



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Diseño organizacional y gestión administrativa en una estación de
servicios de combustible, Surquillo, 2021

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Cruz Carpio, Juan Marcos (ORCID: 0000-0001-6227-2544)

ASESOR:

Mg. Romero Escalante, Víctor Fabian (ORCID: 0000-0002-7186-9411)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi amada esposa que me ama me apoya y me acompaña a poder recibirme como profesional.

Agradecimiento

A Dios a mi madre y hermanos por el apoyo espiritual y afectuoso que he recibido. Sus palabras me levantaron y dieron fuerza para seguir superándome en mi vida profesional.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Categorías y Subcategorías.....	10
3.3. Escenario de estudio.....	11
3.4. Participantes	12
3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos	12
3.6. Procedimientos	12
3.7. Rigor científico	12
3.8. Métodos de análisis de datos.....	13
3.9. Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	15
V. CONCLUSIONES	19
VI. RECOMENDACIONES	20
REFERENCIAS.....	21
ANEXOS	25

Índice de Tablas

Tabla 1 Categorización	11
Tabla 2 Triangulación sobre Diseño Organizacional y la Planeación	15
Tabla 3 Triangulación sobre Diseño Organizacional y Organización	15
Tabla 4 Triangulación sobre Diseño Organizacional y Dirección	16
Tabla 5 Triangulación sobre Diseño Organizacional y Control.....	16

Índice de Figuras

Figura 1. Modelo de triangulación	13
---	----

Resumen

El estudio realizado se contextualiza dentro de una crisis mundial tanto sanitaria con la expansión de la pandemia por coronavirus como económica como consecuencia del virus, cobra relevada importancia debido a que se estudia una de las actividades más dinámicas de la economía, como lo es la comercialización de combustibles. Así entonces tuvimos como objetivo principal el estudiar la asociación que existe entre diseño organizacional y gestión administrativa de una estación de servicios ubicada en el distrito de Surquillo, de la ciudad de Lima – Perú. Para ello se utilizó una investigación cualitativa con diseño de estudio de caso, la técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento fue una guía de entrevista. La muestra fue conformada por 10 colaboradores de la empresa; luego de redactar, codificar, transcribir, tabular y ordenar los datos se concluyó que el diseño organizacional y la gestión administrativa tienen una relación muy estrecha. De acuerdo con las entrevistas existe relación entre el diseño organizacional y la gestión administrativa, que permita ser competitiva a la empresa en medio de la pandemia, además de descubrir fortalezas y debilidades para realizar un mejor diseño organizacional que ayudará a realizar mejor las labores de la empresa, ya que estas pueden ser implementadas oportuna y juntamente con los colaboradores.

Palabras Clave: Cultural organizacional, Estructura organizativa, Gestión.

Abstract

The study carried out is contextualized within a global health crisis with the expansion of the coronavirus pandemic as well as the economic one as a consequence of the virus, it takes on great importance because it studies one of the most dynamic activities of the economy, such as commercialization. of fuels. So then, our main objective was to study the association that exists between organizational design and administrative management of a service station located in the district of Surquillo, in the city of Lima - Peru. For this, a qualitative research with a case study design was used, the technique used was the interview and the instrument was an interview guide. The sample was made up of 10 employees of the company; After writing, coding, transcribing, tabulating and ordering the data, it was concluded that organizational design and administrative management have a very close relationship. According to the interviews, there is a relationship between organizational design and administrative management, which allows the company to be competitive in the midst of the pandemic, in addition to discovering strengths and weaknesses to carry out a better organizational design that will help to better carry out the work of the company, since these can be implemented in a timely manner and together with the collaborators.

Keywords: Organizational culture, Organizational structure, Management.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, el Banco Mundial (2021) menciona que desde casi un año de iniciado la pandemia en 2019, las compañías de todo el mundo fueron afectadas de algún modo. La información recogida por el Banco Mundial a través de encuestas que realizaron a compañías de 60 naciones dio evidencias del porqué y cómo puede repercutir este hecho en las políticas de gobierno de cada país. A pesar de los cambios por la Covid-19 conservaron a su personal. Pocas compañías están preparando respuestas informáticas, como las naciones pobres y las compañías más pequeñas. Una cuarta parte de las compañías las ventas bajaron en 50%, al realizar un promedio las ventas se redujeron en un 27%. A causa de la crisis las compañías conservaron a sus trabajadores ajustando los salarios, reduciendo horas de trabajo o las planillas o pactar licencias con el fin de no perder colaboradores.

En Latinoamérica, la CEPAL (2020) indica que los cambios golpean a la productividad que es la estructura de las compañías, que fueron frágiles por años. Más de un tercio del empleo formal y un cuarto de la PBI se realizan en industrias intensamente azotados por los cambios. El efecto en las empresas se dirige a una crisis estructural de retorno. Solo en Latinoamérica terminarían por cerrar 2,7 millones de compañías.

A nivel nacional, COMEXPERU (2021) En el Perú prevalecen las mypes, las que se han visto sorprendidas por los cambios generados por la covid-19. El cambio afectó y no hubo una preparación en la formalidad industrial y el hecho de ser más competentes. La industria peruana está constituida por pequeñas y micro empresas. En el 2019 un 95% de los dueños dirigían algunas de las pequeñas y microempresas, a causa del cambio ocasionado por la covid-19, las mypes estuvieron intensamente perjudicada en el 2020, se contabilizaron 3.1 millones de mypes en todas las regiones del Perú, un 48% menos que el año anterior. Esto acredita un impacto en los empresarios y su posición en la competitividad.

Con respecto a la problemática puntual, quienes logran constituir una empresa, al inicio de sus actividades se tiene un desconocimiento del diseño organizacional y de la gestión administrativa, así como la gestión que está por

emprender después de los cambios producidos por la pandemia. Para poder destacar a la empresa como una estación de servicios organizada, debe tener reglamentado todas sus actividades, manual de funciones y los cargos de cada personal que labora. El estudio de investigación dará luces sobre cómo realizar una estructura organizacional para mejorar las actividades y desarrollar correctamente las operaciones. Implementar un servicio que sea rápido, adecuado, así como oportuno, la competencia en su mayoría pertenece cadenas de estaciones. Este análisis mostrará que tan eficiente y eficaz es con los sistemas de información y control, la tecnología que ayuda a la producción, normas para los trabajadores, cultura organizacional, toda esta información ya se tendrá un diseño organizacional que determine el logro de la empresa. La empresa donde se realiza la investigación que se dedica a la comercialización de combustible, cuenta con la actividad de procesos de manera empírica, estas actividades que comprende son, la venta de combustible descarga de combustible, medición o varillaje de tanques y servicios adicionales.

La estación de servicios ubicado en el distrito de Surquillo se dedica a la venta al por menor de combustible, la atención es realizada por once despachadores en tres turnos de ocho horas y cinco personas en el área administrativos. El valor que presenta la estación como parte de una franquicia y la posición que se ha creado dentro de un gran mercado se ha visto considerable la formalización a través de una gestión administrativa y mejorar algunos procesos y actividades descritos por el diseño organizacional, donde se podrán ver y presentar las falencias que existe de algunas actividades cotidianas de trabajo que realizan, esto mostrará algunos progresos al realizar dicho estudio. La estación de servicios no cuenta con un organigrama de funciones y actividades, se observará los niveles jerárquicos, además también conocerán el manual de funciones donde se detalla los procesos y actividades básicas de cada colaborador. Por la crisis agravada por la pandemia se ha visto imposible realizar talleres de capacitaciones, evaluaciones, hay una falta de motivación, además la falta de un área de talento humano encargada de los temas dirigida a los colaboradores, esta carencia es lo que afecta el rendimiento del comercio.

Es indudable que se debe administrar llevando a cabo un plan estratégico, implantar la dirección organizacional, pero para ello primero se debe visualizar la eficacia de la organización (Viera, 2019). La organización de la empresa, revisa los procesos y actividades que se adecuen a las acciones de la empresa, así como el servicio que se da, los recursos humanos en la organización se deberán involucrar para dar un valor comercial, el objetivo de la empresa es tomar decisiones acordes a los resultados del análisis (Conexión Esan, 2016a), La gestión administrativa según las autoras Ocampo y Valencia (2017), tomando la definición de Taylor, dice, el objetivo de la administración es, asegurar su máxima rentabilidad para el dueño o los socios, así como también debe ser rentable para los trabajadores. La autora Quijije (2019), indica que la estructura de una organización, se entiende como la unión de secciones o áreas establecidas en la empresa, con la finalidad de lograr la eficiencia y eficacia deseada. Todas las empresas deberían contar con una estructura organizacional de acuerdo a sus necesidades o funciones.

Justificación del estudio

Es una base para el futuro, cuando una empresa empieza a crecer y desarrollarse, ya tendrá un modelo inicial y será de beneficio porque ya tiene marcada una estructura con sus respectivos manuales y funciones de cada colaborador. Según el autor Arias (2020) Menciona a Pandey y Pandey (2015) quienes mencionan que haber problemas en diferentes lugares, es habitual de todos los días que sucede también a nuestro alrededor. Su naturaleza es muy compleja porque un problema desarrollado con diligencia para un individuo aún puede ser un problema sin resolver para otro individuo, donde también se puede examinar, comprender. En la investigación se quiere demostrar que la estructura organizacional es una ayuda a las empresas que inician sus actividades, se debe clarificar las actividades y estructuras de las organizaciones, utilizando los elementos del proceso administrativo como la eficiencia y la eficacia.

Preguntas de investigación

Según lo detallado se plantea la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre diseño organizacional y gestión administrativa en una estación de servicios de surquillo en el año 2021?

De la formulación del problema del estudio se enlazan los siguientes problemas específicos:

- ¿Qué relación existe entre diseño organizacional y la planeación en una estación de servicios de surquillo en el año 2021?
- ¿Qué relación existe entre diseño organizacional y la organización en una estación de servicios de surquillo en el año 2021?
- ¿Qué relación existe entre diseño organizacional y la dirección en una estación de servicios de surquillo en el año 2021?
- ¿Qué relación existe entre diseño organizacional y el control en una estación de servicios de surquillo en el año 2021?

Objetivos de investigación

El objetivo general es Analizar la relación que existe entre diseño organizacional y gestión administrativa en una estación de servicios de surquillo 2021.

- Describir la relación entre diseño organizacional y la planeación en una estación de servicios de surquillo en el año 2021
- Verificar la relación entre diseño organizacional y la organización en una estación de servicios de surquillo en el año 2021
- Identificar la relación entre diseño organizacional y la dirección en una estación de servicios de surquillo en el año 2021
- Diagnosticar la relación entre diseño organizacional y el control en una estación de servicios de surquillo en el año 2021

Los estudios cualitativos por lo general no precisan tener hipótesis, su rol fundamental y su orientación están en la descripción profunda del fenómeno con la finalidad de comprenderlo e interpretarlo mediante técnicas derivadas de fundamentos epistémicos, como la hermenéutica, la fenomenología y el método inductivo (Sánchez, 2018).

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes de la investigación tenemos: Colchan (2015) dentro de su estudio en Ecuador, en un enfoque amplio divide a la organización en dos estructuras, primero la estructura formal, que es todo aquello que tiene relación con la jerarquía y las diferentes puestos y lugares establecidos formalmente, y la segunda es la estructura informal, que son relaciones espontáneas y que conocen las diversas actividades porque existe una labor en común. Por su parte Tituaña (2015) tuvo como propósito el análisis de la estructura organizacional y como incidieron en la gestión administrativa, bajo un método mixto de encuestas y entrevistas se llegó a la conclusión que al no haber estructura, ejecutivos responsables, funciones y responsabilidades definidas se tuvo como resultado un desequilibrio empresarial considerable. En tanto, Castro (2021) tuvo como propósito general verificar la incidencia de la estructura organizacional en la gestión administrativa, con una metodología correlacional, no experimental, con una población de 27 trabajadores, concluyó que existe incidencia de la estructura organizacional en la gestión administrativa.

Bases teóricas

Sobre el diseño organizacional, tenemos a Luna (2015), que en principio se refiere a la Organización Formal, la cual es representada en organigramas, que son estructuras planeadas por la empresa, así mismo los manuales de la organización son redactados para dar formalidad a las actividades que sean comprendidas. La Organización Informal, se puede establecer como grupos de alianza donde no tienen un organigrama formal. Se crean sus propias actividades porque se cumplen día a día. Estas organizaciones pueden estar integradas por amistad o pequeños grupos, tipo de rubro comercial, y/o el mismo objetivo, etc.

Luna (2015) establece fases de la organización:

- a. División de trabajo, es un proceso normal que se realiza en la empresa en dos niveles división del trabajo vertical como fijación de líneas de mando con los

niveles de una estructura organizacional vertical y la división del trabajo horizontal se fundamenta en la especialización.

- b. Departamentalización, es un método donde se realiza la separación y agrupación de las funciones y actividades.
- c. Jerarquización, en lo administrativo las actividades de una empresa toma como cimiento el orden de rango, grado, nivel o importancia.
- d. Descripción de funciones y obligaciones, se describe las funciones y obligaciones del trabajo. Se utiliza un método exhaustivo los puestos, así como el manual de funciones.
- e. Coordinación, esta fase sincroniza con las demás los recursos y los esfuerzos de la empresa, trabajando en unidad.

Los autores Griffin, Phillips y Gully (2017), mencionan a la administración de la cultura organizacional, como, líderes que fomentan la cultura organizacional más de cerca, la cultura organizacional define los siguientes tres elementos, aprovechar la cultura existente, enseña la cultura organizacional y transforma la cultura de la organización. La Estructura organizacional, donde el diseño organizacional se entiende como un proceso que se encarga de escoger y administrar los candidatos de la estructura organizacional para que conozca sus metas. La función administrativa es clave para realizar los cambios de los procesos internos y externos en el diseño y rediseño. Estructura Organizacional, es el organismo formal de actividades, autoridad y niveles jerárquicos, son el centro encargado de coordinar controlar y motivar al personal para lograr las metas deseadas. Puesta en marcha la estructura habrá eficiencia y los conflictos serán disminuidos. Las características de la estructura organizacional son: la División del trabajo, tramo del control, jerarquía, formalización y centralización. El diseño de la organización para la mejora de procesos según Louffat (2017) escoge al modelo organizacional para copiar las características que encajan con la empresa, acordadas previamente en el plan estratégico, es la forma en que van a trabajar acorde al modelo. El diseño organizacional es parte de la gestión administrativa que obtiene como resultado un orden, una acción conjunta entre las diversas áreas de la empresa, por lo tanto no habrá circunstancias que pasen inadvertidas ya sean causas que suceden en el interior de la empresa, las cuales pueden ser controladas, como la mano de obra,

comunicación, altos mandos, etc., o externas donde no controlamos por estar fuera de la empresa, como son los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos, etc. El diseño organizacional debe ser el más idóneo a las características de su empresa, también debe ser graficado por niveles jerárquicos, y por último deben quedar escrito los procesos a seguir en un manual de funciones.

La estructura organizacional según Turín (2016), tiene como tema modelos de estructura organizacional, la estructura de la organización es donde se realizan las actividades de forma coordinada. La estructura organizacional es más que nada un organigrama, también el autor Escobedo y Segovia (2021) la estructura organizacional es la imagen del esquema de una compañía que se encuentra reunida por áreas, funciones, cargo y demás partes que la conforman. Se menciona a Chiavenato, (2016) las estructuras son patrones de diseño que preparan a la empresa a cumplir los objetivos a alcanzar. A) Organización Lineal o militar, son adecuadas para pequeñas empresas, es rápida flexible y de bajo costo. Desventaja es la especialización, el gerente debe conocer todo lo referente a la empresa, poco tiempo a planificar, controlar y al estudio del mercado. B) Organización Líneo Funcional, aplica el principio funcional o de especialización, es decir, las funciones de cada actividad se usan con mayor frecuencia por ser adaptables y fáciles en su uso, une las actividades que se relacionan con las áreas de la empresa. C) Organización Staff, son especialistas que guían a las áreas por ser una organización más compleja, aconsejable para empresas medianas o grandes. La organización es la unión de estructura lineal y estructura funcional. Kaliski y Oliverio (2014), indican que la división del trabajo es una manera de especialización en la productividad de un producto o servicio en muchas labores divididas, realizada individualmente. El autor Ferrara (2013), menciona al diseño de trabajo, que el estudio del rol individual y por grupo es insuficiente para el manejo eficiente de una empresa. Se necesita una evaluación exhaustiva del proceso de lineamientos de las labores y el contenido de la labor de cada actividad, con los arreglos necesarios para lograr la validez deseada en la empresa. El diseño del trabajo requiere de detalles de labores individuales o por grupo en la empresa, también los pormenores del puesto así como el contenido y los procedimientos. Arbaiza (2015), clasificó a la estructura de la empresa en conformidad con la forma en que se reúnen los

empleados en las áreas fundamentales de la organización y el modo de coordinar las funciones. La autora menciona parámetros y elementos Con respecto al diseño de la estructura, como; las dimensiones de la empresa, la particularidad del entorno, la tecnología, la estrategia, la cultura organizacional y el carácter en la toma de decisiones. Según Rodero (2019), dentro de la estructura organizativa se encuentra; Puestos de trabajo, que son labores de una empresa encomendadas para determinadas personas, los cuales serán acompañados a los diversos puestos de trabajo que forman parte de la estructura. El organigrama, es la imagen registrada de la estructura de la empresa, indicando los diversos puestos y cómo se entrelazan, desde la perspectiva de las funciones y la subordinación. Ajuste persona-puesto, se trata de confirmar la competencia de las personas tomar posesión de puesto de trabajo con las exigencias de dicho puesto, se tiene que probar la adaptación de idoneidad y el requerimiento. Comité de dirección, es el órgano transversal que junta al directorio, con los directores de segunda jerarquía en la empresa. Participan consultor externo que sabe de la empresa. Los autores Robbins S. y Coulter M. (2018) Indican que la cultura organizacional se explica cómo principios, valores, tradiciones y modos de realizar las labores que comparten los colaboradores de la compañía, que interviene en la forma de proceder y diferenciar a la compañía de las demás. En casi todas las compañías estas costumbres y valores compartidos se desarrollan con el tiempo y se establece en gran medida su utilización y hábitos. Según Louffat (2017) en el diseño organizacional existen tres partes importantes a ser definidas y trabajadas cuando se anhela delinear o rediseñar un organismo, sea de modo parcial o general. Primero se debe precisar el patrón organizacional más capaz; segundo, dicho patrón debe reflejarse en un esquema llamado organigrama; y tercero, se debe considerar la preparación de manuales organizacionales que considere la descripción precisa y detallada, para darse cuenta cómo interviene la organización. El patrón organizacional es la elección seleccionada por la propia compañía para aplicar y progresar en la práctica, la estrategia previa considerada en el planeamiento.

La Gestión Administrativa, según González, et al. (2020) está compuesta por los siguientes elementos:

- a. La planificación, como primera función administrativa que debe definir en fechas determinadas el propósito, delinear el objetivo, fijar los bienes y las actividades que se desarrollan en fases de tiempo definido.
- b. Organización: arma la estructura para repartir los bienes materiales, económico, el personal, la tecnología de información, para el desarrollo de su labor, y poder llegar a la meta planificada.
- c. Dirección: ejecutar la estrategia delineada, dirigiendo el esfuerzo hacia los objetivos, a través de los jefes, con motivación, y mucha comunicación.
- d. Control: es comprobar que las ocupaciones estén alineadas con la estrategia que se planificó, subsanando los problemas que se presenten en el camino, estimar el resultado, para una mejor resolución de los procesos.

En tanto, Münch (2018) Indica que el proceso administrativo es un grupo de fases a través de las cuales se efectúa por la administración. Al abarcar una serie de etapas, cuyo discernimiento resulta sustancial para emplear el método, los principios, las técnicas y los enfoques de gestión. Se considera dos etapas: Estructural, determinar uno o varios objetivos para buscar la forma de alcanzarlos. Operacional, ejecutar todas las actividades para lograr el objetivo de estructuración.

Sobre la Gestión Administrativa, Galarza, Mora y Zambrano (2020), quienes toman la cita de los autores (Mendoza-Briones 2017), indican que tiene una condición que abarca en la totalidad de la organización, al alinear las acciones de ideas coherentes en el alcance de objetivos a través de la ejecución las actividades típicas de la gestión en el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y el control.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Con respecto a la investigación cualitativa los autores Ñaupas, et al. (2018) indican que su intención es formar la realidad, encontrar, explicar; el método no es la verificación, confirmar la teoría, sino la acción de comprender, de interpretar la realidad. Según el autor Martínez, (2018) el método de estudio de casos se usa para observar algunas características del entorno donde se desenvuelve la vida del individuo ya sea en lo político, económico, la educación, la salud, que tenga la facultad de estar conformado por un determinado proceso o uno de sus fases.

Según los autores Escudero y Cortez (2018) Indican que la investigación aplicada está conectada con la investigación básica, basado en los hallazgos teóricos es probable es puesta en marcha de las aplicaciones prácticas. se demuestra que toda investigación aplicada comprende un fundamento teórico. Por ello, para una investigación basada en la experiencia y en la observación de los hechos son el resultado práctico de su estudio.

La investigación exploratoria tiene como prioridad encontrar temas o problemas aún no conocidos o levemente estudiados, se abre caminos donde no hay. La investigación descriptiva, explica o describe el tema investigado (Alayza, et al., 2015; Martinez, 2018; Nassi-Calò, 2015).

3.2. Categorías y Subcategorías

Según Baena (2014), las categorías son una particularidad o cualidad que no es igual para cada persona o conjunto de personas.

Sobre el diseño organizacional, Conexión Esan (2016b) indica que es la estructura de labores, cargos y jerarquías dentro de la organización. La unión implementada entre diversas estructuras departamentales de una organización se puede reproducir en un organigrama. Pedraza-Álvarez, et al. (2015), mencionan

que lo central de la cultura organizacional es la creencia que permite a los individuos expresar y vivir sus problemas y experiencias internas y externas. La cultura organizacional son modelos de valores y conductas manifestadas de la esencia cultural. Daft (2019) por su parte menciona que facilita algunas herramientas para estimar como y porque algunas empresas se desarrollan y progresan, pero otras no tienen el mismo resultado.

Sobre la Gestión Administrativa, Galarza, Mora y Zambrano (2020), quienes toman la cita de los autores (Mendoza-Briones 2017), indican que tiene una condición que abarca en la totalidad de la organización, al alinear las acciones de ideas coherentes en el alcance de objetivos a través de la ejecución las actividades típicas de la gestión en el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y el control.

Tabla 1

Categorización

Tipo de Investigación	Categoría	Subcategoría	Instrumento
Aplicada	Diseño Organizacional	Organigrama	Entrevista
		Estructura	
		Organizacional Cultura Organizacional	
Diseño de Estudio de caso	Gestión Administrativa	Planear	Entrevista
		Organizar	
		Dirigir	
		Controlar	

3.3. Escenario de estudio

El desarrollo del estudio se realiza en una estación de combustible en el distrito de surquillo, la misma que es una microempresa. La estación es parte de una franquicia y tiene el posicionamiento dentro de un gran mercado, en su proceso de formalización y mejorar algunos procesos y actividades se observan falencias en algunas actividades cotidianas de trabajo que realizan.

3.4. Participantes

Se ha elegido 10 participantes colaboradores de la empresa que han expresado sus emociones, y las diversas situaciones que se presentan en sus actividades.

3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Se utilizó en la recolección de datos la técnica de la entrevista con el instrumento Guía de entrevista, la misma que ha sido validada por juicio experto. Useche, et al. (2019) mencionan que hay varias técnicas de recolección de datos, de la cual la entrevista es la más utilizada en investigaciones cualitativas. Para ello se empleó una entrevista con preguntas abiertas las cuales se han ido ampliando de acuerdo con la expertis del entrevistado o la riqueza de información que se viene acumulando.

3.6. Procedimientos

La información será recogida utilizando la herramienta de entrevista. Al confirmar el día se envió las preguntas a los empleados a sus correos para después realizar la entrevista. Según, Niño (2019) indica que la entrevista es un recurso, primordial de modelo oral, orientado en preguntas y respuestas que se da entre el entrevistador y el colaborador, que permite recolectar las ideas y la perspectiva de los colaboradores. La entrevista es usada en particularmente en la investigación cualitativa por sociólogos, psicólogos, etc. La finalidad es verificar la información obtenida y el nivel de aceptación de la relación de variables.

3.7. Rigor científico

El rigor científico según Schettini y Cortazzo (2015), se relaciona con cuatro actividades importantes, validez interna y externa, pasar la información a otro investigador para al leerlo y compararlo con documentos oficiales, de tal modo, le dé un mensaje crítico. La representatividad, es de mucho esfuerzo declarar en

forma clara lo investigado en pequeños grupos de población. Teorización, simbolización de teoría y método. Fiabilidad, es realizar un procedimiento que tenga conexión y la premisa que otro investigador haga el mismo estudio, donde tenga igual resultado.

En ese sentido la investigación encuentra el rigor científico en la triangulación de datos, las entrevistas se han contrastado con la observación documental y la teoría.

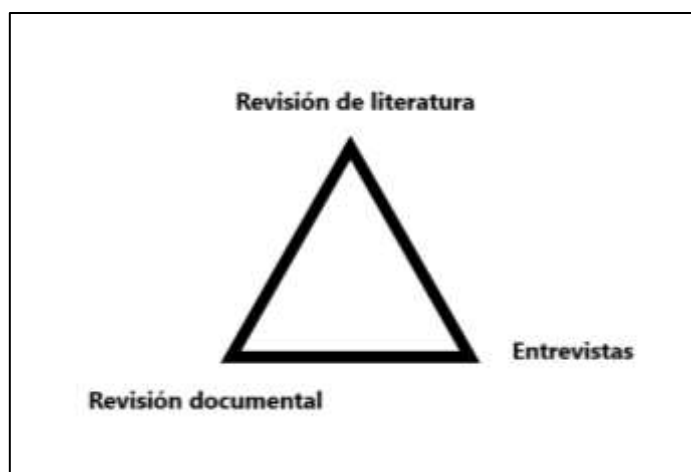


Figura 1. Modelo de triangulación

3.8. Métodos de análisis de datos

Para esta investigación se utilizó el método de la triangulación para contrastar y verificar la información recogida. El procedimiento consistió en la elaboración de matrices para codificar las entrevistas, luego se elaboró una matriz de análisis de información para luego contrastarlo con la información documental y la literatura y así lograr información sólida que permita contestar los objetivos planteados en la investigación.

3.9. Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolla respetando siempre el derecho de autor de los investigadores. De tal manera, la investigación tendrá coherencia en cada uno de sus temas y las citas serán tomadas como referencia para una explicación valedera y sustentable a la investigación que se lleva.

Los participantes dieron su consentimiento para la entrevista, las mismas que no fueron adulteradas, se cuenta con la transcripción de estas. Se tomó en consideración el consentimiento informado, se comunicó el propósito y alcances del estudio a todos los participantes, a fin de que cada participante decida contribuir en el estudio.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para obtener información referente a la investigación, se emplearon técnicas de recopilación de datos, estas fueron la entrevista con preguntas abiertas dirigidas y la observación; además fueron llevadas a la práctica juntamente con sus instrumentos correspondientes, con la intención de concretar los objetivos proyectados en esta investigación.

En las siguientes tablas se dan detalles de las triangulaciones realizadas:

Tabla 2
Triangulación sobre Diseño Organizacional y la Planeación

	Análisis de las Entrevistas	análisis documental	Revisión de literatura
Diseño organizacional y Planeación	Fortalecer la muestra de valores al cliente, se puede mejorar el conocimiento del proceso de la actividad, siguiendo la secuencia de pasos.	La empresa no cuenta con herramientas de planeación que permitan un control posterior de las actividades a desarrollar. No existen políticas o protocolos claros con respecto a la planeación estratégica	Robbins y Coulter (2018) indican que la planeación del desempeño indica haber tres aristas, primero en lo formal se asocia a un resultado financiero beneficioso, En segundo lugar mejor es un alto desempeño que un enorme planeación elevada. Por último, la conexión entre planeación y desempeño la parecer depende de un contexto temporal. Requiere un tiempo de 4 años de planeación formal para que sea visible el efecto desempeño.

Tabla 3
Triangulación sobre Diseño Organizacional y Organización

	Análisis de las Entrevistas	Análisis documental	Revisión de literatura
Organización	Reconocer el objetivo de la empresa, observar al producto como fortaleza que es una estrategia de oportunidad.	La organización tiene algunos manuales de políticas y procedimientos básicos que cubren algunas áreas operativas relevantes. Hay un organigrama con líneas de intercambio de información y supervisión claramente definidas.	Bohlander, Morris y Snell (2018) indican que, para evaluar el cumplimiento, las compañías tienen que fijar un grupo de datos importantes que encuentren equilibrio en los objetivos deseados, así como los indicadores que usaran para controlar el desempeño con relación a los objetivos

*Tabla 4
Triangulación sobre Diseño Organizacional y Dirección*

	Análisis de las Entrevistas	Análisis documental	Revisión de literatura
Dirección	Realizar inducciones sobre diversos temas concernientes a la empresa. Desconocimiento parcial de las herramientas tecnológicas, puede llevar a un temor al cambio, o adaptarse otra vez a un sistema nuevo.	El staff revisa el desempeño e implementación de iniciativas de la organización. Revisa y aprueba el presupuesto anual y el plan de trabajo. Proporciona dirección y apoyo a la organización.	Griffin, Phillips y Gully (2020) indican cada persona es única. Las diferencias individuales como cualidades personales que cambian respecto de un individuo a otro. Puede ser por su aspecto físico, emocional y psicológico

*Tabla 5
Triangulación sobre Diseño Organizacional y Control*

	Análisis de las Entrevistas	Análisis documental	Revisión de literatura
Control	Coordinar evaluaciones para mejorar la eficiencia, sobre el desempeño con el personal nuevo.	La organización tiene un sistema funcional de comunicación interna que permite el control de las actividades	Rumín j. (2019) Indica que clientes satisfechos no sólo son fieles al producto reconocido que se le ofrece sino que se fidelizan a la marca por más tiempo. Son menos proclives a trasladarse hacia otras marcas nuevas o a dejar a los proveedores habituales cuando se encuentre una promoción atractiva porque pueda resultar más económica.

La muestra se conformó por 10 colaboradores de la empresa 8 del área de despacho y dos de oficina, la misma que fue entrevistada, luego de redactar y transcribir los datos que se analizó. La investigación deseada es saber cuánto ayuda el diseño organizacional a la gestión administrativa y su relación significativa.

El presente trabajo descriptivo tuvo como objetivo determinar la relación entre el diseño organizacional y la gestión administrativa y cómo eso afecta en el tiempo de pandemia que se encuentra la estación de combustible durante el año 2021. Se adaptó a una entrevista de 6 preguntas por una de las categorías, el instrumento que midió el diseño organizacional tuvo un análisis de datos sobre el

objetivo Determinar la relación que existe entre diseño organizacional y gestión administrativa en una estación de servicios de surquillo 2021.

Según el primer objetivo de la gestión administrativa se debe determinar la relación que existe entre la subcategoría planeación y el diseño organizacional en una Estación de Servicios de Combustible, Surquillo, 2021. La planeación nos indica que la fortaleza está es los valores institucionales sin descuidar los procesos de su actividad. ROBBINS, S. Coulter, M. (2018) indican que la planeación del desempeño indica haber tres aristas, primero en lo formal se asocia a un resultado financiero beneficioso, En segundo lugar, mejor es un alto desempeño que una enorme planeación elevada. Por último, la conexión entre planeación y desempeño el parecer depende de un contexto temporal. Requiere un tiempo de 4 años de planeación formal para que sea visible el efecto desempeño.

En cuanto al segundo objetivo es esencial determinar la relación que existe entre la subcategoría organización y el diseño organizacional en una Estación de Servicios de Combustible, Surquillo, 2021. En la organización se encontró que se debe poner énfasis en las herramientas tecnológicas y una demora en la adaptación al cambio sería una debilidad más resaltante. Bohlander, Morris y Snell (2018) indican que, para evaluar el cumplimiento, las compañías tienen que fijar un grupo de datos importantes que encuentren equilibrio en los objetivos deseados, así como los indicadores que usaran para controlar el desempeño con relación a los objetivos.

Como tercer objetivo se busca determinar la relación que existe entre la subcategoría dirección y el diseño organizacional en una Estación de Servicios de Combustible, Surquillo, 2021. Con respecto a la dirección su fortaleza está en el servicio al cliente en ese punto se debe prepara estrategias de oportunidad. Griffin, Phillips y Gully (2020) indican cada persona es única. Las diferencias individuales como cualidades personales que cambian respecto de un individuo a otro. Puede ser por su aspecto físico, emocional y psicológico.

Finalmente como último objetivo se busca Determinar la relación que existe entre la subcategoría dirección y el diseño organizacional en una Estación de Servicios de Combustible, Surquillo, 2021. En esta etapa del proceso

administrativo, el control es continuar con las evaluaciones para conseguir una buena y adecuada eficiencia. Rumín j. (2019) Indica que clientes satisfechos no sólo son fieles al producto reconocido que se le ofrece, sino que se fidelizan a la marca por más tiempo. Son menos proclives a trasladarse hacia otras marcas nuevas o a dejar a los proveedores habituales cuando se encuentre una promoción atractiva porque pueda resultar más económica.

V. CONCLUSIONES

Primero, con la presente investigación se llegó a analizar la relación que existe entre diseño organizacional y gestión administrativa en una estación de servicios de Surquillo 2021, llegando a la conclusión que el diseño organizacional es fundamental para la buena gestión administrativa, siendo el eje fundamental para ser competitiva.

Segundo, se describe la relación entre diseño organizacional y la planeación en una estación de servicios de surquillo en el año 2021 como directa, fortaleciendo los procesos permitirá llegar a cumplir las metas y el buen gobierno corporativo.

Tercero, se verificó que la relación entre diseño organizacional y la organización en una estación de servicios de surquillo en el año 2021 es de vital importancia porque ordena la estructura de la empresa. En este acápite hay desconocimiento parcial de las herramientas tecnológicas, puede llevar a un temor al cambio, o adaptarse otra vez a un sistema nuevo.

Cuarto, se identificó que el diseño organizacional permite a la dirección lograr la comunicación deseada para entrelazar las estrategias necesarias para el logro de los objetivos.

Quinto, se diagnosticó que el diseño organizacional permite que el control sea escalonado y eficaz. Permite coordinar evaluaciones para mejorar la eficiencia, sobre el desempeño con el personal nuevo.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Revisar el diseño de la organización cubriendo vacíos de la estructura. El jefe de la empresa de combustibles debe realizar una conveniente gestión administrativa apoyándose en las herramientas de gestión, donde debe desarrollar los procesos de la administración como son planificar, organizar, dirigir y controlar, con el propósito de realizar un buen trabajo por parte de los colaboradores, acatando los procesos de trabajo que se viene cumpliendo sumado a la nueva disposición por pandemia.

Segundo: La empresa debe tener un enunciado claro y documentado de la visión y misión. Los enunciados de la visión y misión deben ser ampliamente conocidos por el personal en todos los niveles. Estos enunciados deben revisarse anualmente y se actualizarse según sea necesario. El jefe de la empresa de combustibles debe fomentar e impulsar el trabajo en equipo, fomentar los protocolos de bioseguridad en sus colaboradores, el cuidado de su salud y el retorno del horario especial a la empresa, brindando incentivos y materiales de bioseguridad, así como sus EPPs, para su labor frente al público.

Tercero: La organización debe contar con un staff de expertos de la comunidad y del sector. Todos deben tener una amplia gama de conocimientos y experiencia necesarios para dirigir la organización.

Cuarto: El staff de la organización debe reunirse periódicamente. Las reuniones deben tener un propósito donde se tomen las decisiones. En estas reuniones, el staff debe revisar el desempeño e implementación de iniciativas de la organización, los informes financieros y de la actividad

Quinto: Debe existir un proceso formal para informar al personal, alta dirección, stakeholders y usuarios/clientes sobre decisiones y resultados importantes. Deberá aplicarse medidas correctivas si no se sigue el proceso.

REFERENCIAS

- Arias, J. (Setiembre de 2020). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración*.
Obtenido de www.agogocursos.com
- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo editorial Patria.
Obtenido de
<https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+investigacion+pdf&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjriP3P59LtAhXHwFkKHaODDuEQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q&f=false>
- Banco Mundial. (17 de Febrero de 2021). *Cómo la COVID-19 (coronavirus) afecta a las empresas en todo el mundo*. Obtenido de Banco Mundial:
<https://www.bancomundial.org/es/news/infographic/2021/02/17/how-covid-19is-affecting-companies-around-the-world>
- Bohlander G., W., Morris S., S., & Snell S., A. (2018). *Administración de recursos humanos*. (C. L. Editores, Ed.) Santa Fe, México: Compañía de Cengage Learning. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com/?il=4645>
- Castro, J. (2021). *La estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa Manuel Cendra SAC, Lima, 2019 (Tesis de grado)*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Ricardo Palma:
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/4034/ADM-T030_41313406_T%20%20%20CASTRO%20QUIROZ%20JORGE%20ERNESTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CEPAL. (02 de Julio de 2020). *Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación*. Obtenido de Informe Especial N° 4 CEPAL:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438_es.pdf
- Colchan, S. (2015). *Desarrollo de la estructura organizacional para incrementar la productividad de la gasolinera San Cristobal ubicado en el Milagro. (Tesis)*. Obtenido de Repositorio Unemi:
<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/3189/PROYECTO%20GASOLINERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- COMEXPERU. (18 de Julio de 2021). *El número de mypes peruanas se redujo un 48.8% en 2020 y la informalidad pasó al 85% como consecuencia de la pandemia*. Obtenido de Semanario 1079:
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-numero-de-mypes-peruanas-se-redujo-un-488-en-2020-y-la-informalidad-paso-al-85-como-consecuencia-de-la-pandemia>

- Conexión Esan. (20 de Julio de 2016a). *Diseño organizacional versus estructura organizacional*. Obtenido de Apuntes empresariales:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/07/disen-organizacional-versus-estructura-organizacional/>
- Conexión Esan. (7 de diciembre de 2016b). *Pensando estratégicamente en el diseño organizacional en la empresa*. Obtenido de Apuntes empresariales:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/pensando-estrategicamente-en-el-diseno-organizacional-en-la-empresa/>
- Conexión Esan. (4 de Marzo de 2017). *¿Qué se entiende por diseño organizacional?* Obtenido de Conexión Esan:
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/03/04/que-se-entiende-por-diseno-organizacional/>
- Daft, R. (2019). *Teoría y diseño organizacional*. México DC, México: Cengage learning.
- Escobedo, G., & Segovia, E. (2021). *Contabilidad y gestión administrativa*. Toluca, México: Cengage Learning Editores. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com/?il=12314>
- Escudero, C., & Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala, Ecuador: Editorial UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Ferrara, M. (2013). *Gale Business Insights Handbook of Cultural Transformation*. (Ferrara, Ed., & Inglés, Trad.) United States of America: Gale Cengage Learning.
- Fuentes Doria, D., Toscano Hernández, A., Malvaceda Espinoza, E., Díaz ballesteros, J., & Díaz Pertuz, L. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Medellín, Colombia: Editorial Universidad Pontificia Bolivariana. Obtenido de <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/6201>
- Galarza, M.; Mora, J.; Zambrano, H.;. (2020). Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos – Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos*.
doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2154>

- González Rodríguez, S., Viteri Intriago, D., Izquierdo Morán, A., & Verdezoto Cordova, G. (Julio de 2020). MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA. (U. R. Andes., Ed.) *Revista Universidad y Sociedad*.
- Griffin, W., Phillips, J., & Gully, S. (2017). *Comportamiento Organizacional, Administración de personas y organizaciones* (12a. Edición ed.). México DF, México: Cengage Learning . Obtenido de <http://latinoamerica.cengage.com>
- kaliski, B., & Oliverio, M. (2014). *Encyclopedia of Business and Finance* (3 ed., Vol. 2). (Inglés, Trad.) United States of America: Cengage Learning.
- L., A. (2015). *Cómo Elaborar un Plan de Negocio*. (U. Esan, Ed.) Lima, Perú: Esan.
- Luna Gonzáles, A. (2015). *PROCESO ADMINISTRATIVO*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=procesos+administrativos+pdf&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiCgZfZOL_tAhWNslkKHdh5DFQQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q&f=false
- Martínez, H. (2018). *Metodología de la investigación*. (C. L. Editores, Ed.) México DF , México: Cengage Learning. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com/?il=6401>
- Münch, L. (2018). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (Tercera edición ed.). México: Prentice Hall. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com/?il=9257>
- Nassi-Calòl, L. (2015). *El uso de métricas en la evaluación de la investigación es matizado en el Manifiesto de Leiden*. España. Obtenido de <https://blog.scielo.org/es/2015/04/30/el-uso-de-metricas-en-la-evaluacion-de-la-investigacion-es-matizado-en-el-manifiesto-de-leiden/#.X9-rW1VKjIU>
- Niño Rojas, V. (2019). *Metodología de la investigación: diseño, ejecución e informe*. (2da. ed.). (E. d. U, Ed.) Bogota. Obtenido de Metodología de la investigación: diseño, ejecución e informe.: <http://www.ebooks7-24.com/?il=9546>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5a. Edición. ed.). Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046>
- Pedraza-Álvarez, L., Obispo-Salazar, K., Vásquez-González, L., & Gómez-Gómez, L. (2015). Edgar Schein's theory: A phenomenological study.

Revista Clío América, 9(17), 17-25. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5139907.pdf>

Quijije, J. (2019). *Influencia de la gestión universitaria en el clima organizacional de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad Manta Ecuador (Tesis de grado)*. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10993/Quijije_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (Decimotercera edición ed.). México, México: Pearson Educación. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com/?il=6951>

Rodero, J. (2019). *Estrategia empresarial práctica del diagnóstico a la implantación*. Madrid, España: Ra-Ma Editorial.

Rumín, J. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com/?il=9542>

Sánchez, F. (2018). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. doi:<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Schettini, P., & Cortazzo, I. (2015). *Análisis de los datos cualitativos en la investigación social* (Primera edición ed.). Argentina: Editorial de la Universidad de la Plata.

Tituaña, E. (2015). *Análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la compañía de transporte escolar y turismo Unipro C.A., Quito, año 2014 (Tesis de Maestría)*. Obtenido de UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1591/1/TESIS%20ERWIN%20ROMMEL%20TITUA%C3%91A%20SOTALIN.pdf>

Turín, N. (2016). *Teoría General de la Administración*. Huancayo: Fondo Editorial de la Universidad Continental. Obtenido de http://34.201.234.137/bitstream/continental/2212/1/DO_FCE_EE_MT_UC0880_20162.pdf

Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Guajira, Colombia: Editorial Gente Nueva.

ANEXOS

ANEXO I. MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Ámbito temático	Problema general	Objetivo general	categorías	subcategorías
Escenario: Estación de combustible en el distrito de surquillo Diseño: Estudio de caso	¿Qué relación existe entre diseño organizacional y gestión administrativa en una estación de servicios de surquillo en el año 2021?	Analizar la relación que existe entre diseño organizacional y gestión administrativa en una estación de servicios de surquillo 2021	Diseño Organizacional	Organigramas Estructura organizacional Cultura organizacional
	Problemas específicos	Objetivos específicos		
	¿Qué relación existe entre diseño organizacional y la planeación en una estación de servicios de surquillo en el año 2021?	Describir la relación entre diseño organizacional y la planeación en una estación de servicios de surquillo en el año 2021		
	¿Qué relación existe entre diseño organizacional y la organización en una estación de servicios de surquillo en el año 2021?	Verificar la relación entre diseño organizacional y la organización en una estación de servicios de surquillo en el año 2021	Gestión administrativa	Planeación Dirección Organización Control
	¿Qué relación existe entre diseño organizacional y la dirección en una estación de servicios de surquillo en el año 2021?	Identificar la relación entre diseño organizacional y la dirección en una estación de servicios de surquillo en el año 2021		
	¿Qué relación existe entre diseño organizacional y el control en una estación de servicios de surquillo en el año 2021?	Diagnosticar la relación entre diseño organizacional y el control en una estación de servicios de surquillo en el año 2021		

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Entrevista a trabajadores de diversas áreas de la empresa:

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Surquillo, 2021

Nombre del entrevistado :

Despacho u Oficina :

OBJETIVO:

La entrevista es con fines académicos, que tiene por objetivo analizar el diseño organizacional al realizar cambios estructurales y el desenvolvimiento a través de la gestión administrativa.

PREGUNTAS:

DISEÑO ORGANIZACIONAL

1. ¿Conoces los elementos que identifican a la empresa misión, visión?
2. ¿Cómo se contribuye con los valores institucionales?
3. ¿Cuál es el proceso de una venta?
4. ¿Cuál es el proceso de un servicio?
5. ¿Cómo te ayuda la tecnología en tu trabajo?
6. ¿Qué área es la más importante? ¿Por qué?
7. ¿Cómo saber a quién informa alguna duda?
8. ¿Cada empleado tiene claro cuál es su función concreta?

9. ¿Los valores de la organización están en concordancia con tus valores personales?
10. ¿Un cambio en facturación te hace perder tiempo en tus labores?
11. ¿Para que la empresa sea competitiva aceptarías algunos cambios?

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1. ¿Conoces los procesos del trabajo que desempeñas?
2. ¿Cuál es la importancia del producto y servicio?
3. ¿Cómo puede ayudar la empresa a tu persona?
4. ¿Consideras tener reuniones con los encargados para establecer mejoras?
5. ¿Cómo te ayuda las capacitaciones de la empresa en el trabajo?
6. ¿Las capacitaciones te ayudan a realizar nuevas actividades?
7. ¿Cómo evalúas tu desempeño como colaborador de la empresa?
8. ¿Cuánto te ayuda la evaluación de los clientes a mejorar tu desempeño?
9. ¿Cómo describes el trabajo en equipo?
10. ¿Cuál es tu incentivo en el crecimiento de tus compañeros de área?
11. ¿Considera tener buenas prácticas al realizar sus actividades?
12. ¿Cómo colaborador conoces los procesos de su actividad?

Gracias

ANEXO 3. Transcripción de entrevistas

Matriz de análisis de la información		
Entrevista que se realizó a los colaboradores en una estación de servicios en surquillo, lima		
Objetivo: Determinar la relación que existe entre diseño organizacional y gestión administrativa en una estación de servicios en surquillo		
Pregunta	Entrevistado	Respuesta
¿Conoces los procesos del trabajo que desempeñas?	Trabajador 1	Sí, es de atender al cliente con el combustible que necesita, si quiere boleta factura, si paga con tarjeta.
	Trabajador 2	Sí, saludarlo, preguntar que combustible marcador en cero, boleta factura el pago con efectivo o con tarjeta
	Trabajador 3	Si, ser amable preguntar que combustible desea y la forma de pago sí es con tarjeta o efectivo
	Trabajador 4	Si, Mostrar que producto consume su auto marcador en “cero” boleta o factura y cómo va cancelar
	Trabajador 5	Si, mostrar cortesía preguntar qué tipo de combustible consume su auto, si quiere comprobante y como va cancelar
	Trabajador 6	Si, tipo de combustible, con que pago
	Trabajador 7	Si, ser amable y atento con los clientes
	Trabajador 8	Si, saludar al cliente y preguntarle qué tipo de combustible abastece
	Trabajador 9	Si, realizar los pagos a proveedores y archivar las facturas
	Trabajador 10	Si, realizar los pedidos a los proveedores y tener los estados de cuenta listos

Matriz de análisis de la información

Entrevista que se realizó a los colaboradores en una estación de servicios en surquillo, lima

Objetivo: Determinar la relación que existe entre diseño organizacional y gestión administrativa en una estación de servicios en surquillo

Pregunta	Entrevistado	Respuesta
¿Cuál es la importancia del producto y servicio?	Trabajador 1	Es tener al cliente satisfecho con la atención siendo amable
	Trabajador 2	El servicio es bueno y el producto es de calidad sólo somos amables
	Trabajador 3	El producto es bueno y el servicio que se ofrece es bueno por eso regresan
	Trabajador 4	La atención es lo primordial porque es la combinación de producto y servicio
	Trabajador 5	Si el producto es bueno mejoramos en la atención para que vayan de la mano
	Trabajador 6	La forma de atender el cliente es importante porque regresan porque somos amables
	Trabajador 7	Si el producto es bueno debemos mejorar en la atención
	Trabajador 8	El precio es bueno por eso vienen sólo hacemos un buen trabajo
	Trabajador 9	Es que el cliente se sienta bien atendido y vuelva a consumir en nuestro establecimiento
	Trabajador 10	Es importante porque hay buena atención y un buen producto

Matriz de análisis de la información

Entrevista que se realizó a los colaboradores en una estación de servicios en surquillo, lima

Objetivo: Determinar la relación que existe entre diseño organizacional y gestión administrativa en una estación de servicios en surquillo

Pregunta	Entrevistado	Respuesta
¿Consideras tener reuniones con los encargados para establecer mejoras?	Trabajador 1	Si, sólo las operaciones que realizamos
	Trabajador 2	Algunas veces nos preguntan cómo está la venta
	Trabajador 3	Sólo cuando van a realizar algún cambio quieren saber cómo realizamos nuestro trabajo
	Trabajador 4	Pocas veces sólo nos preguntan sobre cómo va la venta
	Trabajador 5	Avisan al que tiene más tiempo o al que conoce más de computación
	Trabajador 6	Si a veces piden opiniones de varios de nosotros para saber cómo funciona y si se demora en realizar su trabajo
	Trabajador 7	Si, sólo si van a cambiar el sistema para que trabajemos más rápido o que sea lento el proceso de despacho
	Trabajador 8	Si, piden la opinión de todos para saber como mejorar para nuestro beneficio
	Trabajador 9	Sí, porque es para mejorar el trabajo que realizamos
	Trabajador 10	Sí, porque nos ayuda a mejorar nuestro trabajo

Matriz de análisis de la información

Entrevista que se realizó a los colaboradores en una estación de servicios en surquillo, lima

Objetivo: Determinar la relación que existe entre diseño organizacional y gestión administrativa en una estación de servicios en surquillo

Pregunta	Entrevistado	Respuesta
¿Cómo te ayuda las capacitaciones de la empresa en el trabajo?	Trabajador 1	A conocer lo que tenemos que hacer en momento oportuno
	Trabajador 2	Hay muchas cosas que debemos evitar porque hay combustible y vehículos y la combinación puede causar accidentes
	Trabajador 3	A evitar tener accidentes, a manejar las herramientas para combatir algún amago
	Trabajador 4	A evitar tener accidente y a evitar que mis compañeros no se descuiden
	Trabajador 5	A mejorar y tener cuidado además estar alerta de las diferentes situaciones que se puedan presentar
	Trabajador 6	A mejorar como persona y como trabajador saber qué hacer en el momento de peligro
	Trabajador 7	Utilizar bien los equipos contra incendios no ponerme nerviosa apoyando a mis compañeros
	Trabajador 8	Utilizar bien los equipos contra incendios apoyar al administrador porque de eso depende nuestro trabajo
	Trabajador 9	A conocer las ubicaciones de los equipos contra incendios las señales de escape
	Trabajador 10	Estar preparada para apoyar a los compañeros llamando por teléfono conservar la calma, etc.

Matriz de análisis de la información

Entrevista que se realizó a los colaboradores en una estación de servicios en surquillo, lima

Objetivo: Determinar la relación que existe entre diseño organizacional y gestión administrativa en una estación de servicios en surquillo

Pregunta	Entrevistado	Respuesta
¿Considera tener buenas prácticas al realizar sus actividades?	Trabajador 1	Sí, eso le gusta al cliente
	Trabajador 2	Sí, me gusta estar alegre y ser amable
	Trabajador 3	Las buenas palabras quitan la amargura.
	Trabajador 4	Una buena atención ayuda y mejora el carácter del cliente
	Trabajador 5	Si la amabilidad nos ayuda a realizar un buen trabajo
	Trabajador 6	Me gustaría que me atendieran como lo hago.
	Trabajador 7	El ser amable ayuda a nuestra persona y a los demás.
	Trabajador 8	Me gusta que todo esté bien contabilizado que no falte nada.
	Trabajador 9	Si ayuda a mejorar mi persona y a los demás.
	Trabajador 10	Soy honesta también con los proveedores no se le debe a nadie.

MATRIZ DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

¿Conoces los procesos del trabajo que desempeñas?		
Categoría	Información del trabajador	Análisis de información
Planeación (Procesos)	Si, es de atender al cliente con el combustible que necesita, si quiere boleto factura, si paga con tarjeta.	Fortalecer la muestra de valores al cliente, se puede mejorar el conocimiento del proceso de la actividad, siguiendo una secuencia de pasos.
	Si, saludarlo, preguntar que combustible marcador en cero, boleto factura el pago con efectivo o con tarjeta	
	Si, ser amable preguntar que combustible desea y la forma de pago sí es con tarjeta o efectivo	
	Si, Mostrar que producto consume su auto marcador en "cero" boleto o factura y cómo va cancelar.	
	Si, mostrar cortesía preguntar qué tipo de combustible consume su auto, si quiere comprobante y como va cancelar.	
	Si, tipo de combustible, con que paga.	
	Si, ser amable y atento con los clientes.	
	Si, saludar al cliente y preguntarle qué tipo de combustible abastece	
	Si, realizar los pagos a proveedores y archivar las facturas.	
	Si, realizar los pedidos a los proveedores y tener los estados de cuenta listos	

MATRIZ DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

¿Cuál es la importancia del producto y servicio?		
Categoría	Información del trabajador	Análisis de información
Planeación (Tareas)	Es tener al cliente satisfecho con la atención siendo amable.	Reconocer que una buena atención, atrae al cliente a consumir, reconocer las características del producto como fortaleza que es una estrategia de oportunidad.
	El servicio es bueno y el producto es de calidad sólo somos amables	
	El producto es bueno y el servicio que se ofrece es bueno por eso regresan.	
	La atención es lo primordial porque es la combinación de producto y servicio.	
	Si el producto es bueno mejoramos en la atención para que vaya de la mano.	
	La forma de atender el cliente es importante porque regresan porque somos amables.	
	Si el producto es bueno debemos mejorar en la atención	
	El precio es bueno por eso vienen sólo hacemos un buen trabajo	
	Es que el cliente se sienta bien atendido y vuelva a consumir en nuestro establecimiento.	
	Es importante porque hay buena atención y un buen producto.	

MATRIZ DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

¿Consideras tener reuniones con los encargados para establecer mejoras?		
Categoría	Información del trabajador	Análisis de información
Planeación (Tareas)	Si, sólo las operaciones que realizamos.	Desconocimiento parcial de las herramientas tecnológicas, puede llevar a un temor al cambio, o adaptarse otra vez a un sistema nuevo.
	Algunas veces nos preguntan cómo está la venta	
	Sólo cuando van a realizar algún cambio quieren saber cómo realizamos nuestro trabajo	
	Pocas veces sólo nos preguntan sobre cómo va la venta	
	Avisan al que tiene más tiempo o al que conoce más de computación	
	Si a veces piden opiniones de varios de nosotros para saber cómo funciona y si se demora en realizar su trabajo.	
	Si, sólo si van a cambiar el sistema para que trabajemos más rápido o que sea lento el proceso de despacho.	
	Si, piden la opinión de todos para saber cómo mejorar para nuestro beneficio.	
	Sí, porque es para mejorar el trabajo que realizamos	
Sí, porque nos ayuda a mejorar nuestro trabajo.		

MATRIZ DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

¿Cómo te ayuda las capacitaciones de la empresa en el trabajo?		
Categoría	Información del trabajador	Análisis de información
Dirección (Evaluación)	A conocer lo que tenemos que hacer en momento oportuno	Coordinar evaluaciones para mejorar la eficiencia, sobre el desempeño con el personal nuevo.
	Hay muchas cosas que debemos evitar porque hay combustible y vehículos y la combinación puede causar accidentes.	
	A evitar tener accidentes, a manejar las herramientas para combatir algún amago.	
	A evitar tener accidente y a evitar que mis compañeros no se descuiden.	
	A mejorar y tener cuidado además estar alerta de algunas situaciones que se puedan presentarse.	
	A mejorar como persona y como trabajador saber qué hacer en el momento de peligro.	
	Utilizar bien los equipos contra incendios no ponerme nerviosa apoyando a mis compañeros	
	Utilizar bien los equipos contra incendios apoyar al administrador porque de eso depende nuestro trabajo	
	A conocer las ubicaciones de los equipos contra incendios las señales de escape.	
	Estar preparada para apoyar a los compañeros llamando por teléfono conservar la calma, etc.	

MATRIZ DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

¿Considera tener buenas prácticas al realizar sus actividades?		
Categoría	Información del trabajador	Análisis de información
Control de actividades	Sí, ser atento con los cliente	Establecer evaluaciones para saber ¿quién es el consumidor?
	Sí, me gusta estar alegre y ser amable.	
	Las buenas palabras quitan la amargura.	
	Una buena atención ayuda y mejora el carácter del cliente	
	Si la amabilidad nos ayuda a realizar un buen trabajo	
	Me gustaría que me atendieran como lo hago.	
	El ser amable ayuda a nuestra persona y a los demás.	
	Es bueno que todo esté bien contabilizado que no falte nada.	
	Si, ayuda a mejorar mi persona y a los demás.	
	Soy honesta también con los proveedores no se le debe a nadie.	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMERO ESCALANTE VICTOR FABIAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Diseño Organizacional y Gestión Administrativa en una Estación de Servicios de Combustible, Surquillo, 2021", cuyo autor es CRUZ CARPIO JUAN MARCOS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido 12% y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROMERO ESCALANTE VICTOR FABIAN DNI: 40786760 ORCID 0000-0002-7186-9411	Firmado digitalmente por: VROMEROES el 09-12- 2021 20:44:53

Código documento Trilce: TRI - 0209200