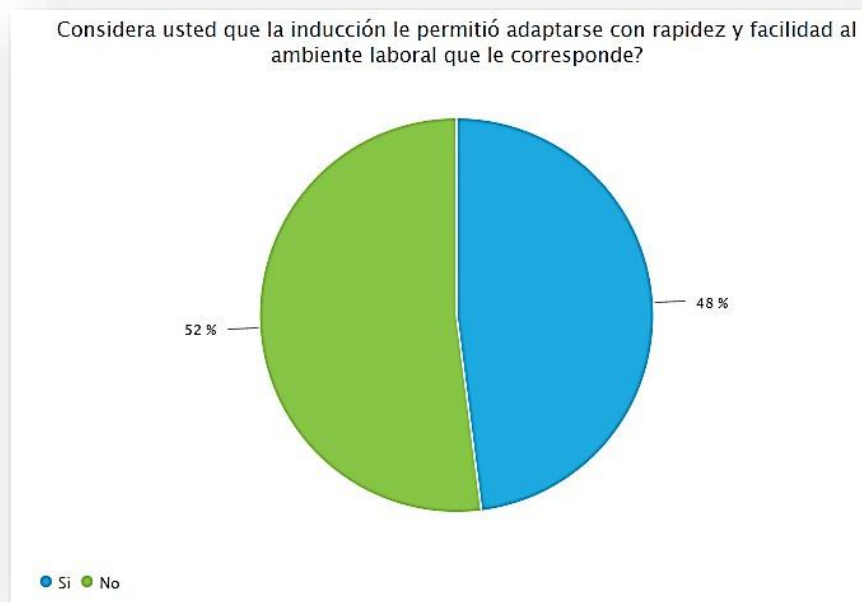
Dentro de su puesto.



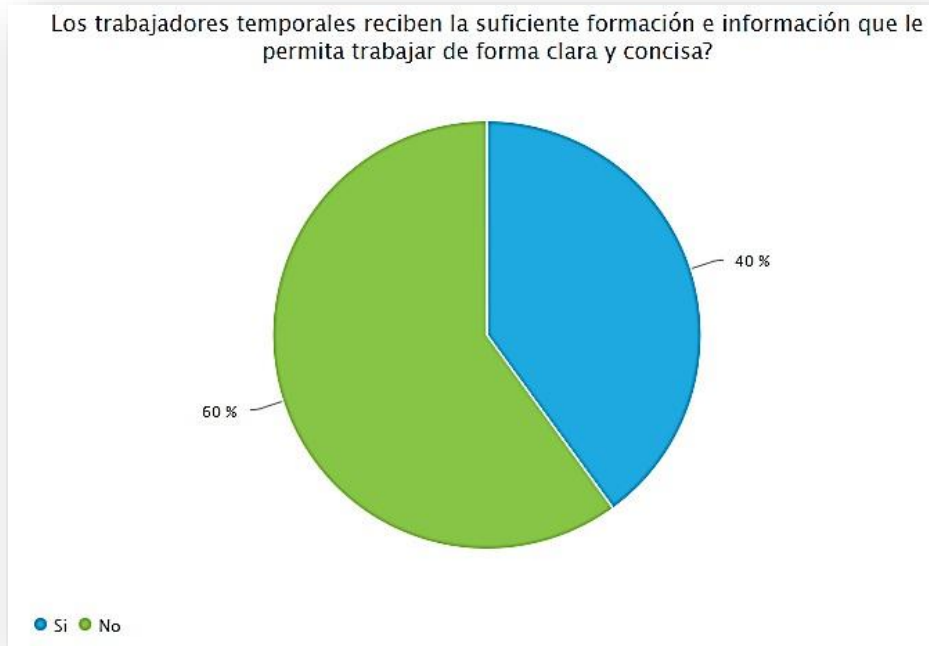
Como se puede observar, en las respuestas hay un porcentaje (77.3%, 22.7%), el 77.3% piensa que realiza funciones que no están dentro de su puesto.



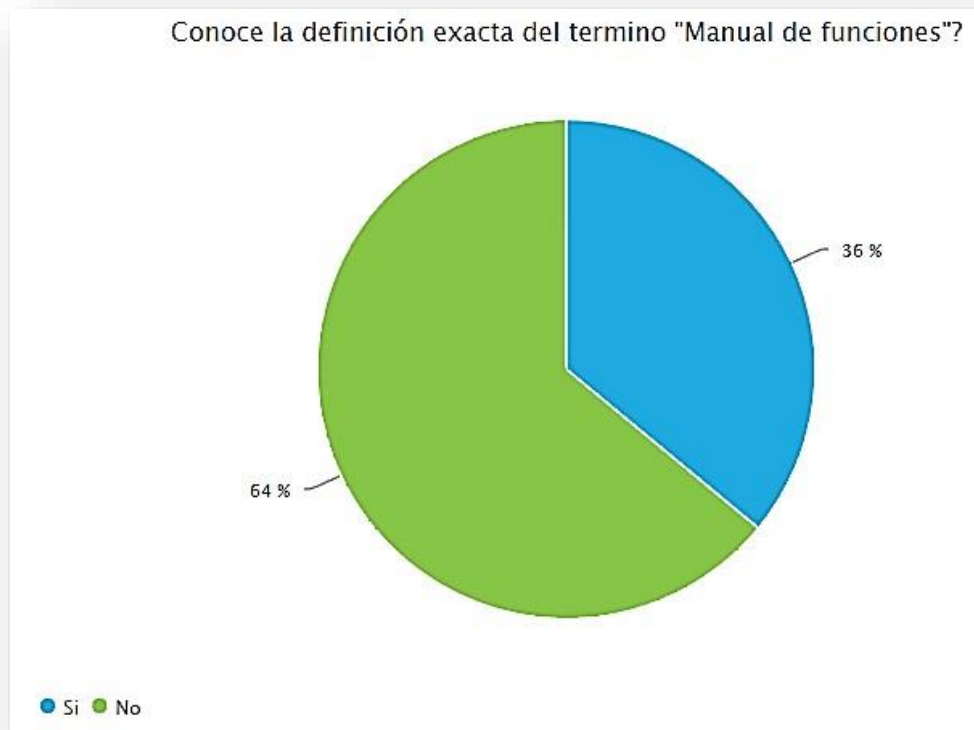
Como se puede observar, en las respuestas hay un porcentaje (52%, 48%), el 52% opina que no le indicaron que funciones iba a desempeñar en el puesto.



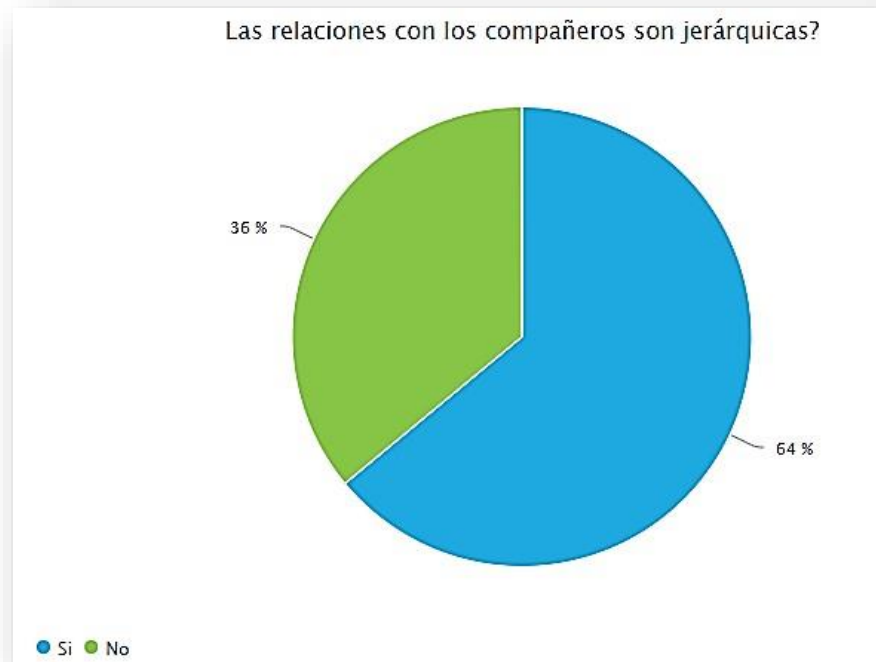
Como se puede observar, en las respuestas hay un porcentaje (52%, 48%), el 52% opina que con la inducción que recibió no se adaptó ni con rapidez y facilidad dentro de la empresa.



Como se puede observar, en las respuestas hay un porcentaje (60%, 40%), el 60% opina que a los trabajadores temporales No se le especifica en forma clara y concisa los objetivos de Empresa ni la información de sus procesos a realizar.

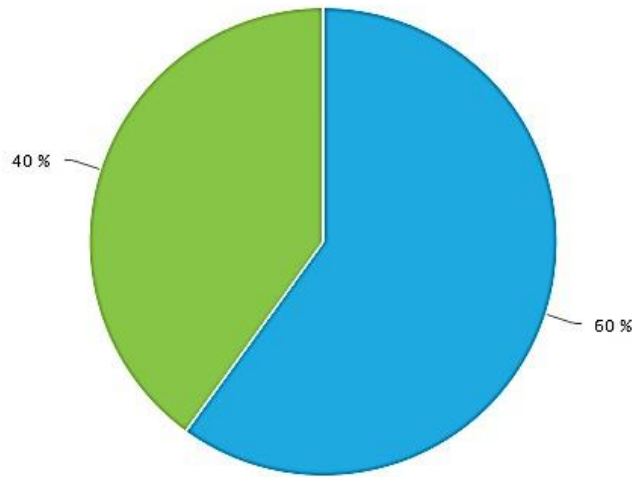


Como se puede observar, en las respuestas hay un porcentaje (64%, 36%), el 64% no saben que es un manual de funciones.

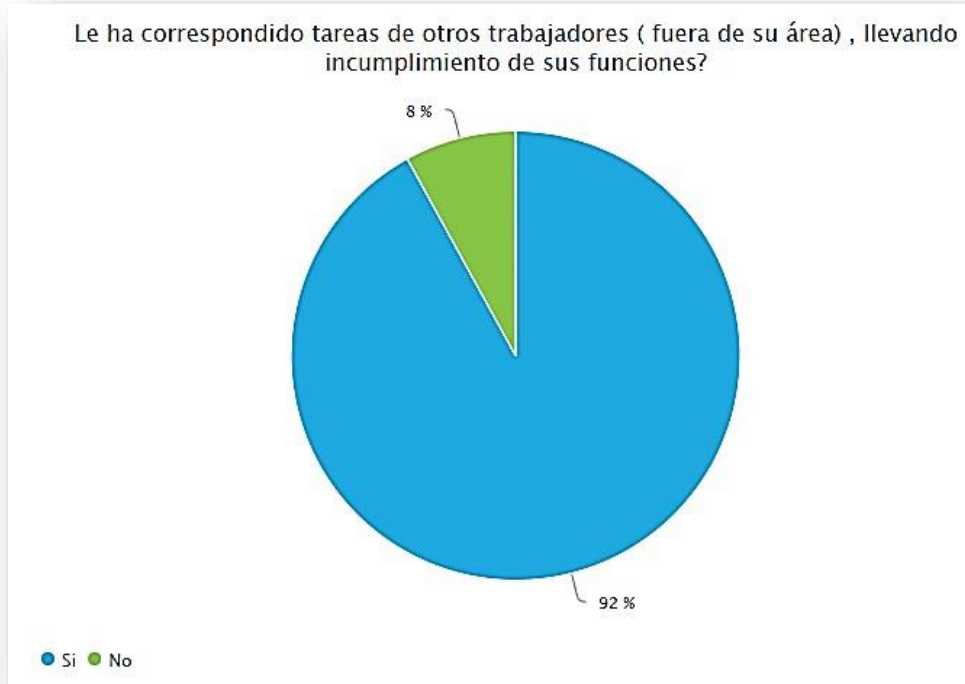


Como se puede observar, en las respuestas hay un porcentaje (64%, 36%), el 64% opina que las relaciones son jerárquicas.

Alguna vez se ha restringido o limitado en el desarrollo de sus funciones por su compensación salarial?

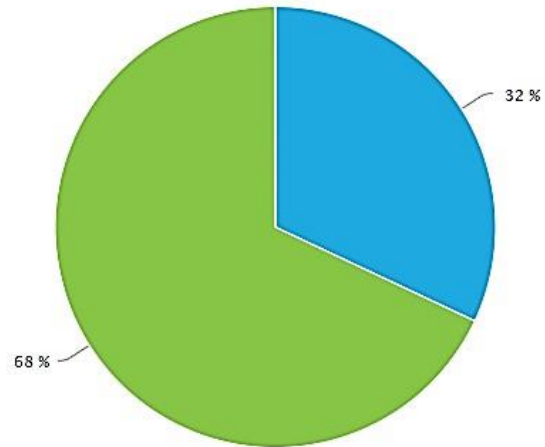


Como se puede observar, en las respuestas hay un porcentaje (60%, 40%), el 60% opina que si se ha limitado al desarrollar sus funciones por su compensación salarial.



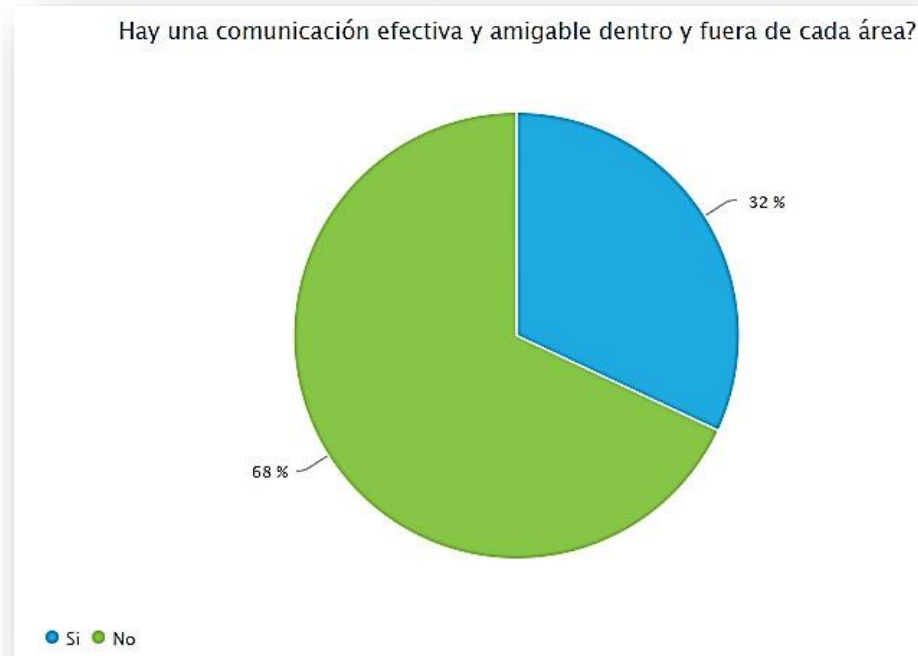
Como se puede observar, en las respuestas hay un porcentaje (92%, 8%), el 92% opina que ha realizado funciones que no Le correspondía realizar y que no era de su área.

En general , siente que el proceso de su área esta específicamente estructurado?

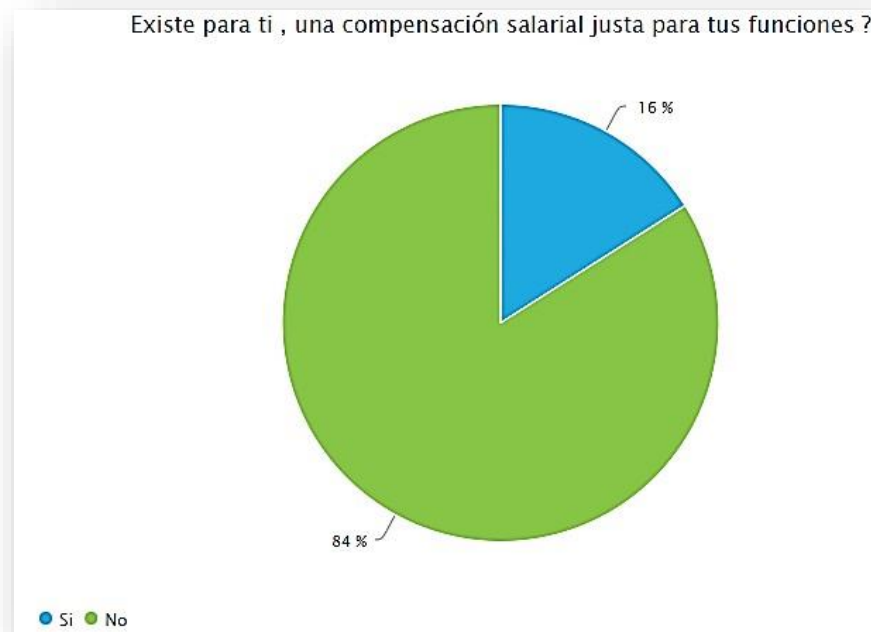


● Si ● No

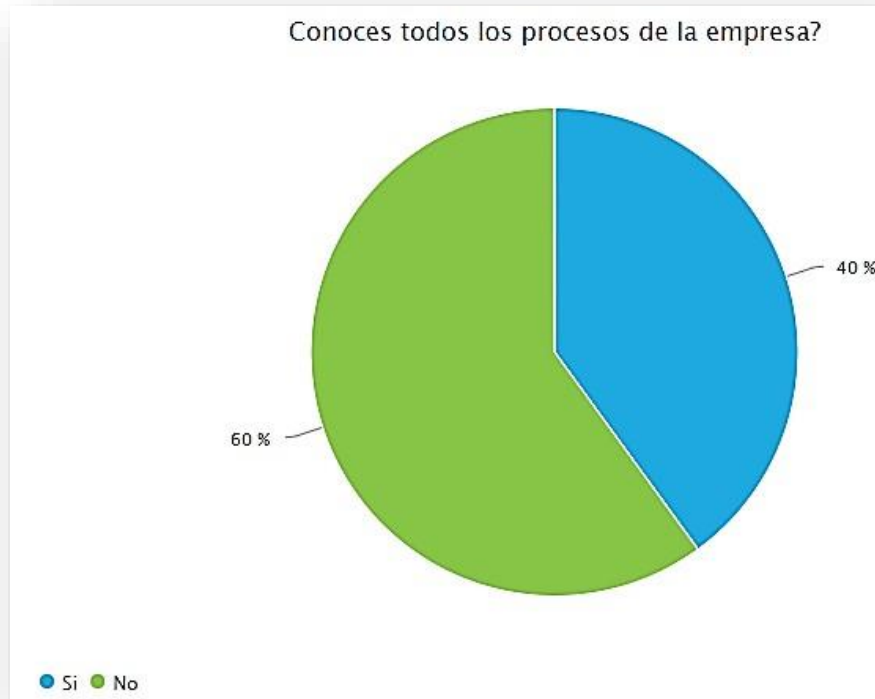
Como se puede observar, en las respuestas hay un porcentaje (68%, 32%), el 68% opina que el proceso de su área no esta Específicamente estructurado.



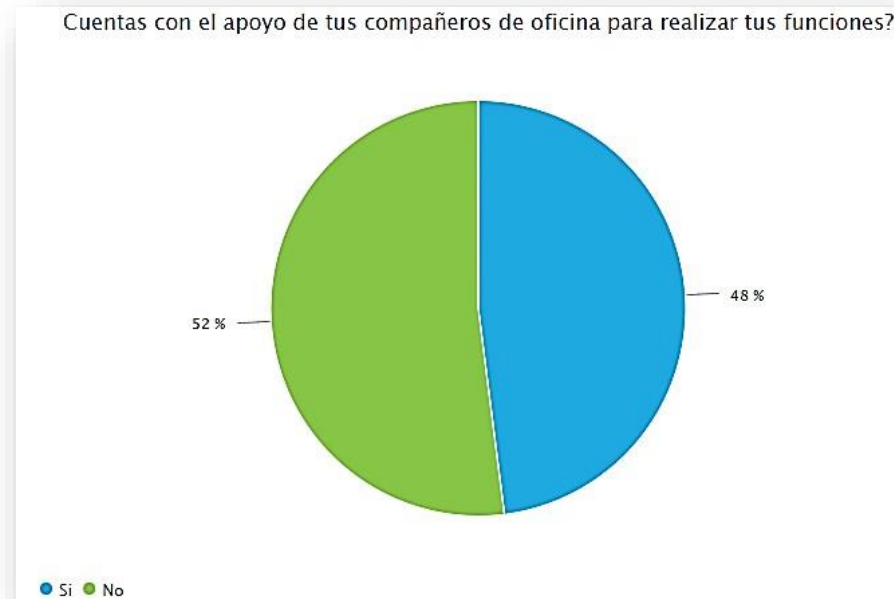
Como se puede observar, en las respuestas hay un porcentaje (68%, 32%), el 68% opina que no hay una comunicación Efectiva ni amigable fuera de cada área.



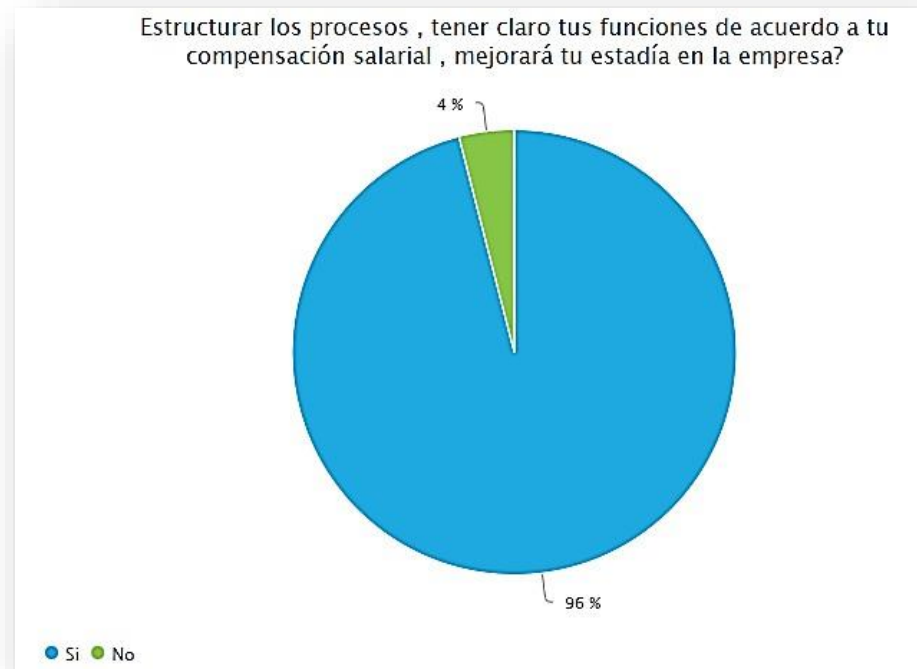
Como se puede observar, en las respuestas hay un porcentaje (84%, 16%), el 84% opina que su compensación salarial no Es justa con las funciones que realiza.



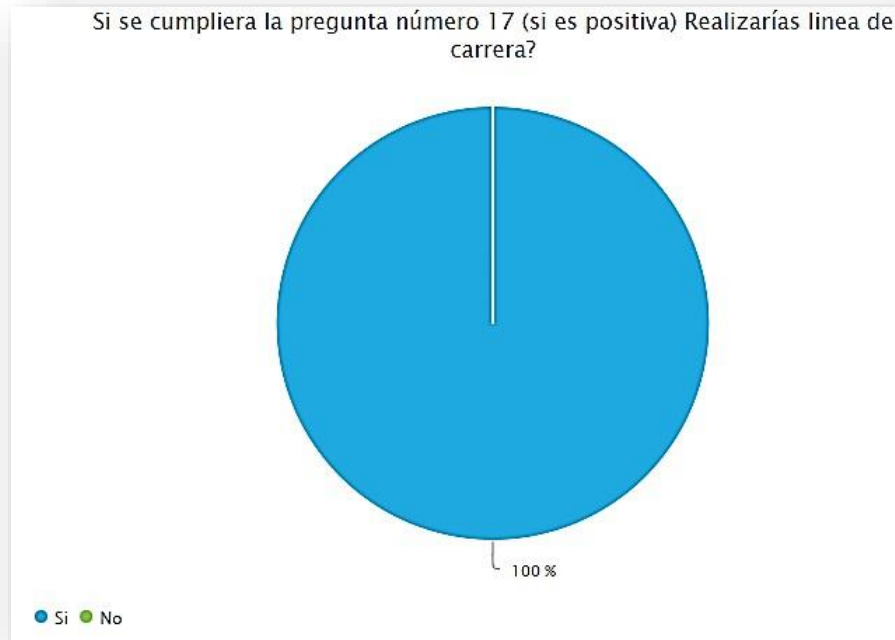
Como se puede observar, en las respuestas hay un porcentaje (60%, 40%), el 60% opina que no conoce los procesos de la Empresa.



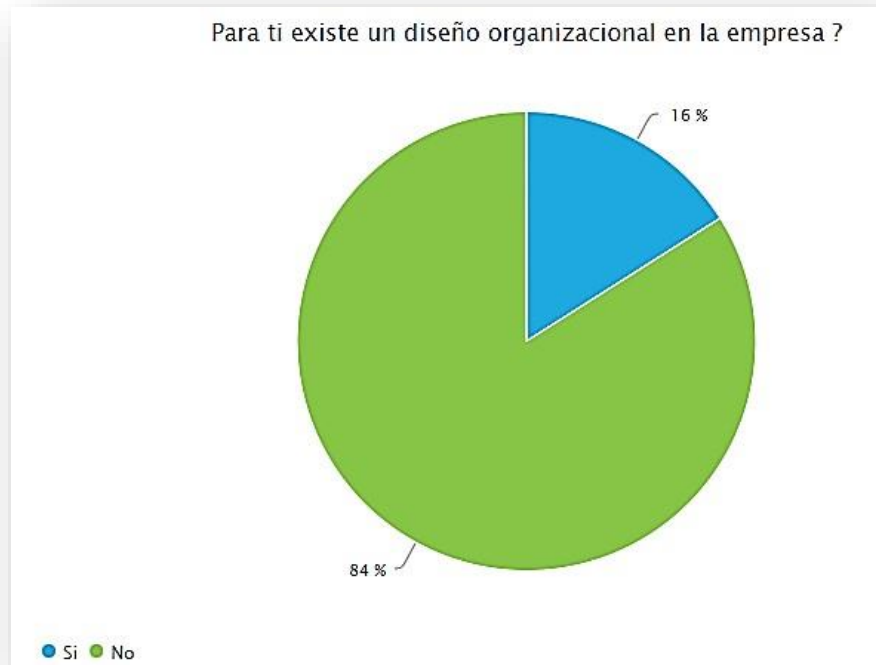
Como se puede observar, en las respuestas hay un porcentaje (52%, 48%), el 52% opina que no cuenta con el apoyo de sus Compañeros para realizar sus funciones.



Como se puede observar, en las respuestas hay un porcentaje (96%, 4%), el 96% opina que es mejor realizar una estructuración de procesos, tener claro sus funciones que sean de acuerdo a su compensación salarial.



Como se puede observar, en las respuestas hay un porcentaje (100%), lo cual implica que todos los trabajadores estarían dispuestos a realizar línea de carrera sí, se realiza los cambios mencionados.



Como se puede observar, en las respuestas hay un porcentaje (84%, 16%), el 84% opina que no existe un diseño organizacional.



Como se puede observar, en las respuestas hay un porcentaje (92%, 8%), el 92% opina que si se debería implementar un Diseño organizacional.



SERVICENTRO PERÚ S.R.L.

**ENCUESTA PARA CONOCER LAS FUNCIONES
EN LOS DIFERENTES PUESTOS DE LA
EMPRESA SEVICENTRO PERÚ S.R.L**

La siguiente encuesta está elaborada con el fin de conocer las funciones de su puesto de trabajo, así con esta información comenzar a elaborar el manual de análisis y descripción de cargos de la empresa.

IDENTIFICACIÓN

NOMBRE:

Karla Jhena Córdoba López

DEPARTAMENTO O AREA:

Administración

JEFE INMEDIATO:

PERSONAL A CARGO:

José Soto, Jigme Quispe

OBJETIVO DEL CARGO

Controlar las actividades administrativas, elaborando e interpretando las herramientas tanto administrativas, contables, capital humano para garantizar la efectiva distribución y administración de los recursos materiales y financieros.

RELACIONES

INTERNAS	EXTERNAS
<u>operaciones</u>	<u>proveedores</u>
<u>(jefe directos, conductores y</u>	<u>clientes</u>
<u>ayudantes)</u>	<u>entidades bancarias</u>
	<u>contador externo y asistente</u>

PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO

FUNCION ¿Qué hace?	ACCIONES ESPECÍFICAS ¿Cómo lo hace?	FRECUENCIA ¿Cada cuánto lo hace?
Logística	Solicitar cotizaciones de proveedores para los insumos, coordinando envío o recepción de la compra.	Semanal, dependiendo de la necesidad del material.
Logística	emisión de ordenes de compra.	Semanal, dependiendo de la necesidad del material.
Finanzas	Solicitar crédito a los proveedores y/o enviar los documentos para la evaluación.	depende de la evaluación de proveedores y procesos que operan.
Finanzas	elaboración de libro de carga: semanal. (ingresos y egresos)	Semanal
Finanzas	Coordinación de pago a proveedores y cuentas por pagar.	Semanal
Finanzas	Registro de facturas canceladas en el sistema starsoft	Semanal
Finanzas	Enviar informe de cobranza a los clientes e informes al gerente de operaciones	Semanal
Finanzas	Entregar documentación e información financiera al contador externo	Semanal
Finanzas	enviar cierre de mes ventas al contador externo	mensual
Finanzas	costeo de notas	trimestral
Finanzas	depósito al personal operativo para la operación diaria	diario
Recursos Humanos	publicar anuncios, selección de personal, entrevista al mismo	trimestral o cuando se requiere
Recursos Humanos	emisión de contrato de personal, control de planilla, subir la planilla para pago y evaluación de conductores, graduación, CTS, revisión de carta sector de CTS, certificado de trabajo y liquidación, evaluación asistencia	mensual.
Finanzas	Revisión de periodo contable.	depende de la necesidad.

RESPONSABILIDAD

ESTAR PENDIENTE DE LAS UNIDADES PARA EVOLUCIONAR EL PUESTO
 - USAR PARA LOS PASAJEROS NUEVOS A LA UNIDAD
 * COMUNICAR ANTES EVOLUCIONA BUENA CON LA UNIDAD TANTO COMO MATERIAL Y PERSONAL.

REQUISITOS O EXIGENCIAS DEL PUESTO

FORMACIÓN ACADÉMICA: SEPTIMO
 BACHILLER: _____
 TECNICO: MECANICA AUTOMOTRIZ
 PROFESIONAL: _____
 POST GRADO: _____
 OFICIO: MECANICO AUTOMOTRIZ

EXPERIENCIA

- ANSA NORWAGEN
- MECANICO AUTOMOTRIZ
- SONOLICO, - REPUBLICA DE PANAMA
- 120 MOTORS
- MECANICO AUTOMOTRIZ
- S, S, L, DURANGO
- AGRO-INDUSTRIAS VIDA S.A.S
- SUPERVISOR DE UNIDADES VEHICULARES
- CAIAPICODER, POLLE BOLIVAR

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

- NIVEL INTERMEDIO
- MANTENIMIENTO DE MOTORES DE 3000 Y 3600
- MECANICA AUTOMOTRIZ

	ENCUESTA PARA CONOCER LAS FUNCIONES EN LOS DIFERENTES PUESTOS DE LA EMPRESA SERVICENTRO PERÚ S.R.L.
---	--

La siguiente encuesta está elaborada con el fin de conocer las funciones de su puesto de trabajo, así con esta información comenzar a elaborar el manual de análisis y descripción de cargos de la empresa.

IDENTIFICACIÓN

NOMBRE: José Soto Rodríguez

DEPARTAMENTO O AREA: Administrativa

JEFE INMEDIATO: Katia J. Cordova

PERSONAL A CARGO: -

OBJETIVO DEL CARGO

- Controlar de manera eficiente los despachos realizados por las unidades.
- Controlar los desperfectos presentados en las unidades, para una mejor prevención.

RELACIONES

INTERNAS	EXTERNAS
<u>Conductores</u>	<u>Pecsa</u>
<u>Administrativa</u>	<u>Klama Gas</u>
<u>Lisue Q.</u>	<u>Covi Perú.</u>
<u>Florencia Contreras</u>	

RESPONSABILIDAD	
<p>Revisión de informes de Checklist, Control de Velocidades Realizan Status de los unidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recoge, habilitación y aprobación de guías de despacho. - Realizan el seguimiento de los despachos en por unidad. 	
REQUISITOS O EXIGENCIAS DEL PUESTO	
<p>FORMACIÓN ACADEMICA: - Estudiante Universitario.</p> <p>BACHILLER: _____</p> <p>TECNICO: _____</p> <p>PROFESIONAL: _____</p> <p>POST GRADO: _____</p> <p>OFICIO: _____</p>	
EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> - Controlar y supervisar los rentos mensuales. - Supervisar los pantes de rentos. - Buscar estrategias para ampliar el mercado. - Captación y atención de clientes.
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> - Ingles : Básico. - Computación : Intermedia. - Copiación de Manuales.

 <p>SERVICENTRO PERÚ S.R.L.</p>	<p>ENCUESTA PARA CONOCER LAS FUNCIONES EN LOS DIFERENTES PUESTOS DE LA EMPRESA SEVICENTRO PERÚ S.R.L</p>
--	---

La siguiente encuesta está elaborada con el fin de conocer las funciones de su puesto de trabajo, así con esta información comenzar a elaborar el manual de análisis y descripción de cargos de la empresa.

IDENTIFICACIÓN

NOMBRE: Percy Castro Bolaños

DEPARTAMENTO O AREA: Operaciones (Dirección)

JEFE INMEDIATO: Gerente General

PERSONAL A CARGO: Supervisor de Operaciones, Sup Mantenimiento, administradora

OBJETIVO DEL CARGO

Gestionar de forma eficaz y eficiente los recursos de la empresa ^{con el fin de} alcanzar los objetivos y metas de la empresa, garantizando ~~el respeto de~~ ~~el cumplimiento de~~ en todo momento el cumplimiento de las políticas institucionales.

RELACIONES

INTERNAS	EXTERNAS
<u>Personal de operaciones y mantenimiento</u>	<u>Clientes</u>
<u>Personal administrativo</u>	<u>Proveedores</u>
<u>Directorio</u>	<u>Técnicos</u>
	<u>bancos</u>

 <p>SERVICENTRO PERÚ S.R.L.</p>	<p>ENCUESTA PARA CONOCER LAS FUNCIONES EN LOS DIFERENTES PUESTOS DE LA EMPRESA SEVICENTRO PERÚ S.R.L.</p>
---	--

La siguiente encuesta está elaborada con el fin de conocer las funciones de su puesto de trabajo, así con esta información comenzar a elaborar el manual de análisis y descripción de cargos de la empresa.

IDENTIFICACIÓN

NOMBRE: Fiorella Contreras Torres

DEPARTAMENTO O AREA: Operaciones

JEFE INMEDIATO: Percy Castro Bolanos

PERSONAL A CARGO: Conductores

OBJETIVO DEL CARGO

- coordinar la programación de Unidades con sus respectivas rutas, haciendo un seguimiento de las mismas.
- Programación del personal.

RELACIONES

INTERNAS	EXTERNAS
- Personal Administrativo	Personal PECSA:
- Personal de Operaciones	<u>Coordinador y Supervisor</u>
- Conductores	_____
_____	_____
_____	_____

RESPONSABILIDAD
- Disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana.
- Informar la situación de las Unidades, en la programación

REQUISITOS O EXIGENCIAS DEL PUESTO

FORMACIÓN ACADEMICA: Br. en Ing. Industrial

BACHILLER: _____

TECNICO: _____

PROFESIONAL: _____

POST GRADO: _____

OFICIO: _____

EXPERIENCIA	Un Ato. en Coordinación, en Servicentro Perú
-------------	--

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	- Excel Básico
---------------------------	----------------

Granel

Documento compras	Zona de salida	Denominación3	Transporte	Gasto transporte	Entrega	Nombre Transportista	Cisterna o Rígido	Nombre	Denominación4	Modificado el	Galones	Flete	Valor
					80480557	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Ate	Ate III - Lima	11/09/2020	700.80	0.1400	98.11
					80480558	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Wiesse	S. Juan Luriganch/Lim	11/09/2020	900.10	0.1400	126.01
					80480561	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Lolesa	Rimac/Lim	11/09/2020	-	0.1400	-
					80481160	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Próceres	S. Juan Luriganch/Lim	11/09/2020	1,300.30	0.1400	182.04
			1000015148	2000011444	80480609	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	INVERSIONES UCHIYAMA S.R.L.	S. Miguel/Lim	11/09/2020	900.00	0.1400	126.00
					80480911	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	ESTACION DE SERVICIO PONCE S.R	S. Juan Luriganch/Lim	11/09/2020	1,000.00	0.1400	140.00
					80480940	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Salaverry	Magdalena de Mar/Lim	11/09/2020	600.00	0.1400	84.00
					80480941	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Arequipa	Lince/Lim	11/09/2020	500.00	0.1400	70.00
					80480942	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Ricardo Palma	Miraflores/Lim	11/09/2020	700.00	0.1400	98.00
					80480943	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Tomás Valle	Los Olivos/Lim	11/09/2020	1,200.00	0.1400	168.00
			1000015158	2000011450	80481375	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	SOCIEDAD SUIZO PERUANA DE EMBU	Chancay/Lim	11/09/2020	1,100.30	0.1660	182.65
					80481382	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	ESTACION DE SERVICIOS LAS PAMP	Ventanilla/Cal	11/09/2020	3,300.00	0.1400	462.00
					80481454	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Huaralino	Huaral/Lim	11/09/2020	599.90	0.1660	99.58
			1000015175	2000011460	80482006	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Principal	S Borja/Lim	11/09/2020	514.20	0.1400	71.99
					80482007	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S La Calera	Surquillo/Lim	11/09/2020	-	0.1400	-
					80482008	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Ricardo Palma	Miraflores/Lim	11/09/2020	1,000.00	0.1400	140.00
					80482009	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Tomás Marsano	Stgo. Surco III - Li	11/09/2020	1,200.00	0.1400	168.00
					80482010	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Arequipa	Lince/Lim	11/09/2020	500.00	0.1400	70.00
					80482293	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S La Calera	Surquillo/Lim	11/09/2020	1,200.00	0.1400	168.00
					80482295	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Miraflores	Miraflores/Lim	11/09/2020	500.00	0.1400	70.00
			1000015181	2000011465	80482309	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	SERVICENTRO LA ALAMEDA S.A.	S.M. Porres III - Li	11/09/2020	550.00	0.1400	77.00
					80482325	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Colonial I	Lima/Lim	11/09/2020	700.00	0.1400	98.00
					80482331	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S México	La Victoria/Lim	11/09/2020	1,100.00	0.1400	154.00
					80482333	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Colonial II	Lima/Lim	11/09/2020	700.00	0.1400	98.00
					80482334	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Arica	Breña/Lim	11/09/2020	1,100.00	0.1400	154.00
					80482337	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	AUTO SERVICIO LA PERLA S A	La Perla/Cal	11/09/2020	800.00	0.1400	112.00
			1000015195	2000011493	80482631	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	AUTO SERVICIO LA PERLA S A	La Perla/Cal	11/09/2020	800.00	0.1400	112.00
					80482681	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	MULTISERVIS LAS LOMAS E.I.R.L.	Ventanilla/Cal	11/09/2020	559.50	0.1400	78.33
					80482685	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	ESTACION DE SERVICIOS LAS PAMP	Ventanilla/Cal	11/09/2020	3,500.00	0.1400	490.00
			1000015211	2000011499	80483145	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Ricardo Palma	Miraflores/Lim	11/09/2020	800.00	0.1400	112.00
					80483158	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	DUOGAS S.A.	Breña/Lim	11/09/2020	-	0.1400	-
					80483201	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Tomás Marsano	Stgo. Surco III - Li	11/09/2020	1,000.00	0.1400	140.00
					80483202	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Villa el Salvador	Vill El Salvador/Lim	11/09/2020	700.10	0.1400	98.01
					80483531	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Colonial I	Lima/Lim	11/09/2020	550.00	0.1400	77.00
					80483538	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Colonial II	Lima/Lim	11/09/2020	800.00	0.1400	112.00
					80483617	SERVICENTRO PERU SRL	PEA3B819	E/S Arica	Breña/Lim	11/09/2020	1,200.00	0.1400	168.00
Total general											117,715.27		28,767.60

Toneladas

Doc.compr.	Fecha.reg.Carga	Descripción2	Descripción3	Descripción4	Descripción5	Guía de Remisión	Cant. Carga	Flete Un (S/.)	Importe (S/.)
4500331379	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-E	Planta Pluspetrol Callao	Planta Pecsá Huachipa	436-0015293	22,710.00	0.0300	681.30
4500329342	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-E	Planta Pluspetrol Pisco	Planta Pecsá Huachipa	436-0015294	22,750.00	0.0800	1,820.00
4500332293	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-G	Planta Pluspetrol Callao	Planta Pecsá Lambayeque	353-0000105	27,830.00	0.1700	4,731.10
4500333693	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-E	Planta Pluspetrol Callao	Planta Pecsá Huachipa	436-0015297	22,650.00	0.0300	679.50
4500319687	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-G	Planta Pluspetrol Callao	Planta Pecsá Trujillo	640-0005671	28,010.00	0.1300	3,641.30
4500318626	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-E	Planta Pluspetrol Callao	Planta Pecsá Huachipa	436-0015275	22,280.00	0.0300	668.40
4500320262	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-E	Planta Pluspetrol Callao	Planta Pecsá Huachipa	436-0015277	22,940.00	0.0300	688.20
4500319378	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-E	Planta Pluspetrol Pisco	Planta Pecsá Huachipa	436-0015276	22,800.00	0.0800	1,824.00
4500321732	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-G	Planta Pluspetrol Callao	Planta Pecsá Trujillo	640-0005674	27,860.00	0.1300	3,621.80
4500319379	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-E	Planta Pluspetrol Pisco	Planta Pecsá Huachipa	436-0015278	22,790.00	0.0800	1,823.20
4500320261	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-E	Planta Pluspetrol Callao	Planta Pecsá Huachipa	436-0015279	23,210.00	0.0300	696.30
4500323889	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-E	Planta Pluspetrol Callao	Planta Pecsá Huachipa	436-15281	22,110.00	0.0300	663.30
4500324603	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-E	Planta Pluspetrol Pisco	Planta Pecsá Huachipa	436-0015282	22,820.00	0.0800	1,825.60
4500321744	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-G	Planta Pluspetrol Callao	Planta Pecsá Lambayeque	640-0005687	27,780.00	0.1700	4,722.60
4500319380	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-E	Planta Pluspetrol Pisco	Planta Pecsá Huachipa	436-0015286	22,780.00	0.0800	1,822.40
4500326757	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-E	Planta Pluspetrol Pisco	Planta Pecsá Huachipa	436-0015285	22,800.00	0.0800	1,824.00
4500322402	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-E	Planta Pluspetrol Pisco	Planta Pecsá Huachipa	436-0015290	22,740.00	0.0800	1,819.20
4500326142	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-G	Planta Pluspetrol Callao	Planta Pecsá Lambayeque	353-0000078	28,090.00	0.1700	4,775.30
4500322401	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-E	Planta Pluspetrol Pisco	Planta Pecsá Huachipa	436-0015288	22,830.00	0.0800	1,826.40
4500329340	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-E	Planta Pluspetrol Pisco	Planta Pecsá Huachipa	436-0015291	22,770.00	0.0800	1,821.60
4500329346	18/09/2020	SERVICENTRO PERU SRL	GLP-G	Planta Pluspetrol Callao	Planta Pecsá Lambayeque	353-0000080	27,530.00	0.1700	4,680.10
Total general							508,080.00		46,655.60

REFERENCIAS

- Arroyo pita , M. L. (2017). *Diseño organizacional en la cooperativa de servicios múltiples del centro ltda. centrocoop.* trujillo: Reposicion de UPN.
- Beckman, S. L. (2009). Introduction to a Symposium on Organizational Design. California management review.
- Berrocal Berrocal, F. (2015). *Análisis comparativo de tres métodos de valoración.* española: universidad complutense de madrid.
- Burton R & Obel, B. (2004). Strategic organizational diagnosis and design, The dynamics of fit. Massachusetts. *Kluwer Academic Publishers*, 163.
- Capuano, A. M. (2004). Evaluación de desempeño: desempeño por competencias. *Redalyc*, 140.
- Casas, J. B. (2013). Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano. *Revista Journal*, 41-59.
- Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, pp. 180 -250.
- Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo. *Laurus*, 180-205.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación de educacion medica*, 163.
- DOMÍNGUEZ, A. C. (17 de marzo de 2017). *Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/el-lugar-de-la-estructura-organizacional-en-la-gestion-por-procesos/>
- Ferreira, R. A. (2009). *Tesis digitales UNMSM*. Obtenido de Sistema de bibliotecas y biblioteca central UNMSM: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/ferreira_ra/cap3.pdf
- Kuznik, A., Hurtado, A., & Espinal, A. (2010). El uso de la encuesta de tipo social en traductología , características metodológicas . *Redalyc*, 315-344.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. La madrid , España: Ediciones Diaz de Santos.
- Mendieta Izquierdo, G. (2015). Informantes y muestreo en investigación cualitativa. *Investigaciones Andina*, 1150.
- Mintzberg, H., & Quinn, J. (2001). Diseño de organizaciones eficientes. Buenos Aires: El Ateneo.
- Morgeson, F., Dierdorff , E., & Hmurovic, J. (2010). Work design in situ: Understanding the role of occupational and organizational context. . *Journal of Organizational Behavior*. .
- Otzen, T., & Carlos , M. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 227 - 232.
- Pellicer, I., Vivas-Elias, P., & Rojas, J. (2013). La observación participante y la deriva: dos técnicas móviles para el análisis de la ciudad. *Eure*, 163.
- Polo, M. P. (2015). Ceremonial y protocolo : metodos y tecnicas de investigación científica . *Redalyc*, pag. 1149.
- Polo, M. P. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas. *Redalyc*, 1150.
- Visscher K. & Visscher-Voerman, J. I. (2014). Organizational design approaches in management consulting. Management. Decision Emerald Group Publishing Limited. .
- Zapata, A. (2008). Análisis y Diseño Organizacional: De la estructura funcional a la organización vacía. Calí: Universidad del Valle