

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Implementación de un taller mecánico automotriz en la gasolinera Estación de Servicios San Luis.**

(Tesis de Licenciatura)

Marta Mayté Amézquita Guerra.

San Luis, Petén, Agosto 2016

**Implementación de un taller mecánico automotriz en la gasolinera Estación de  
Servicios San Luis.**

(Tesis de Licenciatura)

Marta Mayté Amézquita Guerra.

Lic. Elmer Contreras Arriaza (tutor)

MSc. Dora Leonor Urrutia de Morales (Revisora)

San Luis, Peten, Agosto 2016

## **Autoridades de la Universidad Panamericana**

**M. T. h. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. Cesar Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General.

## **Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas**

**M. A. Ronaldo Antonio Girón Diaz**

Decano

**Mgtr. Damian Ac Cahuec**

Coordinador de Sede



**UPANA**  
Universidad Panamericana  
*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

REF.:C.C.E.E.L.ADM.003-PS.022.2016

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 08 DE JULIO DEL 2016  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutor:** Licenciado Elmer Joel Contreras Arriaza  
**Revisora:** Licenciada Dora Leonor Urrutia de Morales  
**Carrera:** Licenciatura en Administración de Empresas

**Tesis titulada: "Implementación de un taller mecánico automotriz en la gasolinera Estación de Servicios San Luis"**

**Presentada por:** Marta Mayté Amézquita Guerra

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciada



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas

Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría  
Colegiado: 4,014  
[elmerca1229@hotmail.com](mailto:elmerca1229@hotmail.com)  
Teléfono: 4740-8580

Petén, 30 de noviembre del 2014.

Señores  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Universidad Panamericana**  
Presente

Estimados Señores:

En relación al trabajo de la Práctica Empresarial Dirigida -PED- del tema **"Implementación de un taller mecánico automotriz en la gasolinera Estación de Servicios san Luis"**, realizada por **Marta Mayté Amézquita Guerra** estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional -ETP-, por lo tanto doy dictamen de aprobado al tema desarrollado con una nota de setenta (70) puntos de 100.

Al ofrecerme por cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Elmer Joel Contreras Amiza  
Contador Público y Auditor  
Colegiado Activo 4,014

**MSc. Dora Leonor Urrutia Morales de Morales**

**Maestría en Gerencia Educativa**

**Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativa**

Guatemala, 23 de mayo del 2015

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

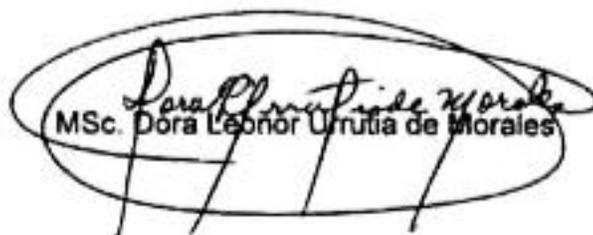
Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tesis con el Tema: **"Implementación de un taller mecánico automotriz en la gasolinera Estación de Servicios San Luis"**, Realizado por: **Marta Mayté Amézquita Guerra**, carné No.1017402, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para continuar con el proceso que corresponde.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



MSc. Dora Leonor Urrutia de Morales

## **DEDICATORIA**

### **A Dios**

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud y sabiduría para lograr mis objetivos, además por su infinita misericordia y amor.

### **A mis padres**

Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor y paciencia.

### **A mis hermanos**

Por estar conmigo y apoyarme siempre,

### **A mis abuelos**

Por su amor y consejos.

### **A mis tíos y tías**

Por su cariño y apoyo hacia mi persona.

### **A universidad panamericana**

Por darme la oportunidad de superarme, por la ayuda de mis maestros, mis compañeros, y a la universidad en general.

# Contenido

Introducción	i
Resumen	ii
<b>Capítulo 1</b>	
1.1 Antecedentes	1
1.2 FODA	2
1.3 Misión y Visión	3
<b>Capítulo 2</b>	
2.1 Marco teórico.	4/7
<b>Capítulo 3</b>	
3.1 Planteamiento	8
3.2 Objetivos de la práctica realizada	9
Objetivo General	
Objetivos Específicos	
3.3 Alcances y límites de practica	9
3.4 Metodología aplicada en la práctica	10
3.4.1 Sujetos	10
3.4.2 Instrumentos	11
3.4.3 Procedimiento	11
<b>Capítulo 4</b>	
4.1 Presentación de resultados	12/22
<b>Capítulo 5</b>	
5.1 Análisis e interpretación de resultados	23

**Conclusiones**

**Referencias**

**Anexos**

Propuesta

1. Introducción
2. Justificación
3. Alcances
4. Objetivos
  - 4.1. General
  - 4.2. Específicos
5. Desarrollo de la propuesta de mejora
6. Costo para la implementación de la propuesta
7. Conclusiones.
8. Recomendación.

## **Resumen**

La presente investigación se realizó con la finalidad de determinar las causas que ponen en riesgo la liquidez de la gasolinera Estación de Servicios San Luis, puesto que el área de aceites, lubricantes y repuestos en general no ha tenido un incremento significativo en las ventas.

Para el buen desempeño de la gasolinera, se requiere que cada área de la misma funcione de la mejor manera y con ello mantenerse en un nivel estable para subsistir en el mercado.

Como resultado de la evaluación se determinó un descenso en la recuperación de capital, en el área de aceites y lubricantes y repuestos en general, ocasionadas por la falta de capacitación del personal, la falta de maquinaria adecuada para ejercer el trabajo.

Se hizo uso de ciertas herramientas que ayudaran a implementar estrategias claves para maximizar las ventas en el área de aceites y lubricantes, por lo cual se obtuvo resultados positivos para la empresa, esta implementación de un taller automotriz que será de ayuda para acrecentar el margen de las ventas y lograr así una recuperación de capital bastante significativo.

Con esta implantación también se logrará aumentar la gama de servicios ofrecidos en la gasolinera Estación de Servicios San Luis.

El montaje del taller con características comerciales tendría la capacidad de prestar una gama de servicios de mantenimiento y reparación automotriz. Estos servicios podrían ser prestados en condiciones competitivas, en calidad y costos, lo que se lograría gracias a las características del equipo y herramienta propuesta.

## **Introducción**

En el primer capítulo se registran los antecedentes de la gasolinera, asimismo se realizó un análisis FODA que determina la situación de la empresa y sus características internas como externas y con ello se muestra la visión y la misión de la empresa.

En el capítulo dos se realizó el marco teórico que permite entender los temas a tratar, en cada frase, y con ello posee su significado y su cita bibliografía.

En el capítulo tres, se hace mención de los alcances y los límites donde va orientada la práctica, también se hace énfasis de la metodología utilizada para la obtención de información que ayudara a definir las estrategias adecuadas para la implementación de la propuesta.

En el capítulo cuarto se refiere a la presentación de resultados donde se realizó la tabulación de las encuestas realizadas a los clientes de la gasolinera Estación de Servicios San Luis.

En el capítulo cinco se hace mención del análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas.

Con ello se logró determinar las principales causas de la falta de crecimiento en la división de aceites y lubricantes de la gasolinera Estación de Servicios San Luis

## **Capítulo 1**

### 1.1 Antecedentes de la organización.

#### 1.1.1 Reseña histórica.

San Luis, es un municipio en el departamento de Petén, en la República de Guatemala, está situada al sureste del departamento y colinda al norte con Poptún, al sur con Livingston e Izabal, al este con Belice y al oeste con Sayaxche.

Fue así como surgió la primera gasolinera en San Luis, Petén en el año de 1985, con el nombre de Shell.

En el mes de diciembre del año 1995, surgió la idea de una nueva gasolinera que contará con todo lo necesario para satisfacer la demanda que había en la población, fueron entonces los empresarios Nelson Amézquita, Henry Amézquita, Enoc Amézquita y Juan Galdámez, quienes aportaron capital para la creación de la gasolinera Estación de Servicios Texaco.

Los servicios que brindaba la Estación de Servicios Texaco, a sus cliente, gasolina súper y regular y diesel, asimismo, servicio de lavado, venta de aceites y lubricantes y repuestos para vehículos.

Después de catorce años de estar en el mercado con el nombre comercial de Estación de Servicios Texaco, los empresarios decidieron cambiar el nombre comercial a Estación de Servicios San Luis.

## 1.2 Análisis de matriz FODA.

Con los resultados obtenidos en la evaluación realizada en la estación de servicios San Luis, con la ayuda de la matriz FODA se pudo recabar la siguiente información:

	<b>Internas.</b>		<b>Externas.</b>	
	<b>ASPECTOS POSITIVOS. FORTALEZAS</b>	<b>ASPECTOS NEGATIVOS DEBILIDADES</b>	<b>ASPECTOS POSITIVOS. OPORTUNIDADES</b>	<b>ASPECTOS NEGATIVOS AMENAZAS.</b>
1	Precios acorde a los del mercado.	Falta de personal acorde al puesto en el área de lubricantes	Los precios son competitivos con la competencia.	Alza en el barril de petróleo.
2	Amplio parqueo para los clientes.	No cuenta con el servicio completo de venta y cambio de aceites y lubricantes.	Crecimiento de la población	Competencia regional
3	Instalaciones modernas y seguras.	Falta de equipo para los diversos servicios	Innovación de tecnología	Competencias de empresas de auto repuesto y lubricantes.
4	Buena atención y amabilidad hacia los clientes, por parte del personal del área de despacho de combustibles.	Falta de capacitación al personal existente del área de aceites y lubricantes.	Expansión a nivel Petén.	Catástrofes naturales.

**Fuente: elaboración propia.**

## 1.2 Misión:

“Proveer de combustible de excelente calidad, cumpliendo con los más altos estándares de seguridad que permite la rápida distribución y despacho en la planta de abastecimiento, creando oportunidades de desarrollo y crecimiento siendo uno de nuestros principales enfoques”.

## 1.3 visión

“Ser líder en el mercado norte brindando productos y servicios de calidad con atención personalizada con precios competitivos, cumpliendo con nuestros clientes según sus necesidades”

## Capítulo 2

### 2.1 Marco teórico.

#### 2.1.1. Empresa.

Empresa es una organización, institución o industria dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes.

#### 2.1.2. Gasolinera.

Es un punto de venta de combustible y lubricantes para vehículos de motor. Diccionario de la Real Academia Española.

#### 2.1.3. Servicios.

Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de la gente.

#### 2.1.4. Combustible

Los combustibles líquidos, desde el punto de vista industrial, son aquellos productos que provienen del petróleo bruto o del alquitrán de hulla. Los clasificáramos según su viscosidad o según su fluidez ustible.

#### 2.1.5. Aceites y lubricantes.

Es una sustancia que, colocada entre dos piezas móviles, no se degrada, y forma asimismo una película que impide su contacto, permitiendo su movimiento incluso a elevadas temperaturas y presiones.

#### 2.1.6. Cumplimiento.

Se refiere a la acción y efecto de cumplir o cumplirse. Dicho concepto hace referencia a la ejecución de alguna acción, promesa o la provisión de aquello que falta, hacer algo que se debe en los plazos de tiempo estipulados.

#### 2.1.7. Implementación.

Es la instalación de una aplicación informática, realización o la ejecución de un plan.

Según William T. Ganley (2003)

Diccionario de la Real Academia Española. (2011)

Copyright (2008-2014)

Según John Kilcullen, (1996)

Según Gustavo Hasperué (2007)

Según All Rights Reserved (2011)

Según Harland Prechel (2007)

#### 2.1.8. Mercadeo.

Mercadeo es todo lo que se haga para promover una actividad, desde el momento que se concibe la idea, hasta el momento que los clientes comienzan a adquirir el producto o servicio en una base regular.

#### 2.1.9. Inestabilidad.

Es aquella que hace referencia a la permanencia de las características de un elemento o de una situación a través del tiempo, de su condición de estable o constante.

#### 2.1.10. Rentabilidad.

Es el rendimiento promedio obtenido por todas las inversiones de la empresa. También se puede definir como la rentabilidad del activo, o el beneficio que éstos han generado por cada inversión en la empresa.

#### 2.1.11. Descenso.

Es la disminución generalizada de la actividad económica de un país o región, medida a través de la bajada, en tasa anual, del Producto Interior Bruto (PIB) real, durante un periodo suficientemente prolongado.

#### 2.1.12. Estrategia.

Conjunto de las acciones que realizan los grupos de trabajo de manera consensuada para la resolución de problemas o la mejora continua dentro de la organización.

#### 2.1.12. Capacitación.

se refiere a las políticas y procedimientos planeados para preparar a potenciales profesores dentro de los ámbitos del conocimiento, actitudes, comportamientos y habilidades.

Según Oswaldo Noguera P. (2008).

Según Liliana Escoto (2003)

Fernández Guadaño, Josefina (2005).

Juan Morillo Bentué (6-4-2009)

#### 2.1.13. Recursos humanos.

Se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización.

#### 2.1.14. Mercado.

Es también, el ambiente social (o virtual) que propicia las condiciones para el intercambio.

#### 2.1.15. Taller mecánico

Es un lugar donde uno o más técnicos mecánicos reparan automóviles, motocicletas y otros vehículos.

#### 2.1.16. Mecánico automotriz.

Es la rama de la mecánica que estudia y aplica los principios propios de la física y mecánica para la generación y transmisión del movimiento en sistemas automotrices, como son los vehículos de tracción mecánica.

#### 2.1.17. Herramienta.

Es un objeto elaborado a fin de facilitar la realización de una tarea mecánica que requiere de una aplicación correcta de energía.

#### 2.1.18. Automotor.

Es una unidad ferroviaria autopropulsada por un motor diesel, eléctrico o híbrido diesel-eléctrico.

#### 2.1.19. Sistema de dirección.

El conjunto de mecanismos que componen el sistema de dirección tienen la misión de orientar las ruedas delanteras para que el vehículo tome la trayectoria deseada por el conductor.

<https://es.wikipedia.org/wiki/Estrategia>

[https://es.wikipedia.org/wiki/Capacitaci%C3%B3n\\_docente](https://es.wikipedia.org/wiki/Capacitaci%C3%B3n_docente)

[https://es.wikipedia.org/wiki/Recursos\\_humanos](https://es.wikipedia.org/wiki/Recursos_humanos)

[https://es.wikipedia.org/wiki/Mec%C3%A1nica\\_automotriz](https://es.wikipedia.org/wiki/Mec%C3%A1nica_automotriz)

<https://es.wikipedia.org/wiki/Herramienta>

<http://www.aficionadosalamecanica.net/direccion.htm>

#### 2.1.20. Sistema delimitación y balanceo para vehículos.

Una alineación consiste en ajustar los ángulos de las ruedas y la dirección, con el propósito de balancear todas las fuerzas de fricción, gravedad, fuerza centrífuga e impulso.

#### 2.1.21. Sistema ABS. Frenos.

El sistema antibloqueo de ruedas o frenos antibloqueo es un dispositivo utilizado en aviones, automóviles y en modelos avanzados de motocicletas que hace variar la fuerza de frenado para evitar que los neumáticos pierdan la adherencia con el suelo.

#### 2.1.22. Sistemas de amortiguamiento.

La función del amortiguador es controlar los movimientos de la suspensión, los muelles y/o resortes. El movimiento de la suspensión genera energía cinética, que se convierte en energía térmica o calorífica. Esta energía se disipa a través del aceite.

#### 2.1.23. Mantenimiento.

Todas las acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida.

#### 2.1.24. Implementación.

Es la instalación de una aplicación informática, realización o la ejecución de un plan, idea, modelo científico, diseño, especificación, estándar, algoritmo o política.

#### 2.1.25. Incremento.

Es el aumento generalizado y sostenido de los precios de los bienes y servicios existentes en el mercado durante un período de tiempo, generalmente un año.

<https://german7644dotcom.wordpress.com/alineacion-del-vehiculo/>

[https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_antibloqueo\\_de\\_ruedas](https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_antibloqueo_de_ruedas)

<https://es.wikipedia.org/wiki/Mantenimiento>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Inflaci%C3%B3n>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Inflaci%C3%B3n>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Implementaci%C3%B3n>

## Capítulo 3

### 3.1 Planteamiento del problema.

Por medio de la evaluación integral realizada en la gasolinera Estación de Servicios San Luis, se logró determinar por medio de las herramientas de investigación, las siguientes: observación, entrevistas y cuestionarios, el análisis FODA y con ello la revisión documental.

Las empresas gasolineras en San Luis Petén, está en una época de cambios que no se había experimentado con anterioridad; los volúmenes de venta y los márgenes de ganancia han disminuido, la preferencia del consumidor está orientada hacia el precio más bajo, mientras que en el pasado, el precio no era lo que guiaba al cliente. Los costos de operación se han incrementado y por si esto fuera poco, han surgido más competidores, respaldados por nuevos y más eficientes proveedores, los cuales en algunos casos se han integrado mayores niveles de eficiencia que el acostumbrado negocio individual.

Se determinó que el problema que más predomina en la gasolinera es en el área de aceites y lubricantes , y repuestos en general, se ha mantenido en un bajo rendimiento, esto puede ser ocasionado por la falta de interés en la capacitación de los colaboradores y en la falta de herramienta y equipo para su desempeño, esto puede repercutir en gran manera en la estabilidad económica de la misma, las ventas no han tenido un incremento significativo en los últimos años, con ello el área de aceites y lubricantes y repuestos en general está sostenida por una parte del capital del despacho de combustible. Ante este escenario, el propietario o el administrador de la gasolinera no ha hecho cambios en sus estrategias, esto implicaría perder participación en el mercado, por ello se verán disminuidas sus ganancias, incrementado los costos y como consecuencia lógica, una sensible baja en el rendimiento de su inversión,

En este contexto de estudio se plantea la siguiente pregunta.

¿Ayudará la implementación de un taller mecánico automotriz en el área de aceites y lubricantes a mejorar la rentabilidad de la gasolinera Estación de Servicios San Luis?

## 3.2 Objetivos

### Objetivos General.

- ❖ Instalar un taller mecánico automotriz, para potencializar las comercializaciones de los otros productos, en la gasolinera Estación de Servicios San Luis.

### Objetivos específicos.

- ❖ Se verificará que todos los servicios que se ofrezcan, se realicen con calidad.
- ❖ Se comprobara por medio de un instrumento escrito de la satisfacción del cliente.
- ❖ Se mantendrá constantemente el control de calidad, de cada trabajo realizado.
- ❖ Establecer el nivel de aceptación del los clientes al implementar nuevos servicios.

## 3.3 Alcances y limites.

Alcances: La investigación se realizó en el municipio de San Luis Petén, en la Gasolinera Estación de Servicios San Luis, donde se analizó el área de aceites y lubricantes y con ello se determino cuáles son las causas del descenso de las ventas.

Limites: La investigación tendrá una duración de seis meses, se estudiará a profundidad las causas por las cuales las ventas disminuyen, se presentaran estrategias que ayuden a mejorar los ingresos del área de aceites y lubricantes y evitar el riesgo de no tener liquidez financiera.

### 3.4 Metodología aplicada a la práctica.

#### 3.4.1 Tipo de investigación.

El tipo de investigación que se utilizó fue la descriptiva, para recabar información y establecer la problemática, que servirá para analizar como es y que repercusión puede surgir.

La investigación descriptiva establece la situación actual, la descripción e interpretación de las condiciones existentes del fenómeno a investigar.

#### 3.4.2 Sujetos de la investigación.

En el desarrollo de la investigación, se realizó entrevistas a los clientes que frecuentan la Estación de Servicios San Luis, para establecer las debilidades de cada área y las posibles estrategias, se procederá a utilizar el método del cálculo del tamaño de la muestra cuando la población es infinita, utilizar la siguiente formula.

$$N = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2}$$

N= tamaño de la población

$Z_{\alpha}^2$  = nivel de confianza

P= probabilidad de éxito

Q= probabilidad de fracaso

D= precisión.

$$Z_{\alpha}^2 = 90\% = 1.645$$

$$P = 5\% = 0.05$$

$$Q = 1 - p = 1 - 0.05 = 0.95$$

$$D = 3\%$$

$$N = \frac{1.645^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2} = 143$$

### 3.4.3. Instrumentos de la investigación.

La herramienta utilizada para lograr recabar la información fue por medio de entrevistas y cuestionarios, con una cantidad de 51 preguntas de tipo abierta y cerrada donde se les solicitó información para conocer el estado actual de la misma, con ello también se obtuvo información por medio de observación y la realización del análisis FODA.

### 3.4.4 Procedimiento.

El procedimiento de la investigación se realizó de la siguiente manera:

- ❖ Entrevista a los socios de la empresa para solicitar su autorización y colaboración correspondiente para realizar la Práctica Empresarial Dirigida –PED-, y conocer más acerca de la empresa y su situación.
- ❖ Se realizó una reunión con el Gerente General de la Empresa para solicitar su colaboración y dar respuesta al cuestionario presentado.
- ❖ Se visitó la gasolinera en varias ocasiones para observar y lograr así una idea más clara de las actividades rutinarias.
- ❖ Se realizó el análisis FODA para determinar el estado actual de la gasolinera en relación a sus fortalezas, sus oportunidades, sus debilidades y con ellos también sus amenazas
- ❖ Se dió a la tarea de conocer la opinión de los clientes por medió de las encuestas realizadas en la gasolinera Estación de Servicios San Luis, por lo cual se realizó a la selección de muestra.
- ❖ Luego se procedió a la tabulación e interpretación de las encuestas realizadas a los clientes.

## Capítulo 4

### 4.1 Presentación de los resultados.

Por medio de varias herramientas utilizadas se determinó que la situación de la empresa en el área administrativa se encuentra bien, puesto que cumple con todas y cada una de las expectativas establecidas en cuanto al debido cumplimiento de la ley.

Dentro del área financiera se logró obtener los estados financieros de la empresa por lo que se obtuvo un mayor análisis de los mismos, dentro de las ventas brutas el porcentaje mayor que lo conforma es en las ventas de combustibles no así en las ventas de aceites y lubricantes que no representan grandes entradas por lo que debería estar mejor.

En cuanto al área mercadológica la gasolinera se da a conocer por medio de radio, redes sociales y páginas web, también está presente en los días de asueto que tienen mayor realce en el país y lo hacen en dar playeras, calcomanías y gorras diseñadas según las temporadas de los días de asueto.

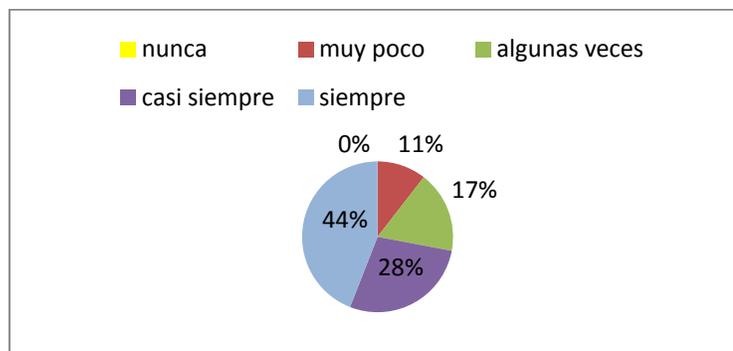
**Pregunta No. 1** ¿Con qué frecuencia visita la Estación de Servicios San Luis?

Cuadro No.1

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada.
Nunca	0	0%	0
Muy poco	15	11%	15
Algunas veces	25	17%	40
Casi siempre	40	28%	80
Siempre.	63	44%	143
Total.	143	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura No.1



Fuente: elaboración propia

En la gráfica anterior se puede observar que de 143 clientes encuestados el 11% manifestaron que muy poco frecuentan la estación de Servicios San Luis, mientras que el 17% respondieron que algunas veces la frecuentan, así mismo un 28% manifestaron que casi siempre visitan la estación, no así el 44% manifestaron que siempre visitan la gasolinera.

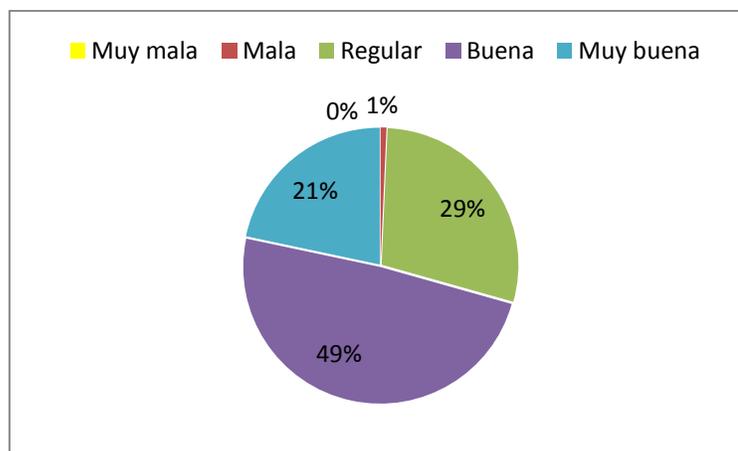
**Pregunta No.2** ¿Cómo califica la atención que les brindan los despachadores de la gasolinera Estación de Servicios San Luis?

Cuadro No.2

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada.
Muy mala	0	0%	0
Mala	1	1%	1
Regular	41	29%	42
Buena	70	49%	112
Muy buena	31	21%	143
Total.	143	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura No.2



Fuente: elaboración propia

En la gráfica anterior se puede observar que de 143 clientes encuestados el 1% manifestó que la atención que le brindan los despachadores de la gasolinera estación de Servicios San Luis es mala, mientras que el 29% respondieron que la atención es regular, no así el 49% manifestaron que la atención es buena, y el 21% respondió que es muy buena.

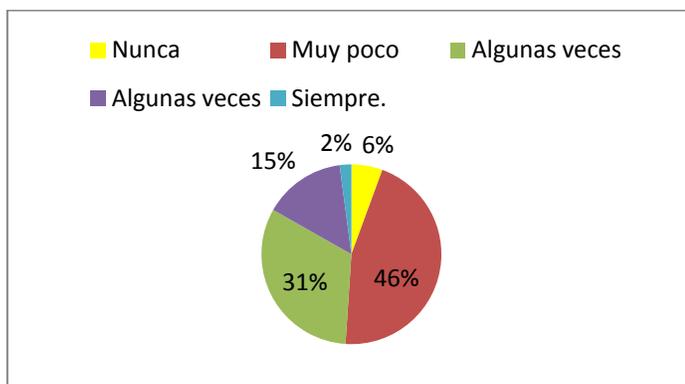
**Pregunta No.3** ¿Con qué frecuencia visita el área de aceite y lubricantes de la gasolinera Estación de Servicios San Luis?

Cuadro No.3

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada.
Nunca	8	6%	8
Muy poco	65	46%	73
Algunas veces	46	31%	119
Casi siempre	21	15%	140
Siempre.	3	2%	143
Total.	143	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura No.3



Fuente: elaboración propia

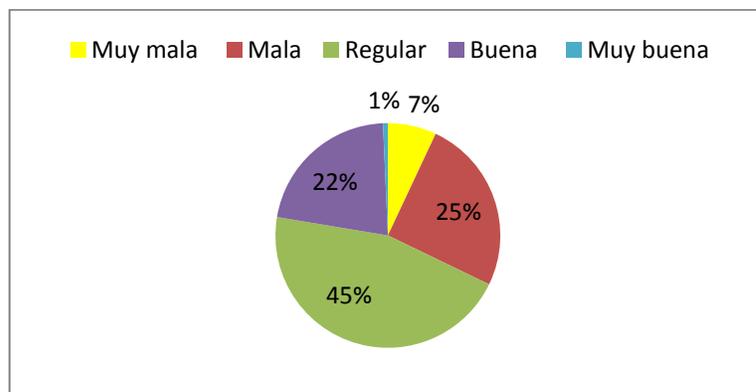
Los resultados presentados en la gráfica anterior nos indican que de 143 clientes encuestados el 6% manifestó que nunca han frecuentado el área de aceites y lubricantes de la gasolinera Estación de Servicios San Luis, mientras que el 46% respondió que muy poco frecuenta el área de aceites y lubricantes, el 31% manifestó que algunas veces la frecuentan, con ellos el 15% respondió casi siempre la frecuentan y un 2% manifestó que siempre la visitan.

**Pregunta No.4** ¿Cómo califica los servicios que le ofrece el área de aceite y lubricantes de gasolinera Estación de Servicios San Luis? Cuadro No.4

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada.
Muy mala	10	7%	10
Mala	36	25%	46
Regular	65	45%	111
Buena	31	22%	142
Muy buena	1	1%	143
Total.	143	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura No.4



Fuente: elaboración propia

En la gráfica anterior se puede observar que de 143 clientes encuestados en la gasolinera Estación de Servicios San Luis, un 7% manifestó que los servicios que les ofrece el área de aceites y lubricantes son muy malos, mientras que el 25% manifestaron que son malos, no así un 45% respondieron que es regular el servicio brindado, mientras que 22% respondieron que los servicios son buenos, y el 1% respondió que son muy buenos.

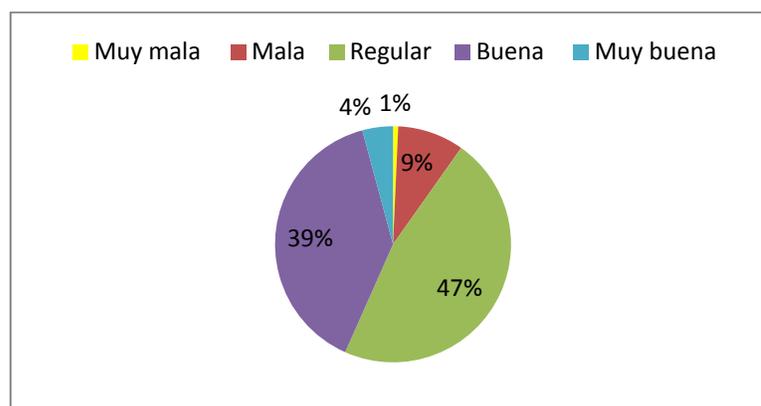
**Pregunta No.5** ¿Cómo califica usted las marcas de aceites y lubricantes que le ofrece la gasolinera Estación de Servicios San Luis?

Cuadro No. 5

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada.
Muy mala	1	1%	1
Mala	13	9%	14
Regular	67	47%	81
Buena	56	39%	137
Muy buena	6	4%	143
Total.	143	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura. No. 5



Fuente: elaboración propia

La presente gráfica muestra que de 143 clientes encuestados un 1% respondió que las marcas de aceites y lubricantes que ofrece la gasolinera son muy malas, asimismo el 9% manifestaron que son malas, y con ello un 47% respondieron que son regulares, mientras que 39% manifestaron que son buenos, con ellos el 4% respondieron que son muy buenos.

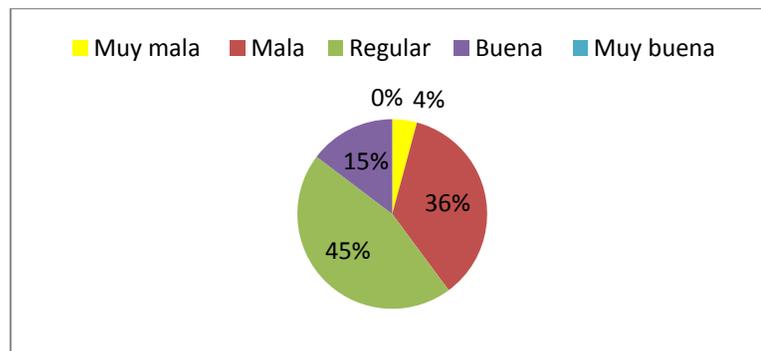
**Pregunta No.6** ¿Cómo califica el nivel de precios de los aceites y lubricantes de la gasolinera Estación de Servicios San Luis?

Cuadro No. 6

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada.
Muy mala	6	4%	6
Mala	51	36%	57
Regular	65	45%	122
Buena	21	15%	143
Muy buena	0	0%	
Total.	143	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura No.6



Fuente: elaboración propia.

La presente gráfica muestra que de 143 clientes encuestados equivalente a un 100%, el 4% manifestó que el nivel de precios que establece la gasolinera en el área de aceites y lubricantes son muy malos, así mismo un 36% respondió que son malos, el 45% manifestaron que es un precio regular, con ello el 15% coincidieron que el nivel de precios de aceites y lubricantes son buenos.

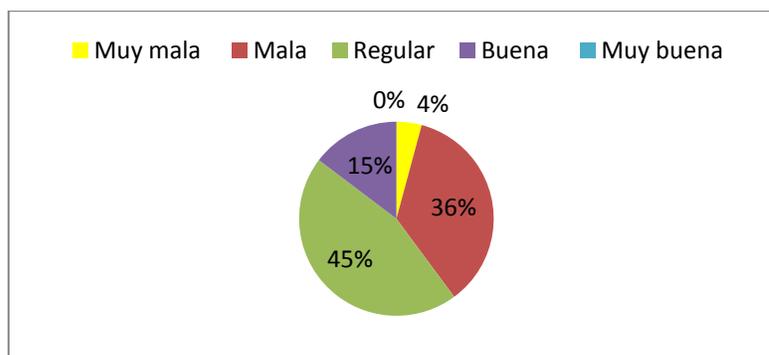
**Pregunta No.7** ¿Cómo considera usted la experiencia que posee el personal del área de aceites y lubricantes de la gasolinera Estación de Servicios San Luis?

Cuadro No. 7

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada.
Muy mala	6	4%	6
Mala	51	36%	57
Regular	65	45%	122
Buena	21	15%	143
Muy buena	0	0%	
Total.	143	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura No.7



Fuente: elaboración propia

La presente gráfica muestra que de 143 clientes encuestados con ello el 4% manifestaron que la experiencia que posee el personal del área de despacho de aceites y lubricantes es muy mala, asimismo el 36% también manifestaron que es mala la experiencia, mientras que el 45% respondieron que es regular, el 15% que manifestaron que es experiencia del personal es buena.

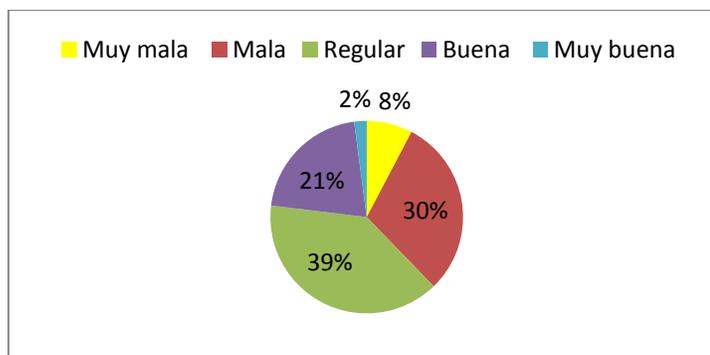
**Pregunta No.8** ¿Considera usted que el personal posee la suficiente experiencia en relación a la venta de aceites y lubricantes?

Cuadro No.8

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada.
Muy mala	11	8%	11
Mala	43	30%	54
Regular	56	39%	110
Buena	30	21%	140
Muy buena	3	2%	143
Total.	143	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura No.8



Fuente: elaboración propia

La presente gráfica muestra que de 143 clientes encuestados, el 8% de los clientes manifestaron que la experiencia que posee el personal en el despacho de aceites y lubricantes es muy mala, el 30% coincidieron que el personal tiene una mala experiencia, no así el 39% respondieron que es regular, mientras que el 21% manifestaron que es buena la experiencia en las ventas de los despachadores, no así el 2% respondieron que es muy buena.

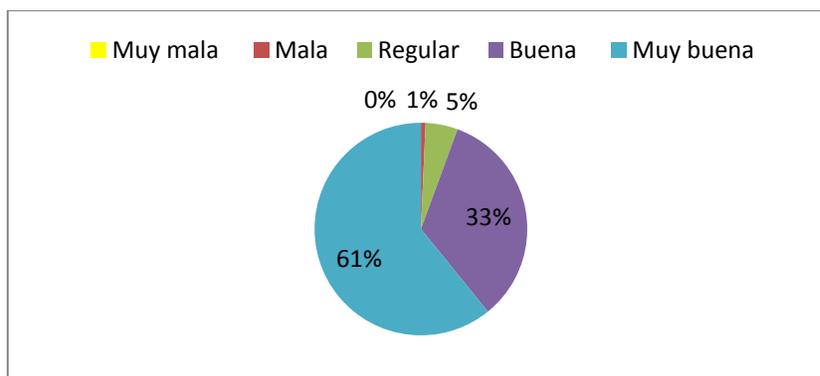
**Pregunta No.9** ¿Qué le parecería la implementación de equipo para el buen mantenimiento de sus vehículos en la gasolinera Estación de Servicios San Luis?

Cuadro No.9

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada.
Muy mala	0	0%	0
Mala	1	1%	1
Regular	7	5%	8
Buena	48	33%	56
Muy buena	87	61%	143
Total.	143	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura No. 9



Fuente: elaboración propia

La presente gráfica muestra que de 143 clientes encuestados, dentro del cual el 1% de los encuestados respondieron que la implementación de maquinaria es una mala implantación, mientras que el 5% manifestaron que sería regular, no así el 33% de los clientes que respondieron que sería algo bueno, y con ellos el 61% de los encuestados coincidieron en que sería muy buena opción en la implantación de maquinaria para el buen uso de los vehículos.

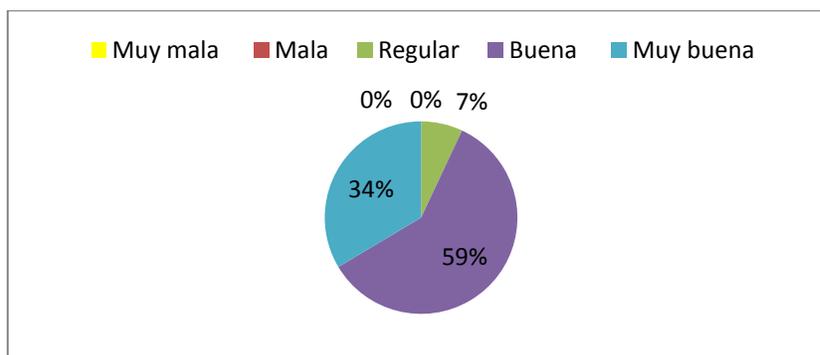
**Pregunta No.10** ¿Qué le parecería la ampliación de la cartera de productos y servicios en el área de aceites y lubricantes en la gasolinera Estación de Servicios San Luis?

Cuadro No.10

Opciones de Respuestas	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia acumulada.
Muy mala	0	0%	0
Mala	0	0%	0
Regular	10	7%	10
Buena	85	59%	95
Muy buena	48	34%	143
Total.	143	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura No. 10



Fuente: elaboración propia

La presente gráfica muestra que de 143 clientes encuestados, el 7% manifestó que la ampliación de la cartera de productos del área de aceites y lubricantes sería regular, mientras que el 59% respondió que sería buena, dentro de los cuales también el 34% manifestó que sería muy buena idea.

## Capítulo No. 5

### 5.1 Análisis de resultados.

Según el análisis de los resultados obtenidos, se determinó que existen clientes que no están satisfechos con la atención y el servicio que ofrece la gasolinera Estación de Servicios San Luis.

Se determinó que la mayoría de los encuestados visitan la gasolinera Estación de Servicios San Luis, pero esta no cuenta con personal despachador con conocimiento y experiencia en el mantenimiento de vehículos, ni con el equipo necesaria para realizar estas labores, es necesario implementar mecanismos para incrementar las ventas y lograr una mayor participación de mercado.

En referencia a los "competidores", en el mercado del municipio de San Luis Petén muestra una gran cantidad a nivel de estaciones de servicio, de los cuales ninguno posee en propiedad una alta proporción del mercado que lo haga suficiente fuerte como para consolidarse como un líder que pueda por sí solo cambiar las condiciones del mismo. Esto por una parte es una situación favorable para el sector que permite igualdad relativa en los recursos de los que cada competidor dispone para brindar un mejor servicio y sobre todo una excelente atención, y lograr con ello un mayor rendimiento.

De acuerdo a lo descrito en el párrafo anterior se mencionan dos razones determinantes por las cuales se hace necesario el planteamiento de la propuesta. Entre ellas están:

- a). La falta de conocimiento y experiencia del personal en el mantenimiento integral de los vehículos.
- b). La falta de equipo para realizar mantenimiento preventivo y correctivo a los vehículos.

## **Conclusiones.**

1. Se identificó la percepción de los clientes, en relación al servicio que oferta en la estación.
2. La mayoría de los clientes calificaron la calidad de servicio en la gasolinera Estación de Servicios San Luis como regular, debido que no cuenta con servicios completos en el mantenimiento de los vehículos.
3. Se identificó que los clientes manifestaron que el nivel de precios es regular comparados con los de la competencia donde ahí les brindan un servicio completo y que el personal a cargo no posee la suficiente experiencia.
4. Se logró comprobar que el nivel de aceptación para la implementación de nuevos servicios es positivo ya que en la gasolinera es indispensable contar con servicios que contribuyan al buen funcionamiento de los vehículos.

## Referencias

1. Disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa.gt>
2. Disponible en [http://es.wikipedia.org/wiki/Estaci%C3%B3n\\_de\\_servicio](http://es.wikipedia.org/wiki/Estaci%C3%B3n_de_servicio)
3. Disponible en [http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio\\_%28econom%C3%ADa%29](http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_%28econom%C3%ADa%29)
4. Disponible en <http://www.textoscientificos.com/energia/combustibles/liquididos>
5. Disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/Lubricante>.
6. Disponible en <http://quees.la/cumplimiento/Quees.la>
7. Disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/Implementaci%C3%B3n>
8. Disponible <http://www.monografias.com/trabajos82/mercadeo-definicion/mercadeo-definicion.shtml>
9. Disponible <http://www.monografias.com/trabajos82/mercadeo-definicion/mercadeo-definicion.shtml>
10. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos85/aplicaciones-del-concepto-estabilidad>
11. Disponible en <http://www.expansion.com/diccionario-economico/rentabilidad.html>
12. Disponible en <http://www.5consultores.com/optimizando-satisfaccion/>
13. Disponible en <https://es.wikipedia.org/wiki/Estrategia>
14. Disponible en [https://es.wikipedia.org/wiki/Capacitaci%C3%B3n\\_docente](https://es.wikipedia.org/wiki/Capacitaci%C3%B3n_docente)
15. Disponible en [https://es.wikipedia.org/wiki/Recursos\\_humanos](https://es.wikipedia.org/wiki/Recursos_humanos)
16. Disponible en [https://es.wikipedia.org/wiki/Capacitaci%C3%B3n\\_docente](https://es.wikipedia.org/wiki/Capacitaci%C3%B3n_docente)
17. Disponible en [https://es.wikipedia.org/wiki/Recursos\\_humanos](https://es.wikipedia.org/wiki/Recursos_humanos)
18. Disponible en [https://es.wikipedia.org/wiki/Mec%C3%A1nica\\_automotriz](https://es.wikipedia.org/wiki/Mec%C3%A1nica_automotriz)
19. Disponible en <https://es.wikipedia.org/wiki/Herramienta>
20. Disponible en <http://www.aficionadosalamecanica.net/direccion.htm>
21. Disponible en <https://german7644dotcom.wordpress.com/alineacion-del-vehiculo/>
22. Disponible en [https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_antibloqueo\\_de\\_ruedas](https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_antibloqueo_de_ruedas)
23. Disponible en <https://es.wikipedia.org/wiki/Mantenimiento>
24. Disponible en <https://es.wikipedia.org/wiki/Inflaci%C3%B3n>
25. Disponible en <https://es.wikipedia.org/wiki/Inflaci%C3%B3n>

## **Anexos**

## **Propuesta.**

### **Implementación de un taller mecánico automotriz en la gasolinera Estación de Servicios San Luis.**

#### **1. Introducción.**

La propuesta planteada a continuación se refiere a la implementación de un taller mecánico automotriz que ayudará a incrementar las ventas en el área de aceites y lubricantes donde también se venden repuestos en general para vehículos.

Dentro de dicha área no cuenta con un personal capacitado y no cuentan con herramientas acorde al debido mantenimiento de los vehículos, se propuso la implementación de un taller mecánico, esto para generar ingresos para la gasolinera Estación de Servicios San Luis,

El mantenimiento de vehículos se ha convertido en parte importante para el desarrollo, es necesario tomar en cuenta la cantidad de vehículos y su clasificación, para poder tomar la decisión correcta, por lo que necesita tener equipo tecnológico de calidad.

Es evidente que en la actualidad el proceso de mantenimiento automotriz se requiere de una tarea bastante ardua, en primer lugar los centros de servicio donde se acuden no llenan las expectativas en cuanto a la calidad del servicio y una pronta reparación.

Con ello se pretende brindar un mejor servicio a los clientes por lo que puede encontrar todo lo necesario en un mismo lugar, tendrá a su disposición el área de despacho de combustibles, el área de aceites y lubricantes y repuestos en general y sobre todo contará con un taller mecánico automotriz que contará con equipo tecnológico que ayudará para una pronta reparación del vehículo.

## 2. Justificación.

La anterior investigación se realizó con el propósito de identificar las principales causas del por qué el descenso de las ventas en el área de aceites y lubricantes y repuestos en general, recayendo esto por la falta de experiencia del personal y no contar con las herramientas necesarias para brindarle al cliente lo necesario para el mantenimiento y reparación del vehículo.

Se propuso la implementación de un taller mecánico automotriz.

Por lo cual los aportes esperados a la hora de implementar la estrategia planteada será muy significativo por lo que aumentará el rendimiento de las ventas y con ello los márgenes en las ganancias ya que al reparar un vehículo también será necesario la adquisición de ciertos productos del área de venta de aceites, de lubricantes y posteriormente de algún repuesto en particular.

Implementar dicha estrategia será de gran beneficio para la gasolinera Estación de Servicio San Luis, con ello se fortalecerá el área de aceites y lubricantes y repuestos en general, por lo que se cobrará por la mano de obra y también por el tipo de producto utilizado para su reparación o mantenimiento.

### 3. Alcances.

La propuesta ayudara a disminuir el descenso de las ventas del área de aceites, lubricantes y repuestos en general, contribuida en el aumento la gama de servicios ofrecidos en la gasolinera, ya que tendrá los servicios de un taller mecánico automotriz, esto con el propósito de brindarle un mejor servicio a los clientes y en darle movimiento al inventario del área de aceite, lubricantes y repuestos en general.

### 4. Objetivos

#### 4.1 Objetivos generales.

1. Crear un taller mecánico automotriz para el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos en la gasolinera Estación de Servicios San Luis

#### 4.2 Objetivos específicos.

1. Definir los servicios a ofrecer en el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos.
2. Dar al cliente una mejor relación en precio y calidad debido a la implementación de procesos de mejoramiento continuo y equipos modernos acorde a la innovación de la tecnología de los automotores.
3. Elaborar un manual que contribuya al mejoramiento de funciones, responsabilidades y precauciones de los trabajadores del taller mecánico automotriz.

## 5. Propuesta de solución del problema.

Dentro de la gasolinera Estación de Servicios San Luis, se encuentra el área de aceites, lubricantes y repuestos en general que enfrenta un declive en las ventas, debido a que no se cuenta con un taller de mecánica automotriz, y que este pueda prestar el servicio completo de mantenimiento preventivo de los vehículos, con esta opción el cliente tendrá la oportunidad de adquirir los insumos necesarios que estarán disponibles en la estación y así poder realizar el mantenimiento del vehículo.

Por lo anterior expuesto se propone lo siguiente:

### **5.1 La implementación de un taller mecánico automotriz.**

Los motivos para el montaje de un taller de mecánica automotriz pueden variar dependiendo de los fines para los cuales se planifique, los fines de lucro son generalmente los que motivan y impulsan a los empresarios a montar talleres de mecánica automotriz, con uso de tecnología que va en función de la disponibilidad de recursos como en alguna especialización generalmente los talleres se complementan con unidades de reparación que permiten a los usuarios prestarles un servicio no solo a nivel de prevención, sino de reparar algunos problemas que se producen debido al uso o a la falta de prevención.

El constante aumento de vehículos han provocado un constante aumento de servicios de mantenimiento y reparación, esto alienta instalar unidades que permiten satisfacer esta creciente demanda, sin embargo muchos de estos talleres no cuentan con la tecnología para brindar un adecuado servicio, en otros casos no cuentan con el personal debidamente certificados que permitan brindar un servicio profesional y de calidad, que verdaderamente llenen las expectativas de los clientes.

Por lo que el aporte principal para la gasolinera es una propuesta para reestructurar de mejor forma las funciones y acciones del área de aceites y lubricantes con la finalidad de incrementar de forma significativa las ventas.

La anterior propuesta consiste en la implementación de un taller mecánico automotriz, que consiste en brindar atención preventiva y correctiva a los vehículos para su eficaz funcionamiento, ya que el mantenimiento preventivo es la realización de un programa de actividades que planifique y ejecute las inspecciones de todos los trabajos previstos.

Otra de las ventajas de realizar un mantenimiento preventivo es que disminuye los costos y en tiempo de reparación, evita el deterioro de la vida útil de los vehículos y prolonga su funcionamiento.

### **5.1.2 Servicios que se ofrecerán son:**

#### **a. Servicios de frenos.**

Este servicio permite diagnosticar el sistema de frenos de los vehículos, en sus diferentes sistemas incluyendo el sistema ABS (Sistema Anti-bloqueo), mediante este servicio se corrigen los problemas en el sistema, como cambio de pastillas, de zapatas, bomba de frenos, rectificación de discos y tambores, Con este servicio se garantiza el mantenimiento del sistema de freno y así brindarles mayor seguridad a los propietarios de los vehículos.

#### **b. Servicio de alineación, balanceo y desarmado de llantas.**

Este servicio permite que los neumáticos de los vehículos se gasten al mismo tiempo y tengan mayor duración. mayor estabilidad al vehículo, el des-alineamiento se da debido al tipo de terreno que recorren los vehículos, las llantas tienden a des balancearse, y las muletas o sistemas de dirección tienden a desalinearse por ello el servicio de alineación y balanceo es un servicio de rutina, a demás de cambio de bichín de los estabilizadores, empaques de amortiguamiento, guarda polvos, rotulas que son piezas que se en cuentan en constaste esfuerzo, por otro lado, está la reparación de los neumáticos pues los pinchazos ocurren con mucha frecuencia.

#### **c. Diagnóstico sobre el funcionamiento del motor y otras aéreas de los vehículos.**

Se utiliza equipo computarizado como lo es un scanner este diagnóstico permite determinar pruebas de arranque y encendido, diagnóstico de emisión de gases, pruebas de compresión en los

cilindros, puesta a tiempo, eficiencia en la combustión, también, adiciona este servicio incluye la limpieza de inyectores de motores Diesel y gasolina, también está la reparación de motores, de caja de cambios, sistemas retransmisión, empastado, caja de diferenciales.

#### **d. Servicio de engrase y lubricación.**

Por la cantidad de kilómetros que recorren mensualmente los vehículos y el tipo de terreno en que transitan es de vital importancia que los motores de los vehículos se encuentren debidamente lubricados, para evitar desgaste en piezas fundamentales en el funcionamiento de potencia y así para prolongar la vida de los motores, este servicio permite darle mantenimiento necesario a los motores, cajas de transmisión y diferenciales y mantener engrasadas las partes móviles como los cojinetes de las llantas, los guardapolvos y partes del chasis que están en constante fricción.

#### **e. Servicio de mantenimiento de motocicletas.**

Por la cantidad de motocicletas con las que actualmente se cuenta se requiere de un mantenimiento preventivo sencillo hasta la del sistema de velocidades y reparación de los motores.

Un taller con las características mencionadas está en la capacidad de responder a cualquier requerimiento en materia de mantenimiento y reparación automotriz, Los servicios descritos anteriormente cubren el 90% de las necesidades de mantenimiento de los vehículos de dos a cuatro ruedas. , ya que por el momento no cuenta con los servicios de enderezados y pintura

Según el número de mantenimiento, es necesario que se tenga personal capacitado para poder tener un servicio de calidad y confiable pero por lo cual es necesario tener la herramienta y equipo de la más alta calidad y tecnología, para ello es necesario que se tengan 1 mecánico automotriz. Y dos ayudantes con experiencia en mecánica por el momento, por lo que se elaborara un manual que estará combinado con la descripción del puesto, las funciones y responsabilidades que deben de tener como las medidas de seguridad que deben seguir, esto con la finalidad de ofrecer una servicio y atención de calidad.

## **Manual de puestos y funciones del taller mecánico automotriz.**

A continuación se describen cada una de las funciones que se realizan en un taller mecánico automotriz, para determinar los puestos de trabajo que se requieren, para contratar personal apto para desempeñar su labor, Una vez que se establecen los puestos de trabajo se puede realizar la asignación de los mismos a los trabajadores de acuerdo con sus conocimientos y habilidades.

Se deben incorporar las respectivas responsabilidades de acuerdo con el puesto de trabajo asignado. Con esto se obtiene una mayor optimización en las gestiones, tanto administrativas como técnicas, para lograr que se puedan realizar con mayor eficacia.

Es importante que los nuevos aspirantes a aplicar plazas para el taller llenen ciertos requisitos antes de ser contratados, como lo es tener un título técnico a nivel medio, extendido por un colegio o un instituto técnico, contar con antecedentes penales y policíacos.

La experiencia no es indispensable cuando se tiene una formación académica, ya que él mismo aprenderá los oficios y mejorará sus habilidades con el transcurso del tiempo, no así cuando no se posee un título técnico donde ahí sí se requiere la experiencia en el manejo y reparación de la vehículos.

Con los requisitos descritos anteriormente se pretende emplear personal capacitado para resolver cualquier tipo de problema que surja. A la vez se tendrá personal con buenos principios morales evitando con esto actos de corrupción, como también contar con las medidas de seguridad.

## **Mecánico y jefe del taller.**

Nivel administrativo: mecánico y jefatura de taller  
Identificación del puesto: Jefe del taller  
Ubicación: Taller

### **Descripción de las funciones y responsabilidades:**

El jefe de taller quien además es el mecánico principal , es la máxima autoridad dentro del taller , quien dictamina quién debe realizar el trabajo, cómo lo debe hacer y dónde lo puede hacer, también es responsable de toda la maquinaria, equipo y de la calidad de todas las reparaciones. Además debe velar que todos los servicios que se realicen en cuanto al mantenimiento preventivo y correctivo sean eficientes y eficaces así como supervisar que todas las reparaciones que se realicen se hagan con insumos de alta calidad y se ejecuten en el menor tiempo posible.

### **Principales actividades:**

1. Verificar la calidad de todas las reparaciones, ejecutando correcciones y recomendaciones en cada una de ellas.
2. Contratar y despedir el personal del taller.
3. Implementar un proceso constante de capacitación para mantener actualizados los conocimientos de los trabajadores del taller.
4. Incentivar, motivar y mantener la unidad de todos los departamentos.
5. Implementar un control de costos y tiempos de los diferentes niveles de trabajo en el mantenimiento preventivo y correctivo.
6. Presentar al administrador informe sobre necesidades o sugerencias, en representación del taller.
7. Elaborar reportes sobre llamadas de atención al personal de la zona vial que cuente con una unidad asignada y no cumpla con la asistencia del mismo al servicio del mantenimiento preventivo y correctivo.
8. Coordinar y supervisar el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo y correctivo.

**Niveles jerárquicos:**

Recibe órdenes de la Dirección General, y ejerce órdenes sobre el personal que labora en el taller.

**Requisitos de formación y experiencia:**

1. Graduado en bachiller industrial o perito en mecánica automotriz.
2. Experiencia mayor a 2 años
3. Acostumbrado a trabajar bajo presión.
4. Mayor de 25 años.
5. Excelentes relaciones humanas, don de mando.
6. Habilidad en el manejo del personal.
7. Licencia de conducir tipo B o A
8. Manejo de paquetes de software en el ambiente Windows.
9. Ayudar a hacer reparaciones complicadas.
10. poseer su propia herramienta de trabajo.

## **Ayudante de mecánica.**

Identificación del puesto: ayudante de mecánica

Ubicación: Taller de

### **Descripción de las funciones y responsabilidades:**

Revisar, detectar y reparar cualquier falla mecánica y realizar el mantenimiento preventivo o correctivo propuesto por el jefe inmediato.

### **Principales actividades:**

1. Realizar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo.
2. Mantener el orden y limpieza del taller.
3. Reportar al encargado del departamento de taller de vehículos las distintas fallas Detectadas en los vehículos.
4. Proporcionar ayuda a los mecánicos en las reparaciones.

### **Requisitos de formación:**

1. Bachiller industrial y perito en mecánica automotriz o diploma que lo acredite.
2. Experiencia mínima de 1 años
3. Mayor de 18 años.
4. poseer su propia herramienta.
5. licencia de conducir tipo C, B, A.

## **Asignación de tareas al personal**

Para la asignación de las tareas a los mecánicos, se propone la distribución de la siguiente manera: los mecánicos con menos experiencia se encargarán de hacer las inspecciones y el mecánico con experiencia es quien va a hacer las reparaciones. También puede hacer una combinación de ambos, esto con el propósito que ambos aprendan y realicen rápidamente el trabajo.

Es importante nunca mezclar los trabajos, sólo el personal como lo son los mecánicos puede realizar una revisión de inspección en las unidades, después de que el haya reportado las anomalías.

Una vez establecido el programa de mantenimiento, deben anotarse los pasos que se seguirán durante cada inspección. Éstos deben estar bien definidos, así como se deben determinar las responsabilidades de informar quién es el responsable de realizar la inspección y quien es el responsable de los registros de mantenimiento.

## **Normas y procedimientos para realizar diagnósticos.**

### **El motor y llantas.**

1. Cambiar aceite y filtros.
2. Revisar varillaje del acelerador.
3. Revisión de tensión de fajas.
4. Limpiar filtros de sedimentos.
5. Limpiar filtros de combustible
6. Calibrar válvulas
7. Revisar cargadores del motor
8. Limpiar y/o cambiar filtro de aire.
9. Apretar pernos de culata.
10. Revisión y apriete de tuercas de llantas.
3. Revisión de presión y estado general de las llantas.
4. Revisión de baterías.
5. Revisar sistema eléctrico.
6. Imagen: revisar y colocar código de caminos.

### **La caja de cambios:**

1. Cambiar el lubricante.
2. Revisar y lubricar varillaje de control.

### **Dirección hidráulica:**

1. Cambiar aceite de caja de dirección.
2. Revisar y ajustar juego de timón.
3. Cambiar líquido diferencial de potencial.
4. Revisar presiones de bomba.

**Sistema de frenos:**

1. Verificar el estado de fricciones.
2. Revisar y lubricar cojinetes de ruedas.
3. Ajustar freno de servicio.
4. Revisar líquidos de frenos por posibles fugas.
5. Revisar sistema de aire para frenos
6. Revisar válvula reguladora.
7. Revisar los diafragmas de frenos
8. Revisar los cilindros auxiliares.

**Sistema de embrague:**

1. Revisar y cambiar cojinete.
2. Revisar bombas centrales y auxiliares.
3. Revisar el disco de embrague.
4. Revisar el cojinete

**Sistema de enfriamiento:**

1. Revisar intercambiador de refrigerante.
2. Verificar fugas de refrigerante.
3. Revisar y probar el tapón del radiador.
4. Lubricar el cojinete de bomba de agua.
5. Limpiar radiador externamente.

**Sistema de suspensión:**

1. Revisar tornillos en “U”.
2. Revisar ballestas, tornillos y pasadores.
3. Revisar funcionamiento de amortiguadores.
4. Revisar alineación y daños del eje.

### **Seguridad e higiene en el taller.**

Con la implementación de medidas de seguridad e higiene dentro del taller se crearán mejores condiciones de trabajo puesto que el personal hará su trabajo con mayor gusto debido a que notarán que la empresa se preocupa por su seguridad tanto personal como laboral, con esto lograríamos una exente atención hacía el cliente.

La seguridad del personal depende en gran medida del uso adecuado de los equipos de protección personal, y de las medidas necesarias para disminuir el riesgo.

Con un método correcto para realizar cualquier trabajo o reparación se evitarán accidentes, así como el uso de las herramientas establecidas por el manual del fabricante, aun que esto implique leer cada una de las observaciones establecidas por el manual. Algunos mecánicos por falta de herramientas adecuadas utilizan otras para sustituirlas, esto puede crear una lesión en las manos. Muchas veces les resulta incómodo trabajar con los métodos de seguridad personales que existen, y esto viene a crear un riesgo de trabajo para los mismos colaboradores.

Las partes del cuerpo más importantes a proteger en los trabajos de taller son las siguientes:

#### **Protección de los ojos:**

Para esta clase de protección se proponen lentes protectores ya sean transparentes o oscuros dependientemente del tiempo de trabajo a emplear. Estos lentes protectores deben ser fáciles de limpiar y deberán ofrecer un amplio campo de visión y resistencia al impacto por cualquier caída o incluso por cualquier tipo de rebote de alguna pieza, estos lentes deben ser usados cuando exista el riesgo de que entre algún contaminante a los ojos, como el esmerilado de piedra, el corte de metales con soldadura, los tipos de lentes que existen son las lentes plásticas y lentes para anti resplandor. Estos últimos se usan para soldadura protegiendo contra el resplandor de los rayos de luz, chispas escamas.

**Protección de la cara:**

En algunas ocasiones es necesario cubrir toda la cara y que los ojos queden salvaguardados, del riesgo ocasionado por partículas volantes relativamente pequeñas. Estas se usan mucho en la soldadura eléctrica que se utilizan electrodo de varias composiciones.

**Protección de los dedos, las manos y los brazos:**

La mayoría de los accidentes son ocasionadas en gran parte en las manos o dedos y los brazos, por ello es importante protegérselas, por lo cual se propone el uso de guantes y mangas fabricadas de cuero para resistir la alta temperatura, guantes de hule para resistir la penetración del agua, aceite y ciertos productos químicos como ácidos para batería o activadores líquidos.

**Protección de los pies y piernas:**

Se propone la utilización de zapatos con punta metálica esto amortiguara cualquier golpe a la hora de la caída de cualquier objeto pesado, para proteger las piernas existen botas de hule, protegiendo la parte inferior de las piernas contra la humedad o productos químicos ya que en las distintas aéreas de la gasolineras se utilizan diversidad de químicos.

**Protección contra el ruido:**

El ruido se presenta con mayor frecuencia en los talleres, debido al mal funcionamiento del escape o a la fuerte vibración ocasionada por una máquina en movimiento. Los oídos es la parte más sensible en cuanto a ruidos, los sonidos son escuchados cuando se producen condiciones de presión atmosférica, se producen variaciones de una magnitud suficiente como para dañar nuestro sistema de auditivo. Para evitar este tipo de problema se pueden usar protectores auditivos, fabricados de materiales plásticos duros, conformados para acomodarse en el oído. También pueden usarse almohadilla que son dispositivos que se mantienen en posición de la oreja por medio de bandas que cruzan la cabeza.

**Protección para la boca y nariz.**

Debido a que utilizamos la boca como también la nariz para respirar debemos cuidar que el aire que inhalamos no esté contaminado esto para evitar cierta contaminación, por lo cual se recomienda el uso de un cubre bocas o mascarilla que proteja tanto la boca como la nariz, ya que en un taller se emanan varios olores como partículas sólidas generadas por condensación del estado gaseoso, generalmente después de la destilación de metales fundidos, como la fundición de plomo para ácido de batería, y como lo es el humo que proviene de partículas de carbón u hollín, que son resultado de la combustión incompleta de materiales como carbonosos, como el carbón, petróleo.

**Protección de incendios:**

Es necesario que la instalación, procedimientos, estructura y equipo estén diseñados adecuadamente para que no se presenten incendios como estructuras metalizas y de ciertos materiales resistentes. Y que se incluyan medidas para que el personal pueda abandonar las instalaciones con facilidad y seguridad en el caso de que ocurra una emergencia, ya que el uso de combustibles crea el riesgo de que se inicie el fuego. Por ello deben haber extinguidores en cada uno de los departamentos del taller y estar debidamente señalizado si se llegase presentar una emergencia.

Antes de drenar el tanque del sistema hidráulico hay que dejar que se enfríe el aceite debido a que éste puede estar caliente y causar quemaduras; nunca se deben soldar tuberías o tubos que estén llenos de aceite ya que el aceite es inflamable.

### **Una de las estrategias publicitarias que se utilizaran son:**

1. Radio. Ya que es un medio masivo de difusión que llega hasta los lugares más apartados y que a demás las personas escucha cuando está realizando cualquier otra actividad,  
La promoción se hará en la estación local cristiana Vida en Cristo 93.3  
Los spots se programarían 2 semanas antes de la inauguración, en la primera semana un spots sonara 5 veces al día por 2 meses.
2. Volantes. ya que estos son de mucha utilidad debido que son prácticos y baratos para dar a conocer los nuevos servicios de la gasolinera los volantes se repartirán en varios sectores del lugar y para lograr que lleguen hasta las aldeas circunvecinas se le pedirá a los repartidores de prensa libre y nuestro diario que lo repartan juntamente.
3. Televisivos. Se utilizará este medio para poder llegar de una manera más global enfocándonos a nivel departamento y con esta implantación no se tendría un gasto ya que el propietario de la gasolinera también posee el servicio de cable.
4. Y sobre todo por medio de la medida publicitaria más eficiente que es de persona a persona, esto se lograra por medio de los despachadores de combustible quienes interactúan más de cerca con los clientes, y sobre todo con aquellas personas que empiecen a conocer este nuevo servicio.

También se implementara un buzón de sugerencias, no tanto como medida publicitaria pero si para tener la opinión y las sugerencias de los clientes, esto con la finalidad de mejorar el servicio e implementar un programa de capacitación al personal para con ello interactuar bien de cerca con el cliente, ya que ellos calificarían los servicios ofrecidos y aportarían ideas de mejoras y tener más participación.

## 6. Costos de la propuesta.

Para la implementación de la propuesta de solución se requiere un desembolso de Q 73,388.80

Cuadro de los costos de la implementación de la propuesta. (Cifras en quetzales)

<b>Descripción</b>	<b>Costos. Inicial.</b>	<b>costo Anual.</b>
Remodelación del taller.	5,000.00	0
1. Mecánico.	3,800.00	48,000.00
2 ayudantes de mecánica.	4,788.80	57,465.60
1. Escáner automotriz.	18,000.00	0
Equipo para alineación, balanceo y	30,000.00	0
1. Lagarto hidráulico.	600	0
1. Compresor de aire.	2,000.00	0
1. Escritorio de madera.	1,500.00	0
2. Silla de madera.	600	0
1. Organizadores de madera.	800	0
1. Computadora hp Portátil.	4,300.00	0
1. Impresora	700	0
2,000 hojas y 1 caja de lapiceras	100	500
Publicidad	1,200.00	2,400.00
<b>Total.</b>	<b>73,388.80</b>	<b>108,365.60</b>

Fuente: Elaboración propia.

La anterior tabla detalla cada uno de lo requerido a utilizar en la implementación del taller mecánico automotriz.

Al implementar el taller será necesario adquirir cada una de las cosas expuestas en la tabla, en cuanto en la remodelación se refiere a los cambios que se tendrán de hacer para acondicionar el taller como lo es instalación de energía eléctrica, pinturas y todo lo necesario para chequear los vehículos.

Conforme se va consolidando el taller será necesario adquiera más equipos por lo que en la tabla se refleja los equipos e herramientas más necesarias para darle marcha al taller.

Unas de las políticas a utilizar será que tanto el mecánico como los ayudantes posean sus propias herramientas de trabajo, por lo que la gasolinera adquirirá solo el equipo necesario.

Gastos fijos.

<b>Descripción.</b>	<b>Total. Q.</b>
Energía eléctrica.	1,800.00
Agua.	50.00
Gastos generales.	500.00
<b>TOTAL.</b>	<b>2,350.00</b>

Fuente elaboración propia.

### **Precios de los servicios.**

<b>SERVICIOS.</b>	<b>VEHICULOS LIVIANOS.</b>	<b>VEHICULOS PESADOS.</b>	<b>MOTOS.</b>
	<b>PRECIOS DE LOS SERVICIOS A OFRECER.</b>		
S/ DE FRENOS	Q 500.00	Q 1,200.00	
S/ DE ALINIACION Y DESARMADO DE LLANTAS.	Q 700.00	Q 2,000.00	
S/ DE DIAGNOSTICO DE SCANER	Q 300.00	Q 700.00	
SERVICIO DE ENGRASE Y LUBRICACION.	Q 500.00	Q 1,800.00	
MANTENIMINETOS DE MOTOS.	Q -	Q -	Q 400.00

Fuente: elaboración propia.

En la anterior tabla se reflejan los precios que se cobrarán por los servicios brindados, en cuanto a los vehículos livianos se refieren automóviles y picop, camionetas y en los vehículos pesados nos referimos a buses, camiones.

## **Evaluación financiera.**

El análisis de la evaluación financiera es la parte más importante y por la cual es donde también se termina la viabilidad o no del proyecto.

Este análisis permite conocer de manera segura la rentabilidad que este tendría a través de las técnicas de medición financieras como lo es el VAN, TIR.

Como bien sabemos que el VAN es un indicador que comprende la actualización de los flujos de caja, para hacer uso del VAN se estableció un costo de capital del 12%.

Si VAN es mayor de 0 se acepta el proyecto

Si VAN es menor de 0 se debe rechazar.

En cuanto al método financiero TIR es la tasa de descuento y también muestra el rendimiento promedio del proyecto durante determinado periodo, en este proyecto se tomo un periodo de 2 años.

Si TIR es mayor que 0 se acepta el proyecto.

Si TIR es menor que 0 se rechaza.

Proyección de propuesta.

ESTACIÓN SAN LUIS				
CASERÍO LA UNIÓN, SAN LUIS, PETEN				
FLUJO DE FONDOS A UN PLAZO DE 02 AÑOS.				
(CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)				
Tasa anual				12.00%
Monto del Crédito				70,000.00
<b>Flujo de Fondos Anual</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>TOTALES</b>
<b>Suma Ingresos</b>		Q 382,080.00	Q 401,184.00	Q 783,264.00
<b>INGRESOS</b>		-	-	-
ventas de repuestos y servicios		308,640.00	324,072.00	632,712.00
Fondo de caja inicial	72,000.00	73,440.00	77,112.00	150,552.00
Otros ingresos	-	-	-	-
Crédito Banrural	70,000.00			
<b>EGRESOS</b>		<b>306,788.81</b>	<b>244,122.63</b>	<b>550,911.44</b>
Inversión (destino de crédito)	70,000.00	70,000.00	-	70,000.00
Gastos Administrativos	-	140,160.00	147,168.00	287,328.00
Costo de Venta	-	90,000.00	94,500.00	184,500.00
Amortizaciones de préstamos		-	-	
Intereses del Financiamiento	-	6,628.81	2,454.63	9,083.44
<b>Flujo Bruto</b>	<b>-70,000.00</b>	<b>75,291.19</b>	<b>157,061.37</b>	<b>232,352.56</b>
Pagos Crédito		-	-	-
Pagos de Crédito		32,912.91	37,087.09	70,000.00
Saldo de caja anterior y préstamo		72,000.00	42,378.28	-
<b>Flujo de caja</b>		<b>42,378.28</b>	<b>119,974.28</b>	<b>162,352.56</b>

Fuente: elaboración propia.

<b>VAN</b>	Q122,432.64	122,432.64
<b>TIR</b>	113%	112.9%

Fuente: elaboración propia.

Para determinar el VAN y TIR se realizo la siguiente formula.

=VNA (C5,C22:D22)-70000

=TIR (B22:D22)

En el anterior evaluación financiera se realizo un flujo de fondos, donde se tiene un crédito de Q70,000 con un costo de capital del 12% , para realizar dicho flujo se tomo en cuenta un período de dos años donde se incremento el 5% en las ventas del segundo año donde se obtuvo un VAN de Q122,432.64 y un TIR del 112.9% donde se aproximó a 113% que viene a ser mayor del costo de capital que es de 12% estos resultados garantizan una rentabilidad al propietario de la gasolinera a la hora de implementar dicho taller.

<b>INGRESOS:</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>ANUAL</b>
VENTA DE REPUESTOS Y SERVICIOS.	Q 25,720.00	Q 308,640.00
	<b>Q 25,720.00</b>	<b>Q 308,640.00</b>

<b>EGRESOS:</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>ANUAL</b>
GASTOS ADMINISTRATIVOS	Q 500.00	Q 6,000.00
SUELDOS	Q 8,588.00	Q 103,056.00
PUBLICIDAD	Q 1,200.00	Q 2,400.00
GASTOS GENERALES	Q 2,392.00	Q 28,704.00
<b>TOTAL:</b>		<b>Q 140,160.00</b>

Fuete: elaboración propia.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA.					
ESTACION SAN LUIS					
NELSON AMÉZQUITA LUCERO					
CASERIO LA UNIÓN, SAN LUIS, PETEN					
PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE OCTUBRE 2015					
	<b>ACTIVO</b>				
<b>NO CORRIENTE</b>					
MOBILIARIO Y EQUIPO			Q	2,900.00	
MAQUINARIA AUTOMOTRIZ			Q	50,600.00	
EQUIPO DE COMPUTACION			Q	5,000.00	Q 58,500.00
<b>CORRIENTE</b>					
CAJA Y BANCO			Q	64,000.00	
MERCADERIA (aceite, lubricantes y repuestos)			Q	70,000.00	
CAJA CHICA			Q	8,000.00	Q 142,000.00
SUMA TOTAL DEL ACTIVO					Q 200,500.00
	<b>PASIVO</b>				
<b>PRESTAMOS A LARGO PLAZO</b>					
PROVEEDORES					Q 78,000.00
IVA POR PAGAR					
SUMA PASIVO					Q 78,000.00
	<b>CAPITAL</b>				
CUENTA CAPITAL					Q 122,500.00
SUMA DE PASIVO Y CAPITAL					Q 200,500.00
NELSON AMÉZQUITA LUCERO			(f)		

Fuente: elaboración propia.

<b>ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS EXTRAORDINARIO</b>				
<b>ESTACION SAN LUIS</b>				
<b>NELSON AMÉZQUITA LUCERO</b>				
<b>CASERÍO LA UNIÓN, SAN LUIS, PETEN</b>				
<b>PERIODO: 01 ENERO AL 31 DE OCTUBRE 2015</b>				
VENTAS ( aceites y lubricantes)			Q	257,200.00
<b><u>COSTO DE VENTAS:</u></b>				
INVENTARIO DE MERCADERIA :		Q	80,000.00	
COMPRAS (aceites y lubricantes)		Q	80,000.00	
DISPONIBILIDAD PARA LA VENTA:		Q	160,000.00	
INVENTARIO DE MERCADERIA II:		Q	70,000.00	
COSTO DE VENTAS:			Q	90,000.00
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS:			Q	167,200.00
<b><u>GASTOS DE OPERACIÓN</u></b>				
GASTOS ADMINISTRATIVOS		Q	5,000.00	
SUELDOS		Q	85,880.00	
PUBLICIDAD		Q	2,400.00	
GASTOS GENERALES		Q	23,920.00	
			Q	117,200.00
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO:</b>			<b>Q</b>	<b>50,000.00</b>
<b>F:</b>		(f)		
NELSON AMÉZQUITA LUCERO				

Fuente: elaboracion propia.

## Conclusiones.

1. El montaje del taller mecánico automotriz con características comerciales tendrá la capacidad de prestar una gama de servicios de mantenimiento y reparación automotriz. Estos servicios podrían ser prestados en condiciones competitivas en el medio, en calidad y costos, lo que se lograría gracias a las características del equipo y herramienta propuesta.
2. Al establecer los servicios ofertados, contribuirá a que el trabajo se lleve a cabo de una forma más ordenada y eficiente.
3. El equipo tecnológico como las herramientas a utilizar es de alta calidad, así mismo el personal será altamente capacitado, lo que garantiza la seguridad en el mantenimiento preventivo como correctivo de los vehículos.
4. En la elaboración del manual de puestos del taller, se definen las funciones y responsabilidades, para los diferentes puestos de trabajo, también se establecen normas y procedimientos para que los colaboradores puedan responder de forma eficiente desde que se realiza el diagnóstico de un vehículo, hasta que se culmina la reparación.

## Recomendaciones

1. Que el montaje del taller mecánico automotriz con características comerciales, tenga la capacidad de prestar un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, y que estas sean garantizadas de tal forma que el mismo se vaya acreditando y pueda ser competitivo, pues para ello contará con la herramienta y personal altamente calificado.
2. Lograr un mejor ordenamiento y eficiencia, en todos los servicios que se presten, y que esto sea un valor agregado al producto ofertado.
3. Por contar con herramienta y personal adecuado, se garantiza todo servicio o producto que se oferta en dicha estación.
4. Que el Manual de puestos y funciones sea replicado con todos y cada uno de los colaboradores de la estación a fin de que su empoderamiento, permita tener un mejor clima laboral.

## CUESTIONARIO.

### Información necesaria para la evaluación integral.

#### Datos de la empresa:

Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_

---

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Nit: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Nombre del representante legal: \_\_\_\_\_

No. Patente de comercio: \_\_\_\_\_ fecha de inscripción: \_\_\_\_\_

A que se dedica la empresa: \_\_\_\_\_

---

#### Datos de persona individual:

Nombre del propietario (a): \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Cel.: \_\_\_\_\_

Nombre de la persona encargada: \_\_\_\_\_

## **Evaluación del área administrativa:**

### **Área de recursos humanos:**

Cuenta con un organigrama: \_\_\_\_\_

No. De colaboradores: \_\_\_\_\_ brinda prestaciones de ley: \_\_\_\_\_

Cuenta con una planilla de sueldos: \_\_\_\_\_

Posee la empresa un manual de puestos y funciones: \_\_\_\_\_

¿Cuáles son los horarios de trabajo?: \_\_\_\_\_

### **Área de legalidad:**

Cuenta con patente de comercio: \_\_\_\_\_ se encuentra inscrita ante la SAT: \_\_\_\_\_

Se encuentra inscrito como patrono (IGSS) \_\_\_\_\_ posee licencia sanitaria: \_\_\_\_\_

Cuenta con la autorización del ministerio de energía y minas: \_\_\_\_\_

### **Planes:**

¿La empresa cuenta con una visión?: \_\_\_\_\_ ¿Cuál es la visión de la empresa? \_\_\_\_\_

---

¿La empresa cuenta con una misión?: \_\_\_\_\_ ¿Cuál es la misión de la empresa? \_\_\_\_\_

---

¿La empresa posee objetivos?: \_\_\_\_\_ ¿Cuáles son los objetivos de la empresa? \_\_\_\_\_

---

---

¿La empresa cuenta con un listado de valores?: \_\_\_\_\_ ¿Cuáles son los valores de la empresa? \_\_\_\_\_

---

¿Cuáles son las estrategias de la empresa?: \_\_\_\_\_

¿Con cuántos métodos de control cuenta la empresa?: \_\_\_\_\_

**Procesos:** ¿La empresa cuenta con un flujo grama?: \_\_\_\_\_

### **Evaluación del área financiera:**

¿La empresa cuenta con un inventario?: \_\_\_\_\_

¿La empresa cuenta con el libro de estado de situación financiera?: \_\_\_\_\_

¿La empresa posee el libro de Estados de Resultados?: \_\_\_\_\_

¿La empresa cuenta con el libro de flujo de caja?: \_\_\_\_\_

¿La empresa cuenta con un presupuesto?: \_\_\_\_\_

¿En la actualidad la empresa ha adquirido algún préstamo?: \_\_\_\_\_

### **Evaluación del área mercadológica:**

¿Cuál es la ubicación de la empresa?: \_\_\_\_\_

Productos y servicios que ofrece la empresa: \_\_\_\_\_

---

¿Cuál es el margen que se utiliza en la colocación de precios?: \_\_\_\_\_

¿Cuál es la ubicación que utiliza la empresa para la comercialización de sus productos?:

---

¿Como se identifica la empresa?: \_\_\_\_\_

---

¿Con que marcas se identifica la empresa?: \_\_\_\_\_

¿Cuáles son los principales competidores?: \_\_\_\_\_

---

---

¿Qué tipo de comunicación utiliza la empresa para darse a conocer?: \_\_\_\_\_

---

¿Qué tipo de publicidad realiza la empresa para darse a conocer?: \_\_\_\_\_

---

---

¿Cuáles son las promociones que realiza la empresa para maximizar sus ventas?: \_\_\_\_\_

---

---

Cuál es el grupo objetivo de la empresa (sus clientes): \_\_\_\_\_

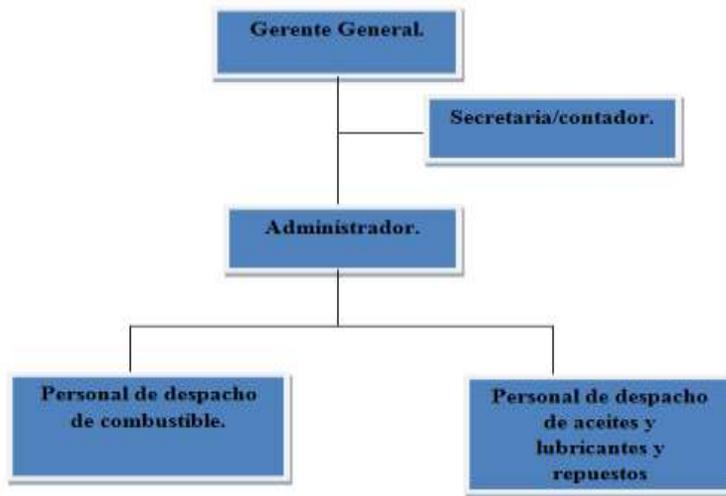
---

¿Con cuántos proveedores cuenta la empresa?: \_\_\_\_\_

¿Cómo se encuentra posicionada la empresa?: \_\_\_\_\_

---

Organigrama de la empresa.



Fuente: elaboración propia.

Valores de la gasolinera Estación de Servicios San Luis.

- ❖ Honradez
- ❖ Honestidad.
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Puntualidad.
- ❖ Confiabilidad.
- ❖ Cortesía.
- ❖ Respeto.

Fuente: elaboración propia.



**UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA**  
**SAN LUIS, PETEN.**

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES DE LA GASOLINERA ESTACIÓN DE**  
**SERVICIOS SAN LUIS.**

Respetable cliente:

La presente encuesta pretende recabar información relacionada con la Administración de la gasolinera Estación de Servicios San Luis, ubicada en la aldea la Unión San Luis, Petén.

**INSTRUCCIONES:** Subraye de acuerdo a su criterio una de las opciones que dé respuesta a cada uno de los preguntas planteadas.

1. ¿Con qué frecuencia visita la Estación de Servicios San Luis?  
a) **Nunca**    b) **muy poco**    c) **algunas veces**    d) **casi siempre**    e) **siempre**
  
2. ¿Cómo califica la atención que le brindan los despachadores de la gasolinera Estación de Servicios San Luis?  
a) **Muy Mala**    b) **mala**    c) **Regular**    d) **buena**    e) **muy buena**
  
3. ¿Con qué frecuencia visita el área de aceite y lubricantes de la gasolinera Estación de Servicios San Luis?  
a) **Nunca**    b) **muy poco**    c) **algunas veces**    d) **casi siempre**    e) **siempre**
  
4. ¿Cómo califica los servicios que le ofrece el área de aceite y lubricantes de gasolinera Estación de Servicios San Luis?  
a) **Muy mala**    b) **mala**    c) **regular**    d) **buena**    e) **muy buena**
  
5. ¿Cómo califica usted las marcas de aceites y lubricantes que le ofrece la gasolinera Estación de Servicios San Luis?  
a) **Muy malo**    b) **malo**    c) **regular**    d) **buena**    e) **muy buena**

6. ¿Cómo califica el nivel de precios de los aceites y lubricantes de la gasolinera Estación de Servicios San Luis?
- a) **Muy malo**      b) **malo**      c) **regular**      d) **buena**      e) **muy buena.**
7. ¿Cómo considera usted la experiencia que posee el personal del área de aceites y lubricantes de la gasolinera Estación de Servicios San Luis?
- a) **Muy malo**      b) **malo**      c) **regular**      d) **buena**      e) **muy buena.**
8. ¿Considera usted que el personal posee la suficiente experiencia en relación a la venta de aceites y lubricantes?
- a) **Muy malo**      b) **malo**      c) **regular**      d) **buena**      e) **muy bueno**
9. ¿Qué le parecería la implementación de maquinaria para el buen mantenimiento de sus vehículos en la gasolinera Estación de Servicios San Luis?
- a) **Muy malo**      b) **malo**      c) **regular**      d) **buena**      e) **muy bueno**
10. ¿Qué le parecería la ampliación de la cartera de productos en el área de aceites y lubricantes en la gasolinera Estación de Servicios San Luis?
- a) **Muy malo**      b) **malo**      c) **regular**      d) **buena**      e) **muy bueno.**

## Costos.

Costos que implican en la elaboración de encuestas.

<b>Descripción</b>	<b>unidades</b>	<b>Costos. Q.</b>
Hojas bond tamaño carta	150	15.00
Caja de lápiz	12	24.00
Fotocopias	150	37.50
Impresión	2	2.00
Combustible.	3 galones.	138.00
<b>TOTAL.</b>		<b>216.50</b>

Fuente: elaboración propia.

## Cronograma.

Meses.	junio				julio				agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre.							
Actividad	Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas							
Evaluación integral.	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnostico y anteproyecto.																												
Planteamiento del problema.																												
Recolección de datos.																												
Análisis de resultados.																												
Conclusión																												
Recomendaciones																												
Informe final.																												

Fuente: elaboración propia.