



ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

“DISEÑO Y FORMULACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS
ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA ESTACION DE
SERVICIOS ANDES GAS”

PAULINA BELEN IGLESIAS CUEVA

Tesis presentada como requisito previo a la obtención del grado
de:

INGENIERO COMERCIAL

Año 2010

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
INGENIERIA COMERCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

PAULINA BELEN IGLESIAS CUEVA

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado Diseño y Formulación del Manual de Procesos Administrativos y Operativos de la Estación de Servicios ANDES GAS, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolqui, 8 de marzo de 2010

Paulina Belén Iglesias Cueva

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERIA COMERCIAL

CERTIFICADO

Dr. Danilo Torres Castillo

Ing. Cesar Llumiquinga Caiza

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado “Diseño y Formulación del Manual de Procesos Administrativos y Operativos de la Estación de Servicios ANDES GAS” realizado por Paulina Belén Iglesias Cueva, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a la importancia que en la actualidad representa el disponer de un Manual de Procesos Administrativos y Operativos en las Empresas Públicas y Privadas del País, como un Instrumento de Gestión Gerencial moderno que eleve y fortalezca su capacidad de gestión y de respuesta positiva hacia los usuarios y clientes, más aún en el caso concreto de una empresa que recién inicia sus operaciones, como es el de la “Estación de Servicios Andes Gas”, en función del contenido teórico y práctico del estudio realizado, si recomendamos su implantación y publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a Paulina Belén Iglesias Cueva, que lo entregue al Ing. Guido Crespo, en su calidad de Director de la Carrera.

Sangolquí, 24 de Febrero de 2010

Dr. Danilo Torres Castillo

DIRECTOR

Ing. Cesar Llumiquinga

CODIRECTOR

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

INGENIERIA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, Paulina Belén Iglesias Cueva

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo Diseño y Formulación del Manual de Procesos Administrativos y Operativos de la Estación de Servicios ANDES GAS, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolqui, 8 de marzo de 2010

Paulina Belén Iglesias Cueva

DEDICATORIA

DEDICO ESTA TESIS CON MUCHO CARIÑO Y GRATITUD A MIS PADRES, MI HERMANA, MI NOVIO Y MI SOBRINITO, POR BRINDARME SIEMPRE SU APOYO INCONDICIONAL Y HACER DE ESTE TRIUNFO UN LOGRO MAS PARA CADA UNA DE NUESTRAS VIDAS.

PAULINA BELEN IGLESIAS CUEVA

AGRADECIMIENTOS

PRINCIPALMENTE AGRADEZCO A DIOS, POR PERMITIRME ALCANZAR UNA META MAS EN MI VIDA

A MIS PADRES JORGE Y SOÑITA, A MI HERMANA KARITO Y MI SOBRINITO MARTIN POR LLENAR MI VIDA DE ALEGRIA Y ENSEÑARME A VENCER LAS DIFICULTADES Y JUNTOS CELEBRAR MIS TRIUNFOS

A MI NOVIO, MARCE POR BRINDARME TODO SU AMOR Y PACIENCIA, QUIEN HA HECHO DE TODOS Y CADA UNO DE LOS MOMENTOS DE MI VIDA UNIVERSITARIA MUY ESPECIALES Y ME IMPULSA A SEGUIR ADELANTE

DE MANERA ESPECIAL AGRADEZCO A LA ESCUELA POLITÉCNICA DE EJÉRCITO PORQUE EN ELLA HE ENCONTRADO LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA ENFRENTARME A LA VIDA PROFESIONAL, Y DE MANERA ESPECIAL A MIS DIRECTORES DE TESIS, DR. DANILO TORRES E ING. CESAR LLUMIQUINGA POR SU GRAN APOYO Y TODA LA DEDICACIÓN PRESTADA PARA QUE ESTE PROYECTO SE PUDIERA CULMINAR

FINALMENTE A MIS AMIGOS QUE CON SU LEALTAD Y CONFIANZA HAN LLENADO MI VIDA DE MOMENTOS AGRADABLES Y EXPERIENCIAS IRREMPLAZABLES.

PAULINA BELEN IGLESIAS CUEVA