

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio expone la creación de un Modelo de Gestión para empresas de comercialización de productos derivados de los hidrocarburos, el mismo que tiene como objetivo principal el de brindar a la empresa ANDES GAS un instrumento técnico, operativo, administrativo y estratégico que reúne información que servirá de base para ejecutar, controlar y evaluar la eficiencia y productividad de la organización.

La propuesta está basada en la Creación de un Modelo de Gestión, la misma que percibe a la empresa como un sistema interrelacionado y que asigna responsables a los objetivos o indicadores clave, haciendo posible una gestión interfuncional generadora de valor para el cliente y que, por tanto, procura su satisfacción.

El estudio además analiza el entorno en que se desenvuelve la organización y como los factores económicos, políticos, sociales y tecnológicos, están ligados al desarrollo de la empresa, es decir que los cambios en el macroambiente como en el microambiente afectan o generar oportunidades para la empresa.

Dentro de la propuesta del modelo de gestión, se ha realizado la formulación de un direccionamiento estratégico con la implementación del Balanced Scorecard dentro de un sistema informático que permita a la empresa conocer el horizonte en el cual se debe orientar y canalizar su administración para lograr los objetivos estratégicos, esto constituye una ventaja ya que todos los objetivos han sido medidos y de esta manera la estación de servicios estará en capacidad de guiar a sus colaboradores hacia un mismo fin, orientados por la misión, visión, políticas y estrategias de la empresa.

Como parte primordial, el modelo de gestión proporciona la información sobre 14 indicadores dentro de las 4 perspectivas del Balanced Scorecard, correspondientes a diferentes áreas y gerencias según la cadena de valor realizada para la empresa, ya que

en la actualidad es necesario contar con indicadores que permitan alinearse a la empresa con su estrategia.

Finalmente al implementar un Modelo de Gestión se conoce con exactitud cuál es la eficiencia en costos y tiempo de cada indicador u objetivo, con el respectivo responsable de la ejecución, de manera que se controla el rendimiento y progreso del mismo y si el ejecutor es eficiente o no y cuáles son las razones.