



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

INSTITUTO DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**PROYECTO DE TITULACIÓN CON COMPONENTES DE
INVESTIGACIÓN**

TEMA:

Plan Estratégico Institucional 2018 – 2021 de la Agencia de
Regulación y Control Hidrocarburífero y las gasolineras del
Cantón Puerto López

Autor/a

Econ. Adriana Leonor Salazar Moran

Tutor/a

Ing. Primavera Valdivieso Mg.

JIPLJAPA – MANABÍ – ECUADOR

2022

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ INSTITUTO DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación: “Plan Estratégico Institucional 2018 –2021 de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero y las gasolineras del Cantón Puerto López”, presentado por **Econ. Adriana Leonor Salazar Moran, C.I. 1314830272**, para optar por el título magíster en Administración Pública.

CERTIFICÓ

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y se considera que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación para la valoración por parte del Tribunal de Lectores que se designe y su exposición y defensa pública.

Jipijapa, Abril 11 del 2022

Ing. Primavera Valdivieso Guerra Mg.
TUTORA DE PROYECTO DE TITULACIÓN
CC 1301819932

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

INSTITUTO DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: “Plan Estratégico Institucional 2018 – 2021 de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero y las gasolineras del Cantón Puerto López”, ha sido revisado, aprobado y autorizado su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

Ing. Karina Lourdes Santistevan Villacreses PhD.
C.C. 1305102673
Presidente del tribunal

Econ. Luciano Abelardo Ponce Vaca PhD.
C.C. 1301820252
Secretario del tribunal

Econ. Erick Geovanny Salazar Ponce PhD.
C.C 1311680274
Vocal del tribunal

Jipijapa, Abril 11 del 2022

DEDICATORIA

Este trabajo investigativo va dedicado principalmente a mi FAMILIA por ser mi apoyo fundamental en todos los momentos de felicidad y tristeza presentados en mi trayectoria académica.

A mi Padre Alberto que está en el Cielo que siempre me inculcó buenos valores y costumbres en todos los ámbitos, a mi Madre Yesenia por enseñarme a tener fortaleza y decisión a pesar de las adversidades de la vida, a mi Hermana Dayanara por enseñarme y guiarme a seguir adelante luchando por mis sueños y objetivos ya que ella es un ejemplo de admiración, a mi Hermano Hugo que a su corta edad se convirtió en un ángel más para nosotras y que junto a mi padre desde el cielo siempre me guiaran a tomar buenas decisiones.

Adriana Leonor Salazar Moran

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme tener salud y vida para poder concluir con este triunfo académico, a mi Madre por siempre apoyarme y permitirme continuar con otra etapa de mi vida a mi padre que desde el cielo me guía, a ellos por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, a mis hermanos que fueron un apoyo fundamental en toda esta trayectoria donde pasamos por momentos difíciles como la partida de mi hermano le agradezco por enseñarme a luchar y a vivir intensamente.

Agradezco a mis docentes del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí de la Maestría en Administración Pública, por haber impartido sus conocimientos en esta etapa de cuarto nivel, a la Ing. Primavera Valdivieso Guerra Mg. tutora de mi proyecto con componentes de investigación, quien ha guiado con toda su paciencia cada uno de los pasos de mi trabajo.

Adriana Leonor Salazar Moran

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de titulación.

Jipijapa, Abril 11 del 2022

Econ. Adriana Leonor Salazar Moran
C.C. 1314830272

RENUNCIA DE DERECHO

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

Jipijapa, Abril 11 del 2022

Econ. Adriana Leonor Salazar Moran
C.C. 1314830272



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

INSTITUTO DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AVAL DEL VEEDOR

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: “Plan Estratégico Institucional 2018 – 2021 de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero y las gasolineras del Cantón Puerto López”, contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los lectores en sesión científica del tribunal.

Jipijapa, Abril 11 del 2022.

Ing. Karina Lourdes Santistevan Villacreses PhD.
C.C. 1305102673
Presidente del tribunal

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	2
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA	6
RENUNCIA DE DERECHO	7
AVAL DEL VEEDOR	8
ÍNDICE DE TABLAS	11
ÍNDICE DE GRÁFICOS	12
ÍNDICE DE CUADROS	13
RESUMEN	14
ABSTRACT	15
INTRODUCCIÓN	16
I. OBJETIVOS	18
1.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	18
II. OBJETO DE ESTUDIO Y CAMPO DE ACCIÓN	19
2.1. Objeto de Estudio	19
2.2. Campo de Acción	19
2.3. Pregunta de investigación	19
III. ALCANDE DE LA INVESTIGACIÓN	20
IV. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	21
4.1. HIPÓTESIS GENERAL	21
4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS	21
V. MARCO REFERENCIAL	22
5.1. Antecedes	22
5.2. Bases Teóricas	23
5.3. Marco Conceptual	35
5.4. Marco Legal	37
VI. MATERIALES Y MÉTODOS	41
6.1. Tipo de investigación	41
6.2. Enfoque de la investigación	41
6.3. Métodos utilizados	42
6.4. Técnicas utilizadas	42
6.5. Población	43
6.6. Muestra	43
6.7. Recursos	44

6.8. Instrumentos utilizados	44
VII. RESULTADOS	45
VIII. DISCUSIÓN	49
IX. CONCLUSIONES	50
XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
XII. ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Realiza el consumo mediante permiso de cuantías para el abastecimiento del combustible o es cliente en general	47
Tabla 1 Realiza el consumo mediante permiso de cuantías para el abastecimiento del combustible o es cliente en general	66
Tabla 2 Usted adquiere el combustible mediante recipientes de uso domestico	67
Tabla 3 Logra visualizar el letrero informativo de los precios estipulados por la ARCH	68
Tabla 4 La cantidad de combustible que recibe al hacer su consumo es la ajustada por la ARCH.....	69
Tabla 5 Le brindan el abastecimiento del combustible mediante los surtidores con sus mangueras establecidas para cada combustible	70
Tabla 6 Ud. Cumple con las normas de seguridad que le emiten las estaciones de servicio para el abastecimiento del combustible	71
Tabla 7 En qué condiciones considera que están los baños de la estación de servicio ..	72
Tabla 8 La gasolinera le brinda los servicios complementarios como son aire y agua para su satisfacer alguna necesidad presentada	73
Tabla 9 Los despachadores de la gasolinera le venden mal la cantidad requerida	74
Tabla 10 Cumple con lo estipulado en las normas en la zona de despacho del combustible.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Consumo mediante permiso de cuantías para el abastecimiento del combustible o es cliente en general	66
Gráfico 2 Forma de adquisición del combustible	67
Gráfico 3 Visualización de letreros informativos	68
Gráfico 4 Cantidad de combustible que recibe al hacer su consumo es la ajustada por la ARCH.....	69
Gráfico 5 Le brindan el abastecimiento del combustible mediante los surtidores con sus mangueras establecidas para cada combustible	70
Gráfico 6 Normas de seguridad que le emiten las estaciones de servicio para el abastecimiento del combustible	71
Gráfico 7 Condiciones de los baños de la estación de servicio	72
Gráfico 8 Oferta de servicios complementarios	73
Gráfico 9 Cantidad requerida	74
Gráfico 10 Cumple con lo estipulado en las normas en la zona de despacho del combustible.....	75

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Alineación de Objetivo Estratégicos Institucionales	26
Cuadro 2 Indicadores de objetivos estratégicos	32

RESUMEN

El presente proyecto de investigación consiste en evaluar el plan estratégico institucional 2018 – 2021 de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero y las gasolineras del Cantón Puerto López, debido a los problemas presentados por medio de sus normativas vigentes teniendo como problema principal en dicho estudio, se va a analizar la eficiencia que tiene el plan estratégico institucional para el fortalecimiento de las gasolineras, se va a identificar las deficiencias administrativas y operativas de las gasolineras del cantón mediante la regulación, control y fiscalización que aplica la entidad, así como también se va verificar el cumplimiento de las gasolineras mediante sus normativas técnicas y de seguridad, por último se va a proponer un plan de acción para eficiencia administrativa y operativa de la estación, en esta investigación se utilizó una metodología de estudio descriptiva, explicativa, exploratoria los mismos que aportan en la información, con un enfoque de investigación cuantitativa y cualitativa mediante métodos empíricos y se utiliza la técnica de entrevista y encuesta considerando la población segmentada por edades según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, con una muestra de 359 habitantes los encuestados y se concluye que se analizó la eficiencia que tiene el plan estratégico institucional para las gasolineras porque mediante este se logra obtener mejoras en las estaciones de servicio que fueron los resultados de las estrategias que se implementaron para poder comercializar el combustible y también para poder tener un mejor servicio brindado directamente a la ciudadanía a través del cumplimiento de los objetivos.

Palabras Claves: Control; estrategias; fortalecimiento; gestión; normas; población.

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÌ
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Title: Institutional Strategic Plan 2018 – 2021 of the Hydrocarbon Regulation and Control Agency and the gas stations of the Puerto López Canton

Author: Adriana Leonor Salazar Moran

Tutor: Ing. Primavera Valdiviezo Guerra Mg.

ABSTRACT

The present research project consists of evaluating the institutional strategic plan 2018 - 2021 of the Hydrocarbon Regulation and Control Agency and the gas stations of the Puerto López Canton, due to the problems presented by means of its current regulations, having as main problem in said study, the efficiency of the institutional strategic plan for the strengthening of gas stations will be analyzed, the administrative and operational deficiencies of the canton's gas stations will be identified through the regulation, control and supervision applied by the entity, as well as verify the compliance of the gas stations through their technical and safety regulations, finally an action plan will be proposed for administrative and operational efficiency of the station, in this investigation a descriptive, explanatory, exploratory study methodology was used, the same as provide information, with an investment approach Quantitative and qualitative estimation through empirical methods and the interview and survey technique is used considering the population segmented by age according to the National Institute of Statistics and Censuses, with a sample of 359 inhabitants, the respondents and it is concluded that the efficiency of the institutional strategic plan for gas stations because through this it is possible to obtain improvements in the service stations that were the results of the strategies that were implemented to be able to market the fuel and also to be able to have a better service provided directly to the citizenry through compliance of the objectives.

Keywords: Control; strategies; strengthening; management; rules; population.

Edison Roberto Peralta Alonzo con C.C#1310234214 Licenciado en ciencias de la Educación Mención Ingles con numero de registro de la SENESCYT; 1009-11-1087190; **CERTIFICÓ** haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: Plan Estratégico Institucional 2018 – 2021 de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero y las gasolineras del Cantón Puerto López de: Adriana Leonor Salazar Moran aspirante a magister en Administración Pública.

Jipijapa, Abril 11 del 2022

Edison Roberto Peralta Alonzo
C.C#1310234214

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífera garantiza el aprovechamiento óptimo de los recursos hidrocarburíferos, además de velar por la eficiencia de la inversión pública y de los activos productivos en el sector de los hidrocarburos, con el fin de precautelar los intereses de la sociedad, mediante la efectiva regulación y el oportuno control de las operaciones y actividades relacionadas (Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero , 2022).

Se crea la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífera como un organismo técnico-administrativo, encargado de regular, controlar y fiscalizar las actividades técnicas y operacionales en las diferentes fases de la industria Hidrocarburífera, que realicen las empresas públicas o privadas, nacionales, extranjeras, empresas mixtas, consorcios, asociaciones u otras formas contractuales y demás personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras que ejecuten actividades Hidrocarburíferas en el Ecuador (Arch, 2018).

Las gasolineras o estaciones de servicio almacenan, despachan y transportan grandes cantidades de combustible diariamente, por lo que existe riesgo del mal uso del combustible a pesar de que existan planes de emergencia, sistemas de control de incendios, controles de seguridad para la comercializadora, las instituciones de inspección y control, no son suficientes para garantizar el correcto manejo de los hidrocarburos (Falconi, 2018).

El presente trabajo de investigación busca evaluar el plan estratégico institucional 2018-2021 de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífera y las gasolineras del cantón Puerto López, tratando de verificar si la institución cumple con su deber de vigilar de manera permanente y aleatoria, el buen funcionamiento de los

servicios públicos hidrocarburíferos, con el motivo de garantizar a la ciudadanía la entrega oportuna de combustibles de calidad y con la cantidad correcta, al precio establecido ya que es una institución pública que está encargada de regular, controlar y fiscalizar las actividades técnicas y operacionales de los hidrocarburos que se ejecutan en el Ecuador, además se verificara que no exista especulación en la venta y precio de los combustibles, así como, el uso correcto de los hidrocarburos, según los segmentos autorizados de consumo.

Lo antes indicado permitió desarrollar el presente proyecto con componentes de investigación titulado **“Plan Estratégico Institucional 2018 – 2021 de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero y las gasolineras del Cantón Puerto López”** el mismo que se estructuro de la siguiente manera:

Se hará referencia al objetivo general y objetivos específicos de la investigación, al igual que el objeto de estudio y campo de acción para dar respuesta a la pregunta y al alcance de la investigación, así también se tratara sobre las hipótesis de la investigación tanto general como específicas para continuar con su marco referencial en donde se va hacer referencia sobre sus bases teóricas, su marco conceptual y su marco legal, se procederá con la metodología el cual se encontrará desglosado por los tipos, enfoques y métodos de investigación a realizar, las técnicas, población, muestra y recursos.

Seguido del análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la recopilación de la información por último se definirán las conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas y finalmente los anexos

I. OBJETIVOS

1.1.OBJETIVO GENERAL

Evaluar el Plan Estratégico Institucional 2018 – 2021 de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero y las gasolineras del Cantón Puerto López

1.2.OBJETIVOS ESPECIFICOS

Analizar la eficiencia que tiene el Plan Estratégico Institucional 2018 – 2021 para el fortalecimiento de las gasolineras del Cantón Puerto López

Identificar las deficiencias administrativas y operativas de las gasolineras del Cantón Puerto López mediante la regulación, fiscalización y control que aplica la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífera

Verificar el cumplimiento de las gasolineras del Cantón Puerto López mediante sus normativas técnicas y de seguridad.

Proponer un plan de acción para mejorar la eficiencia administrativa y operativa de las gasolineras del Cantón Puerto López.

II. OBJETO DE ESTUDIO Y CAMPO DE ACCIÓN

2.1. Objeto de Estudio

En este contexto el objeto del presente estudio de investigación es el proceso estratégico de las estrategias institucionales de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero y las gasolineras del cantón Puerto López.

2.2. Campo de Acción

El plan estratégico institucional de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífera en las gasolineras del cantón Puerto López, la institución establece prioridades para las estaciones de servicio controlando y fiscalizando las operaciones de la comercialización de los hidrocarburos considerándose ser una institución de puertas abiertas que permite el criterio de la ciudadanía sea el primordial.

En el cantón Puerto López las Estaciones de Servicio de tipo automotriz y artesanal más conocidas como “Gasolineras” presentan un sin número de inconvenientes al realizar sus ventas a sus usuarios lo que ocasiona que la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero emita sanciones por las irregularidades que se puedan presentar en el servicio brindado a la ciudadanía en caso de no cumplir con todas las normativas que están estipuladas por la institución.

2.3. Pregunta de investigación

¿De qué manera el Plan Estratégico Institucional 2018 – 2021 de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero aportará en las gasolineras del Cantón Puerto López?

III. ALCANDE DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio permitirá evaluar el Plan Estratégico Institucional 2018 – 2021 de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero que constituye un importante eje para el progreso del Ecuador ya que es significativo para el debido control de las Gasolineras, además que tiene una gran relevancia permanente y activa para la coordinación de políticas y acciones que plasma el trabajo en equipo de todas las instituciones del sector derivado de hidrocarburos.

Esta investigación tiene una gran encargo por parte de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero haciendo que el Plan Estratégico Institucional funcione debidamente para las gasolineras del Cantón Puerto López donde se pretender transformar las actividades de control de la Agencia, para lograr el desarrollo óptimo del sector de los hidrocarburos, que permita acceder a los Ecuatorianos a un permanente abastecimiento de combustibles, a través de la fiscalización de todas las fases de la industria Hidrocarburífera, en esta investigación tiene como fin poder obtener un correcto organismo técnico y administrativo, encargado de regular, controlar y fiscalizar las actividades técnicas y operacionales en las diferentes fases de la industria Hidrocarburífera que su finalidad para satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad y de los usuarios respecto de los servicios institucionales en este caso las gasolineras del Cantón Puerto López.

La metodología aplicada de esta investigación es de modalidad cualitativa, mediante las técnicas de entrevista y encuesta para el estudio del proyecto generando conocimientos válidos y confiables por parte de los administradores de las Estaciones de Servicio.

IV. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

4.1.HIPÓTESIS GENERAL

El Plan Estratégico Institucional 2018 – 2021 de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero será útil para un mejor control de las gasolineras del Cantón Puerto López.

4.2.HIPÓTESIS ESPECIFICAS

El Plan Estratégico Institucional 2018 – 2021 será eficiente para el fortalecimiento de las gasolineras del Cantón Puerto López.

La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, regulará, fiscalizará y controlará las deficiencias administrativas y operativas de las gasolineras del Cantón Puerto López.

Las gasolineras del Cantón Puerto López se sujetarán a cumplir con las normativas técnicas y de seguridad.

El plan de acción ayudará a mejorar la eficiencia administrativa y operativa de las gasolineras del Cantón Puerto López.

V.MARCO REFERENCIAL

5.1. Antecedes

El presente proyecto con componentes de investigación se sujeta a los siguientes antecedentes relacionados con las variables de estudio:

Según (Jimenez, 2019) en su estudio “Plan de marketing estratégico para incrementar las ventas de la estación de servicios dominicana, 2017” manifiesta lo siguiente:

Mediante los análisis internos de la empresa se evidenció que la empresa tiene buenas fortalezas y oportunidades por lo cual se llega a una conclusión que la mejor estrategia a utilizar es la estrategia agresiva, además se evidenció que en la actualidad, los empleados de la empresa no están interesados en realizar tareas ni a cumplir con las normativas incluso que los gerentes o administradores no ponen atención a las estrategias o habilidades de innovación para crear una ventaja competitiva para atraer nuevos clientes sin motivo y mejorar como comercializadora.

Según (Chiroque, 2019) en su estudio de investigación titulado “Plan estratégico de una empresa comercializadora de combustible 2016-2020” en una de sus estrategias implementadas en su investigación manifiesta lo siguiente:

El análisis fundamentado permitirá establecer estrategias coherentes y alineadas con el interés de los accionistas en el concepto de valor y de continuidad en el contexto operativo. El resultado de la evaluación ayudará a vislumbrar estrategias agresivas, defensivas, conservadoras y/o competitivas, según el desarrollo de nuestra empresa; en tanto, se podrá optar por la integración hacia atrás, hacia delante y horizontal, la penetración en el mercado, el desarrollo del mercado, el desarrollo del producto y las empresas de riesgo compartido.

Según (Huérfano, 2019) en su proyecto de investigación titulado Propuesta de

estrategias CRM en la estación de servicio Acacias” manifiesta en sus conclusiones lo siguiente:

Primero que todo, decidimos remitirnos a fuentes concernientes al CRM las cuales nos permitieron tener un panorama más claro y concreto, el cual nos llevó a determinar cuál estrategia era la más viable para organizaciones concernientes al sector de hidrocarburos, teniendo como centro; las estaciones de servicio. A partir de este objetivo realizamos una investigación de casos de éxito entorno a la implementación, formulación y uso de estrategias CRM en diversas organizaciones, dado esto, analizamos los indicadores más importantes para la Estación de Servicio Automotriz Acacias, con el fin de poder reconocer la situación actual de la misma en términos de recompra y fidelización del cliente y ver las repercusiones y posibles impactos a partir de las estrategias CRM que desarrollamos.

5.2.Bases Teóricas

El presente trabajo de investigación se fundamenta en la teoría de Michael Porter quien manifiestan:

En su libro: “ESTRATEGIA COMPETITIVA” indica que: El enfoque o segmentación tiene que ver con la audiencia a la que está dirigido un producto o servicio. Con esta estrategia, una empresa se concentra en satisfacer segmentos bien definidos según el tipo de población, la ubicación, o sus hábitos de consumo (Porter, 2018).

Las bases en las que se soporta esta investigación han sido seleccionadas a modo de profundizar en el conocimiento concreto del fenómeno observado, con el motivo de brindar una mejora que permita dar las soluciones más sustanciales y representativas a las estaciones de servicios.

Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero

La ARCH cumple con su deber de vigilar de manera permanente y aleatoria, el buen funcionamiento de los servicios públicos hidrocarburíferos, con el objetivo de garantizar a la ciudadanía la entrega oportuna de combustibles de calidad, con la cantidad correcta y al precio establecido (Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, 2018).

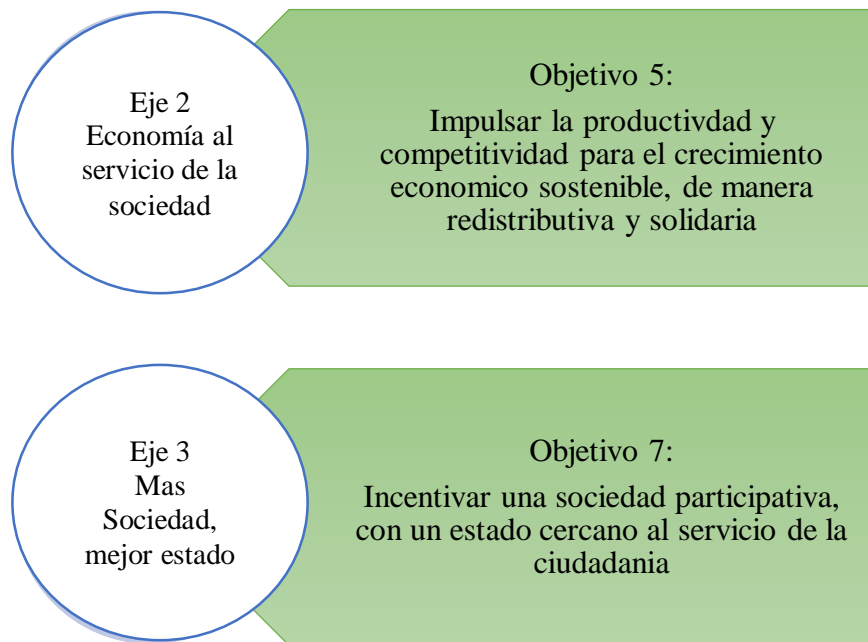
La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero ARCH, en el ejercicio de sus funciones de fiscalización a las actividades de comercialización de combustibles líquidos y GLP, que ejecutan las Estaciones de Servicio y Depósitos de distribución de cilindros con GLP a nivel nacional, detectó el incumplimiento de diversos parámetros técnicos y administrativos que determina la normativa vigente en el país (Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, 2018).

Formulación de la Planificación Estratégica Institucional

El Plan Nacional de Desarrollo (2017-2021) Toda una Vida, es una hoja de ruta técnica que direcciona el accionar del sector público, y es el instrumento de diálogo que acompaña la gestión pública para alcanzar los objetivos propuestos por el Gobierno Nacional; todo esto, mediante alternativas que permitan construir una sociedad más justa, superando los límites de las visiones convencionales de desarrollo y enfocándose en dos pilares fundamentales: la sustentabilidad ambiental y el desarrollo territorial (ARCH, 2018).

El Plan Nacional de Desarrollo (2017-2021), se organiza en tres Ejes Programáticos y nueve Objetivos Nacionales, a los cuales la ARCH se encuentra alineada según la gráfica a continuación:

GRÁFICO 1 Alineación de la ARCH con el Plan Nacional de Desarrollo



*Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021
Elaboración: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica*

En este sentido, la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero - ARCH, ha estructurado su Plan Estratégico Institucional para el periodo 2018 - 2021 de la siguiente manera:

- Descripción y diagnóstico institucional
- Análisis situacional
- Elementos orientadores de la institución
- Objetivos estratégicos institucionales
- Estrategias, programas y proyectos
- Programación Plurianual y Anual de la Política Pública (ARCH, 2018)

Cuadro 1 Alineación de Objetivo Estratégicos Institucionales

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO		PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2018-2021
Objetivos Plan Nacional de Desarrollo “Toda una Vida” 2017-2021	Política	Objetivos Estratégicos Institucionales ARCH 2018-2021
<p>Objetivo: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria</p>	<p>Fomentar la producción nacional con responsabilidad social y ambiental potenciando el manejo eficiente de los recursos naturales y el uso de tecnologías duraderas y ambientalmente limpias, para garantizar el abastecimiento de bienes y servicios de calidad</p>	<p>Incrementar la eficiencia en las actividades de regulación, control y fiscalización de las operaciones Hidrocarburíferas en la fase de exploración y explotación que son realizadas por los sujetos de control, garantizando el aprovechamiento óptimo de los recursos hidrocarburíferos del país.</p>
		<p>Incrementar la eficiencia en las actividades de regulación, control y fiscalización de las operaciones Hidrocarburíferas en las fases de refinación e industrialización, transporte y almacenamiento del petróleo y sus derivados, así como el gas natural, que son realizadas por los sujetos de control, garantizando el aprovechamiento óptimo de los recursos hidrocarburíferos del país.</p>
		<p>Incrementar la eficiencia en las actividades de regulación, control y fiscalización de las operaciones Hidrocarburíferas en la fase de comercialización de derivados del petróleo, GLP, biocombustibles y sus mezclas, así como Gas natural y gas licuado que realizan los sujetos de control, garantizando el aprovechamiento óptimo de los recursos hidrocarburíferos del país.</p>

Fuente: ARCH, 2018

Elaboración: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica

Misión

La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero es una institución pública, encargada de regular, controlar y fiscalizar las actividades técnicas y operacionales hidrocarburíferos que se ejecutan en el Ecuador, garantizando el aprovechamiento óptimo de los recursos, en el ámbito de su competencia (Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, 2018).

Visión

Ser reconocida como un organismo técnico administrativo altamente especializado en las diferentes fases de la industria Hidrocarburífera y un referente a nivel nacional por su eficiencia y transparencia en la regulación, control y fiscalización de los recursos e intereses constitucionales del Estado (Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, 2018).

Valores Institucionales

- **Honestidad:** Proceder con rectitud, disciplina, transparencia y honradez en el cumplimiento de sus responsabilidades, así como en la prestación de servicios competencia de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero - ARCH (ARCH, 2018).
- **Justicia:** Actuar y cumplir su misión con equidad, buscando el bien de la sociedad, bajo las normas que rigen a la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero – ARCH (ARCH, 2018)
- **Lealtad y Compromiso con el país:** Actuar con compromiso hacia los intereses del país, a través del cumplimiento de la misión y objetivos institucionales (ARCH, 2018).
- **Vocación de Servicio:** Actitud y voluntad positiva hacia el trabajo desarrollado en la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero - ARCH, a fin de

satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad, y de los usuarios respecto de los servicios institucionales, al amparo de lo que manda y obliga la Constitución, la Ley de Hidrocarburos, Ley Orgánica del Servicio Público, y demás normas aplicables al sector (ARCH, 2018).

- **Transparencia:** Capacidad de los servidores de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero - ARCH, para actuar con respeto, ética, moral en la convivencia institucional y al servicio de la sociedad (ARCH, 2018).
- **Responsabilidad social y ambiental:** Grado de compromiso que adquieren los servidores de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero - ARCH, para asumir las consecuencias de sus acciones u omisiones, falta de presteza y exactitud en las decisiones tomadas y asumidas en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones en beneficio de la sociedad y el medio ambiente (ARCH, 2018).

Objetivos estratégicos institucionales

1. Incrementar la eficiencia en las actividades de regulación, control y fiscalización de las operaciones Hidrocarburíferas en la fase de Exploración y Explotación, que son realizadas por los Sujetos de control, garantizando el aprovechamiento óptimo de los recursos hidrocarburíferos del país.
2. Incrementar la eficiencia en las actividades de regulación, control y fiscalización de las operaciones Hidrocarburíferas en las fases de Refinación e Industrialización, Transporte y Almacenamiento del petróleo y sus derivados, así como Gas Natural, que son realizadas por los Sujetos de control, garantizando el aprovechamiento óptimo de los recursos hidrocarburíferos del país.
3. Incrementar la eficiencia en las actividades de regulación, control y fiscalización de las operaciones Hidrocarburíferas en la fase de Comercialización de

derivados del petróleo, GLP, biocombustibles y sus mezclas, así como Gas Natural y Gas Natural Licuado, que realizan los Sujetos de control, garantizando el aprovechamiento óptimo de los recursos hidrocarburíferos del país.

4. Incrementar la eficiencia institucional de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero – ARCH.
5. Incrementar el desarrollo del talento humano de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero – ARCH.
6. Incrementar el uso eficiente del presupuesto de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero - ARCH (ARCH, 2018).

Diseño de Estrategias

Las estrategias son un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.

A continuación se detallan las estrategias que están relacionadas directamente con cada uno de los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI) de la ARCH:

Incrementar la eficiencia en las actividades de regulación, control y fiscalización de las operaciones Hidrocarburíferas en la fase de Comercialización de derivados del petróleo, GLP, biocombustibles y sus mezclas, así como Gas Natural y Gas Natural Licuado, que realizan los Sujetos de control, garantizando el aprovechamiento óptimo de los recursos hidrocarburíferos del país (ARCH, 2018).

E3.1 Controlar y fiscalizar la aplicación de la normativa vigente en las actividades Hidrocarburíferas relacionadas con la fase de Comercialización de derivados del petróleo, GLP, biocombustibles y sus mezclas, Gas Natural y Gas Natural Licuado.

- E3.2 Coordinar, gestionar y aprobar proyectos de normativa a crear, modificar, extinguir o derogar, necesaria para regular las actividades Hidrocarburíferas relacionadas con la Comercialización de derivados del petróleo, GLP,

biocombustibles y sus mezclas, Gas Natural y Gas Natural Licuado (Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, 2018).

- E 3.3 Controlar la correcta utilización y aprovechamiento de derivados del petróleo, GLP, biocombustibles y sus mezclas Gas Natural y Gas Natural Licuado por parte de los Sujetos de control (Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, 2018).
- E 3.4 Mejorar y crear nuevos canales de comunicación y socialización eficaces entre la ARCH y los Sujetos de control relacionados con la industria Hidrocarburífera (Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, 2018).
- E3.5 Fortalecer y desarrollar alianzas interinstitucionales; -con otras entidades de control, afines a la fase de Comercialización de derivados del petróleo, GLP, biocombustibles y sus mezclas, Gas Natural y Gas Natural Licuado (Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, 2018).
- E3.6 Establecer y promover principios, valores, responsabilidades y compromisos éticos en relación al comportamiento y trabajadores de la ARCH (Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, 2018).
- E3.7 Establecer y promover la aplicación de buenas prácticas ambientales en las actividades desarrolladas por los servidores y trabajadores de la ARCH, apoyando a la reducción de la contaminación e incentivando una cultura sustentable (Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, 2018).

Indicadores de Objetivos Estratégicos Institucionales

La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero - ARCH, como ente encargado de regular, controlar y fiscalizar las operaciones de toda la cadena Hidrocarburífera en el país, ha desarrollado tres Objetivos Estratégicos enfocados a la

Ciudadanía, que abarcan todas las actividades que realiza la institución con la finalidad de cumplir con su misión, mismos que se detallan a continuación:

1. Incrementar la eficiencia en las actividades de regulación, control y fiscalización de las operaciones Hidrocarburíferas en la fase de Exploración y Explotación, que son realizadas por los Sujetos de control, garantizando el aprovechamiento óptimo de los recursos hidrocarburíferos del país.
2. Incrementar la eficiencia en las actividades de regulación, control y fiscalización de las operaciones Hidrocarburíferas en las fases de Refinación e Industrialización, Transporte y Almacenamiento del petróleo y sus derivados, así como Gas Natural, que son realizadas por los Sujetos de control, garantizando el aprovechamiento óptimo de los recursos hidrocarburíferos del país.
3. Incrementar la eficiencia en las actividades de regulación, control y fiscalización de las operaciones Hidrocarburíferas en la fase de Comercialización de derivados del petróleo, GLP, biocombustibles y sus mezclas, así como Gas Natural y Gas Natural Licuado, que realizan los Sujetos de control, garantizando el aprovechamiento óptimo de los recursos hidrocarburíferos del país (ARCH, 2018).

Cabe mencionar que, el Mapa Estratégico Institucional de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, organiza los Objetivos Estratégicos de acuerdo al enfoque y alcance que tienen en: Ciudadanía, Procesos, Talento Humano y Finanzas (Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, 2018).

Cuadro 2 Indicadores de objetivos estratégicos

Categoría Estratégica	Objetivo Estratégico Institucional (OEI)	Nombre del Indicador	Descripción del indicador
Ciudadanía	Incrementar la eficiencia en las actividades de regulación, control y fiscalización de las operaciones Hidrocarburíferas en la fase de comercialización de derivados del petróleo, biocombustibles y sus mezclas, así como gas natural y gas natural licuado, que realizan los sujetos de control, garantizando el aprovechamiento óptimo de los recursos hidrocarburíferos del país.	Porcentaje de denuncias Hidrocarburíferas ciudadanas atendidas	Se mide la atención a las denuncias ciudadanas receptadas a través de la línea disponible, página web institucional y redes sociales y otras herramientas como ministeriales, enviadas para la gestión por parte de las áreas.
		Porcentaje de expedientes administrativos aperturados y resueltos en los plazos establecidos	Permite medir el número de expedientes administrativos que se apertura y resuelven dentro de los plazos establecidos, de la infracción cometidas por los sujetos de control en cualquiera de las fases de la industria de hidrocarburos.
		Numero de ensayos de calidad realizados a las muestras de hidrocarburíferos recibidas.	Permite conocer la gestión realizada por el centro nacional de control de calidad de hidrocarburos de la ARCH, en la ejecución de ensayos a las muestras de hidrocarburos conforme las normas técnicas Ecuatorianas, que requiere de control de calidad, además un soporte técnico transversal a las unidades operativas.
		Porcentaje de certificados de control anual emitidos a sujetos de control que ejercen actividades de comercialización y transporte de derivados de petróleo incluido GLP, que cumplen con los requisitos establecidos en la normativa.	Permite medir el control realizado por la ARCH, a través de la emisión de los certificados de control de estar autorizados y registrados, posterior al análisis efectuado por el personal técnico de la institución, en relación a los sujetos de control de comercializadoras.
		Porcentaje de inspecciones reguladores realizadas a los sujetos de control de centros de distribución y comercialización.	Se focaliza en medir el control realizado por la ARCH a través de inspecciones reguladas basadas en parámetros técnicos-operativos realizadas a los sujetos de control de centros de distribución de CLDH y depósitos de GLP, comercializadoras de combustibles.

Fuente: ARCH,2018

Elaboración: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica

Controles de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero

A nivel nacional la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero – ARCH ejecuta controles diarios y nocturnos, a fin de garantizar el despacho, distribución y venta normal a la ciudadanía de gasolinas extra, súper, eco país, diésel Premium y diésel 2 (ARCH, 2019).

Durante estas tareas de inspecciones aleatorias, la entidad adscrita al Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables también, verifica que no exista especulación en la venta y precio de los combustibles, así como, el uso correcto de los hidrocarburos, según los segmentos autorizados de consumo. El control se realiza desde los Terminales de Productos Limpios y de Despacho a los auto tanques, mismos que abastecen a las 1.108 estaciones de servicio, que atienden la demanda del segmento automotriz, en todo el país (ARCH, 2019).

La ARCH informa a la ciudadanía que, ante cualquier anomalía en la venta de combustibles, puede denunciarlo a la línea 1800Lojusto (1800 5658786). De esta manera, el Gobierno Nacional garantiza el despacho y venta normal de combustibles en todo el país, a fin de precautelar los intereses de la ciudadanía para evitar especulaciones (ARCH, 2019).

Estaciones de Servicio

Una estación de servicio, gasolinera o servicentro es un punto de venta de combustible y lubricantes para vehículos a motor. Aunque en teoría pueden establecerse y comprar libremente, las estaciones de servicio normalmente se asocian con las grandes empresas distribuidoras, con contratos de exclusividad (Seguros Sura, 2019).

Generalmente, las estaciones de servicio ofrecen gasolina y gasóleo, ambos derivados del petróleo. Algunas estaciones proveen combustibles alternativos, como gas

licuado del petróleo (GLP), gas natural, gas natural comprimido, etanol, gasohol, biodiesel, hidrógeno y keroseno. Así mismo, en algunos países también venden bombonas de butano. Una estación de servicio que permite abastecer a vehículos eléctricos se la denomina electrolinería. Los elementos esenciales de las gasolineras son los surtidores y los depósitos. En los años noventa, las estaciones de servicio ampliaron su oferta con artículos variados, dando lugar a las tiendas de conveniencia o mini mercados, que pasaron a ser habituales en las gasolineras (Seguros Sura, 2019).

Tipos de estaciones

- Estación de servicio automotriz
- Estación de Servicio Artesanal
- Estación de servicio fluvial
- Estación de servicio aviación
- Estación de servicio marítimo
- Comercializador industrial

5.3.Marco Conceptual

Servicio

Un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes (Economipedia, 2021).

Estación

Instalación provista de surtidores de gasolina, gasóleo, lubricantes, etc., y en la que a veces se pueden engrasar los vehículos automóviles y efectuar ligeras reparaciones en ellos (Real Academia Española , 2020).

Control

Significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema (Definición.de, 2021).

Verificación

Es la confirmación que algo está adecuado bajo unos requerimientos, es decir que se está seguro de algo a ver que está correcto (Redacción, 2021).

Regulación

Son las reglas que emite el Estado y, a través de ellas, se protegen aspectos sociales, económicos, políticos y técnicos que son de interés público (Secretaría de la Economía, 2021).

Seguridad

Se define a la seguridad como la ausencia de peligro, daño o riesgo, también es la sensación de confianza que se tiene en algo o alguien (Gestión del Riesgo, 2022).

Normas

Es la regla o un conjunto de estas, una ley, una pauta o un principio que se impone, se adopta y se debe seguir para realizar correctamente una acción o también para guiar, dirigir o ajustar la conducta o el comportamiento de los individuos (Significados, 2022).

Administración

Es el acto de administrar, planificar, controlar y dirigir los diversos recursos con los que cuenta una persona, empresa, negocio u organización, con el fin de alcanzar una serie de objetivos (Significados, 2022).

Técnica

Es la manera en que un conjunto de procedimientos, materiales o intelectuales, es aplicado en una tarea específica, con base en el conocimiento de una ciencia o arte, para obtener un resultado determinado (Significados, 2022).

Estrategias

Estrategia es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles (Significados, 2022).

Institución

Una institución es una forma de organización social, sea de tipo privada o pública, que cumple una función específica en la sociedad, y que obedece a unas normas y una estructura de roles que sus miembros deben respetar para cumplir su misión (Significados, 2022).

5.4.Marco Legal

Ley de hidrocarburos 1978 última modificación 2018

Art. 1-A.- En todas las actividades de hidrocarburos, prohíbanse prácticas o regulaciones que impidan o distorsionen la libre competencia, por parte del sector privado o público. Prohíbanse también prácticas o acciones que pretendan el desabastecimiento deliberado del mercado interno de hidrocarburos (Ley de Hidrocarburos, 2018).

Creación de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero

Art. 11.- Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero (ARCH).- Créase la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, ARCH, como organismo técnico-administrativo, encargado de regular, controlar y fiscalizar las actividades técnicas y operacionales en las diferentes fases de la industria Hidrocarburífera, que realicen las empresas públicas o privadas, nacionales, extranjeras, empresas mixtas, consorcios, asociaciones, u otras formas contractuales y demás personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que ejecuten actividades Hidrocarburíferas en el Ecuador (Ley de Hidrocarburos, 2018).

La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero será una institución de derecho público, adscrita al Ministerio Sectorial con personalidad jurídica, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio (Ley de Hidrocarburos, 2018).

La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero tendrá un Directorio que se conformará y funcionará según lo dispuesto en el Reglamento. El representante legal de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero será el Director designado por el Directorio. Atribuciones. - Son atribuciones de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, las siguientes:

- a) Regular, controlar y fiscalizar las operaciones de exploración, explotación, industrialización, refinación, transporte, y comercialización de hidrocarburos;
- b) Controlar la correcta aplicación de la presente Ley, sus reglamentos y demás normativa aplicable en materia Hidrocarburífera;
- c) Ejercer el control técnico de las actividades Hidrocarburíferas;
- d) Auditar las actividades Hidrocarburíferas, por sí misma o a través de empresas especializadas;
- e) Aplicar multas y sanciones por las infracciones en cualquier fase de la industria Hidrocarburífera, por los incumplimientos a los contratos y las infracciones a la presente Ley y a sus reglamentos;
- f) Conocer y resolver sobre las apelaciones y otros recursos que se interpongan respecto de las resoluciones de sus unidades desconcentradas;
- g) Intervenir, directamente o designando interventores, en las operaciones Hidrocarburíferas de las empresas públicas, mixtas y privadas para preservar los intereses del Estado;
- h) Fijar y recaudar los valores correspondientes a las tasas por los servicios de administración y control;
- i) Ejercer la jurisdicción coactiva en todos los casos de su competencia;
- j) Solicitar al Ministerio Sectorial, mediante informe motivado, la caducidad de los contratos de exploración y explotación de hidrocarburos, o la revocatoria de autorizaciones o licencias emitidas por el Ministerio Sectorial en las demás actividades Hidrocarburíferas; y,
- k) Las demás que le correspondan conforme a esta Ley y los reglamentos que se expidan para el efecto (Ley de Hidrocarburos, 2018).

El Reglamento Orgánico Funcional de la Agencia de Regulación y Control

Hidrocarburífero, que para el efecto expida el Ministro Sectorial, determinará las demás competencias de la Agencia y sus Regionales que se crearen, en el marco de las atribuciones de la Ley (Ley de Hidrocarburos, 2018).

La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero (ARCH)

Considerando: Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que la "administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación"; Que, el número 11 del artículo 261 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que el Estado central, tiene competencia exclusiva sobre los hidrocarburos; Que, el artículo 313 de la Constitución ibidem preceptúa: "El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia (...) (...)Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley"; Que, el segundo inciso del artículo 314 de la Carta Fundamental, señala que: "El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación" (Ecuador, 2015).

Reglamento de Operaciones Hidrocarburíferas

Que, el artículo 11 de la Ley de Hidrocarburos dispone: "Créase la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, ARCH como organismo técnico-administrativo encargado de regular, controlar y fiscalizar las actividades técnicas y operacionales en las diferentes fases de la industria Hidrocarburífera, que realicen las empresas públicas o privadas, nacionales, extranjeras, empresas mixtas, consorcios, asociaciones, u otras formas contractuales y demás personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que ejecuten actividades Hidrocarburíferas en el Ecuador ()"; entre otras atribuciones, otorgando a la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero ARCH las competencias de controlar la correcta aplicación de la Ley de Hidrocarburos, sus reglamentos y demás normativa aplicable en materia Hidrocarburífera; ejercer el control técnico y auditar las actividades Hidrocarburíferas, por sí misma o a través de empresas especializadas (Ecuador C. d., 2018).

Reglamento para el control de Cantidad y calidad de combustibles

Art. 1.- La Empresa Estatal Petróleos del Ecuador, PETROECUADOR, y las personas autorizadas para comercializar y distribuir combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos, en el ejercicio de sus actividades de comercialización observarán las normas técnicas INEN relacionadas con la calidad y cantidad de los combustibles (Ecuador C. d., Registro Oficial 621, 2002).

Art. 3.- En los contratos de compraventa de combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos que suscriban entre sí, la Empresa Estatal Petróleos del Ecuador, PETROECUADOR y las comercializadoras autorizadas y éstas con sus distribuidores se estipularán los mecanismos y procedimientos de control que acuerden las partes (Ecuador C. d., Registro Oficial 621, 2002).

VI. MATERIALES Y MÉTODOS

6.1. Tipo de investigación

Descriptiva

Mediante esta investigación se describe la realidad de las Estaciones de Servicio del Cantón Puerto López, según la aplicación del Plan Estratégico Institucional de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero tratando de garantizar la correcta administración y operación de las mismas mediante la regulación, fiscalización y control de los derivados del hidrocarburo que ofrece la institución.

Explicativa

Se aplicó esta investigación porque mediante la entrevista realizada al administrador de la Estaciones de Servicios, se puede cumplir con las debidas generalizaciones que puedan extenderse a realidades similares y además para verificar si el Plan estratégico Institucional 2018 - 2021 es el adecuado para cumplir con las normativas vigentes y de seguridad.

Exploratoria

Con esta investigación se pudo comprender mejor la magnitud del problema planteado como son la regulación, fiscalización de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero hacia las Estaciones de Servicio del Cantón Puerto López y a su vez profundizar la investigación.

6.2. Enfoque de la investigación

Cuantitativa

Esta investigación es de carácter cuantitativa porque mediante la recolección de información obtenida a través de las encuestas realizadas a los clientes de las estaciones de servicio se pudo determinar qué tan eficiente es el servicio y así poder

evaluar el plan estratégico institucional de la agencia de regulación y control Hidrocarburífero.

Cualitativa

Esta investigación es cualitativa porque se recopiló información basados en la entrevista realizada a uno de los administradores de las Estaciones de Servicios del Cantón Puerto López, además la observación se la realizó a través de una ficha.

6.3. Métodos utilizados

Empírico

Con la aplicación de este método, se puedo profundizar la investigación, con la experiencia del administrador, de colaboradores de las Estaciones de Servicio del Cantón Puerto López, y del cliente, que fueron elementales para el alcance de los objetivos.

6.4. Técnicas utilizadas

Entrevista

Se realizó un cuestionario de entrevista que fue aplicado a uno de los administradores que desarrollan sus funciones en las Estaciones de Servicios del Cantón Puerto López, donde se obtienen respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre la investigación y así generar una información verificada, confiable y completa.

La encuesta:

En la investigación se utilizó como técnica la encuesta, la cual según Ruiz (2012), indica que:

Es un instrumento de recolección de datos de lápiz, papel, integrado por preguntas que solicita información referida a un problema, objeto o tema de investigación, con el supuesto de que el individuo tiene tanto la voluntad

como la capacidad para emitir respuestas sinceras y verdaderas a cerca del objeto de estudio. (p.146).

Para el efecto se procederá a realizar la encuesta a través de un cuestionario de preguntas a 359 personas.

Así también se realizará una entrevista al:

Sr. Miguel Ángel Moran Regalado, administrador de la Estación de Servicios Ruta del Sol.

6.5.Población

Se consideró para el tema de investigación la población de 5.502 habitantes que corresponden a la población por grupo de edades desde los 20 hasta los 64 años de edad según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) del 2010 realizado en el Cantón Puerto López.

6.6.Muestra

Se calcula la muestra con el número de la población por grupo de edades del Cantón Puerto López que corresponden desde los 20 hasta los 64 años de la población registradas en el último censo poblacional por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

$$n = \frac{Z^2 (P * Q) (N)}{(e^2)(N) + (Z^2)(P * Q)}$$

n = Tamaño de la muestra

P*Q = 0,25

Z² = Margen de confiabilidad. (1,96)

e = Error admisible (0,05)

N = Tamaño de la población (5.502)

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,25) (5.502)}{(0,05^2)(5.502) + (1,96^2)(0,25)} = \frac{(3,84)(0,25) (5.502)}{(0,0025)(5.502) + (3,84)(0,25)}$$

$$n = \frac{5.284}{13,76 + 0,96} = \frac{5.284}{14,72} = 359$$

Obteniendo que 359 fueron las personas encuestadas.

6.7. Recursos

Talento Humano

Para el desarrollo de la investigación y para tener una muestra pequeña, la autora ha efectuado directamente las encuestas a cada uno de los clientes que realizaron el abastecimiento del combustible a sus vehículos en la estación de servicio y la vez se realizó una entrevista al administrador de la Gasolinera con la finalidad de obtener información que la investigación requiere.

6.8. Instrumentos utilizados

Esquema de entrevista

Mediante una breve descripción del personaje entrevistado y la presentación del tema al entrevistado, se formuló una serie de preguntas relacionadas con el tema que se quiere tratar.

Cuestionario:

En los cuestionarios que se utilizaron fueron preguntas de escala de Likert, dirigida a los clientes de las gasolineras y así poder evaluar respuestas verdaderas a cerca del objeto de estudio.

VII. RESULTADOS

Se procede a presentar de manera sistemática la información del presente proyecto con componentes de investigación a través de la recopilación de información mediante entrevista, encuesta y ficha de observación aplicada al administrador de la gasolinera con más visitas de ciudadanos y por ser el que brinda el tipo de estación de servicio automotriz y a los trescientos cincuenta y nueve habitantes segmentados por edades desde los 20 hasta los 64 años de edad del Cantón Puerto López, con la finalidad de evaluar el Plan Estratégico Institucional 2018-2021 de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero y las gasolineras del Cantón, obteniendo los siguientes resultados:

De acuerdo al estudio realizado el administrador de la gasolinera indicó que el plan estratégico institución aplicado por la entidad fue muy eficiente porque se logró cumplir con todos los procesos establecidos, además que la ARCH le permite gestionar y participar en los diseños de políticas que van hacer establecidas para el fortalecimiento de las gasolineras incluso que incluyen la participación ciudadana para poder dar los respectivos seguimientos de control y evaluación lo que permite que se logre brindar un buen servicio, al mismo tiempo que mediante las estrategias aplicadas por el plan institucional se logra definir las estrategias de una manera abierta en beneficio a la comunidad porque mediante estas se va ayudar a disminuir el mal uso de los combustibles por el hecho de hacer cumplir con sus políticas públicas como la igualdad, la progresividad, la equidad, la interculturalidad, la solidaridad y la no discriminación

En base a esto menciona que las gestiones que se vienen aplicando en diferentes proyectos como por ejemplo “ARCH tu Cantón” consisten en contribuir directamente con la sociedad, otra de las estrategias que ayudó a ser eficiente a las gasolinera fue el

avance de las tecnologías a un nivel institucional lo que les permitió optimar los recursos e incrementar directamente sistemas como son el Servicio de Rentas Internas lo cual va a facilitar y asegurar el bueno uso de los combustibles y porque mediante este plan se vieron mejoras en las gasolineras que fueron resultados de las estrategias que se implementaron para poder comercializar y también para poder tener un mejor servicio brindado para la ciudadanía.

Además, indica que la administración y operación debe ser lo más cuidadoso posible en todas las gasolineras porque de lo contrario están incumpliendo con las normativas y leyes por las cuales están sometidos no solo la gasolinera sino también el personal que colabore en ella por lo que se evita que sean sujetos de multas administrativas que van desde los \$1.200 hasta los \$22.000 dependiendo el grado de la falta cometida o inclusive pueden ser cerrados definitivamente como lo estipula la ley ya que la ARCH es un ente de control y regulador que se maneja bajo estrictos lineamientos, a través de la verificación y validación de la información en tiempo real.

Mediante la aplicación de la ficha de observación que se aplicó a la gasolinera se verifica que se cumple con las normas técnicas mediante sus diferentes áreas como son el área administrativa que incluye una oficina con su personal debidamente uniformado, sistemas de controles eléctricos, de facturación y demás base de datos, en su área de servicio se logró evidenciar que se estaba haciendo la respectiva remodelación de los servicios de baterías sanitaria lo cual se le consultó al administrador la importancia que tienen estos servicios donde manifestó el administrador que deben brindar la comodidad y el bienestar a los usuarios y por tanto las baterías sanitarias, el aire y el agua son las más utilizadas aún si la ciudadanía no las cuida se debe darle mantenimiento.

Manifiesta que muy aparte de ser controlados por la ARCH, también deben cumplir con los acuerdos del MINISTERIOS DE TURISMO y MINISTERIO DE

SALUD PÚBLICA DEL ECUADOR, y como lo estipula la ley que la población tiene derecho a vivir en un ambiente sano y por lo tanto también son controlados por el MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE el cual busca que exista menos riesgos de contaminación al momento de realizar las ventas de los combustibles porque son manejados bajo principios de prevención, control y mitigación de la contaminación ambiental.

Se hace alusión a lo expresado por los clientes encuestados que el 79% de los usuarios son consumidores generales, mientras que el 21% indicaron que realizan la compra mediante permiso de cuantías en base a lo que se estipula en la normativa técnica manifestando el administrador que los Clientes que necesiten arriba de 6 galones mediante recipientes deben solicitar un permiso de cuantías domesticas para poder hacer la transportación del combustible y que este es solicitado en la página de la agencia mediante un aplicativo Web y que ellos como comercializadora pueden ayudar a gestionarlo siempre y cuando los consumidores tengan un justificativo para que será utilizado, en estos casos este permiso es más solicitado por los dueños de las embarcaciones pesquera.

Si existiera el caso de realizar las ventas sin el respectivo permiso y llega la inspección o existe una denuncia serán multados y directamente investigados por la Unidad de Investigación de delitos energéticos e hidrocarburíferos y por la Unidad Nacional de Investigación de Delitos Hidrocarburíferos que realiza procedimientos policiales de delitos contra la actividad.

Tabla 1 Realiza el consumo mediante permiso de cuantías para el abastecimiento del combustible o es cliente en general

Alternativa	Frecuencia	%
Permiso de Cuantías	75	21%
Cliente General	284	79%
TOTAL	359	100%

Fuente: Resultados de la encuesta realizada a la población desde los 20 hasta los 64 años
Elaboración: Adriana Salazar

Los usuarios que fueron parte de la encuesta indicaron que el 48% de la población indicó que solo apagan el vehículo al realizar el abastecimiento del combustible lo cual las gasolineras deben hacer cumplir estas normas de seguridad que son emitidas mediante letreros informativos solicitando a la ciudadanía cumplir con lo estipulado por el ente de control, mientras que solo el 27% cumple con todos los parámetros establecidos, el 8% utiliza el celular, el 16% deja encendido el vehículo, y el 1% no cumple con todas porque desconoce de las normas de seguridad.

Tabla 2 Ud. Cumple con las normas de seguridad que le emiten las estaciones de servicio para el abastecimiento del combustible

Alternativa	Frecuencia	%
Si, cumple	97	27%
Solo apaga el vehículo	174	48%
Deja encendido el vehículo	57	16%
Utiliza celular en la E/S	29	8%
Desconoce de las normas de seguridad	2	1%
TOTAL	359	100%

Fuente: Resultados de la encuesta realizada a la población desde los 20 hasta los 64 años

Elaboración: Adriana Salazar

En base a esto el administrador manifiesta que se cumple con todas las normativas técnicas y de seguridad pero en algunos casos los habitantes se resisten en cumplir con lo establecido y las gasolineras son víctimas de consecuencias graves como se ha mencionado en los puntos anteriores y no solo porque ellos deben cumplir con lo requerido que es cumplir con las medidas de seguridad, sino porque la ciudadanía no colabora, es por esto que este plan estratégico esta direccionado para el beneficio de la sociedad en donde se involucró a todos los dueños y administradores que conforman todas las gasolineras para hacer socializaciones y ver las situaciones que se están presentando y buscar una manera de establecer nuevos proyectos de mejora continua con respecto a los controles técnicos que son ejecutados por la ARCH, el cual ha permitido evaluar el desempeño de cada gasolinera.

VIII. DISCUSIÓN

En la presente investigación entre la información que se levantó se puede indicar que el 71% de la población considera que recibe la cantidad correcta al recibir el combustible mediante lo ajustado por Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, lo que concuerda con la investigación de (Falconi, 2018) quien indica que el 96% de las estaciones de servicio continuaron con su operación ya que cumplieron con todos sus aspectos técnicos y legales en su verificación de las inspecciones Regulares al mantener todos sus expedientes correctamente con lo solicita el ente regulador.

Así, también se consulta a la ciudadanía que si logran visualizar los letreros informativos de los precios o de las medidas de seguridad que deben aplicar en donde el 83% respondió que si logra visualizarlos y cumple con estas medidas lo que concuerda con la investigación de (García, 2015) en donde el 55% de las Estaciones de Servicio disponen de rótulo de Instrucciones de Seguridad, del cual está compuesta por la información de seguridad, trabajo en pista, lo que se debe hacer durante el despacho de combustible el control de Derrame y la atención al Cliente para cumplir con los mecanismo de información de Seguridad y que además se informa a sus trabajadores sobre los riesgos a los que están expuestos.

Según (Loeza, 2018) en su artículo científico indica que 75% de la población cumple con los parámetros que se eligieron para respectiva evaluación cumplían con lo estipulado en las normas, hablando referente a la identificación de áreas de carga y descarga, control de líquidos que pudieran provocar resbalones o alguno otro accidente, regulación periódica para extintores, lo que concuerda con la investigación realizada a los ciudadanos desde los 20 hasta los 64 años de edad quienes manifestaron que el 92% cumple con las normas estipuladas por la Institución.

IX. CONCLUSIONES

En el presente proyecto con componentes de investigación, luego de la investigación realizada, se llega a las siguientes conclusiones:

Se analizó que el plan estratégico institucional fue eficiente para las gasolineras porque mediante este se logra obtener mejoras en las estaciones de servicio que fueron los resultados de las estrategias que se implementaron para poder comercializar el combustible y también para poder tener un mejor servicio brindado directamente a la ciudadanía a través del cumplimiento de los objetivos mediante su planificación a corto y mediano plazo.

Se identifica que las gasolineras tratan de mitigar con todas deficiencias con base a su administración y operación porque tienen el compromiso de todos sus colaboradores y así obtener un buen resultado mediante el cumplimiento de sus metas, además que tienen el propósito de ejercer y efectuar con todas las medidas de control y fiscalización que les implementa el ente regulador con el fin de lograr un proceso de gestión institucional participativo e incluyente.

Se verifica que las gasolineras cumplen con todas sus normativas técnicas y de seguridad para satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad y de los usuarios actuando con respeto, ética y moral en lo que consiste al plan estratégico y de esa manera poder proceder con rectitud al cumplimiento de las responsabilidades, sin embargo se puede observar que los usuarios no colaboran con respecto a las medidas de seguridad que deben tener al momento de adquirir el servicio.

Mediante la propuesta implementada se desarrollan programas de capacitaciones implementados a través de las herramientas tecnológicas para el personal que colaboré en las gasolineras y así poder garantizar el fortalecimiento operacional de la institución bajo las normas que rige la Agencia de Regulación y control Hidrocarburífero.

X.RECOMENDACIONES

En este proyecto se puede llegar a las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero que se ejecuten más planes, proyectos o programas que estén alineados a la misión establecida por la institución en tiempos establecidos a corto y mediano plazo para la innovación y desarrollado enfocados en el beneficio de las estaciones de servicio y de la ciudadanía

La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífera ejecute procesos automatizados para mejorar los servicios institucionales brindados a los usuarios, mediante alianzas con instituciones pública o privadas para el desarrollo e implementación lo que va a permitir fortalecer la estructura, atribuciones y responsabilidades que tienen cada una de las gasolineras.

La Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífera empiece a implementar en sus nuevos planes estratégicos la creación de canales de comunicación y socialización eficaces para el cumplimiento de las normativas técnicas y de seguridad y así promover la aplicación de buenas prácticas ambientales y de esa manera incentivar una cultura sustentable.

Las gasolineras utilicen los planes de acción que les emiten la institución y que su personal acuda a todas las capacitaciones para que conozcan sobre la operación de la distribución de los combustibles y así evitar que exista resistencia por parte de la ciudadanía y no ser los sujetos de multas en las operaciones Hidrocarburíferas.

XI.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero . (2022). *Gobierno del Encuentro* .

Obtenido de Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información :

<https://www.gob.ec/index.php/arch>

Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero. (2018). *Agencia de Regulación y*

Control Hidrocarburífero. Obtenido de Plan Estratégico Institucional 2018-2021:

[https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-](https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/transparencia/2018/Septiembre/Literal_k/Plan-2018-2021-Oficial.pdf)

[content/uploads/transparencia/2018/Septiembre/Literal_k/Plan-2018-2021-](https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/transparencia/2018/Septiembre/Literal_k/Plan-2018-2021-Oficial.pdf)

[Oficial.pdf](https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/transparencia/2018/Septiembre/Literal_k/Plan-2018-2021-Oficial.pdf)

Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero. (2018). *La ARCH fiscaliza las*

actividades de comercialización de combustibles y GLP, a nivel nacional.

Obtenido de Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero:

[https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/la-arch-fiscaliza-las-actividades-de-](https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/la-arch-fiscaliza-las-actividades-de-comercializacion-de-combustibles-y-glp-a-nivel-nacional/#:~:text=La%20ARCH%20cumple%20con%20su,correcta%20y%20al%20precio%20establecido.)

[comercializacion-de-combustibles-y-glp-a-nivel-](https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/la-arch-fiscaliza-las-actividades-de-comercializacion-de-combustibles-y-glp-a-nivel-nacional/#:~:text=La%20ARCH%20cumple%20con%20su,correcta%20y%20al%20precio%20establecido.)

[nacional/#:~:text=La%20ARCH%20cumple%20con%20su,correcta%20y%20al](https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/la-arch-fiscaliza-las-actividades-de-comercializacion-de-combustibles-y-glp-a-nivel-nacional/#:~:text=La%20ARCH%20cumple%20con%20su,correcta%20y%20al%20precio%20establecido.)

[%20precio%20establecido.](https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/la-arch-fiscaliza-las-actividades-de-comercializacion-de-combustibles-y-glp-a-nivel-nacional/#:~:text=La%20ARCH%20cumple%20con%20su,correcta%20y%20al%20precio%20establecido.)

Arch. (2018). *AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL HIDROCARBURIFERO.*

Obtenido de PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL DE LA AGENCIA DE

REGULACIÓN Y CONTROL HIDROCARBURIFERO:

<https://es.readkong.com/page/institucional-estrategico-2018-2021-7738178>

ARCH. (Agosto de 2018). *Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero*. Obtenido

de Plan Estratégico Institucional 2018-2021:

<https://es.readkong.com/page/institucional-estrategico-2018-2021-7738178>

ARCH. (2019). *ARCH realiza controles permanentes en estaciones de servicio, a nivel*

nacional para garantizar venta normal de combustibles. Obtenido de Agencia de

Regulación y Control Hidrocarburífero:

<https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/arch-realiza-controles-permanentes-en-estaciones-de-servicio-a-nivel-nacional-para-garantizar-venta-normal-de-combustibles/>

Chiroque, M. (2019). *UNIVERSIDAD DEL PACIFICO*. Obtenido de PLAN ESTRATÉGICO DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE COMBUSTIBLE 2016-2020: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2232/Mario_Tesis_Maestria_2017.pdf?sequence=9

Definición.de. (2021). Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/control/>

Economipedia. (2021). Obtenido de [economipedia.com](https://economipedia.com/definiciones/servicio.html): <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Ecuador, C. d. (18 de Julio de 2002). *Registro Oficial 621*. Obtenido de Acuerdo Ministerial 366 REGLAMENTO PARA EL CONTROL DE CANTIDAD Y CALIDAD DE COMBUSTIBLES: <https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/MARCO-LEGAL-2016/Registro-Oficial-621-Acuerdo-Ministerial-366.pdf>

Ecuador, C. d. (2015). *Resolución de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero*. Obtenido de Registro Oficial Suplemento 621 de 05-nov.-2015: <https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/MARCO-LEGAL-2016/Registro-Oficial-Suplemento-621-Res.-ARCH-2.pdf>

Ecuador, C. d. (2018). *MINISTERIO DE HIDROCARBUROS*. Obtenido de REGLAMENTO DE OPERACIONES HIDROCARBURIFERAS: https://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/transparencia/2019/Septiembre_2019/Literal_A2/REGLAMEN

TO-DE-OPERACIONES-HIDROCARBUR% c3% 8dFERAS-LH.pdf

Falconi, G. (2018). *UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK*. Obtenido de DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA INSTALACION, OPERACION Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES DE SERVICIO EN LA CIUDAD DE QUITO, PERIODO 2016: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2777/1/MANUAL%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20PARA%20ESTACIONES%20DE%20SERVICIO.pdf>

FALCONI, G. F. (2018). *Universidad Internacional SEK*. Obtenido de DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA INSTALACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES DE SERVICIO EN LA CIUDAD DE QUITO, PERIODO 2016: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2777/1/MANUAL%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20PARA%20ESTACIONES%20DE%20SERVICIO.pdf>

GARCÍA, V. B. (2015). *DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL BASADO EN LA NORMA OHSAS 18000 PARA ESTACIONES DE SERVICIO DE COMBUSTIBLES*. Obtenido de UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR: <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/7927/1/Volumen%201%20de%20Dise%C3%B1o%20de%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20seguridad%20y%20salud%20ocupacional%20basado%20en%20la%20Norma%20OHSAS%2018000%20para%20estaciones%20de%20servicio%20de%20combustibles,%20lubric>

Gestión del Riesgo. (2022). *Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad*. Obtenido de FORO DE SEGURIDAD:

<https://www.gestiondelriesgo.com/artic/discipl/4163.htm>

Huérfano, F. R. (2019). *UNIVERSIDAD DEL ROSARIO*. Obtenido de PROPUESTA DE

ESTRATEGIAS CRM EN LA ESTACION DE SERVICIO ACACIAS:

<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4594/1026564961-2013.pdf?sequence=1>

Jimenez, O. M. (2019). *Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil*.

Obtenido de PLAN DE MARKETING ESTRATEGICO PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO DOMINICANA, 2017 : <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2681/1/T-ULVR-2482.pdf>

Ley de Hidrocarburos. (2018). *Decreto Supremo 2967 Ultima Modificacion 2018*.

Obtenido de Registro Oficial 711 de 15-nov.-1978: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/Ley-de-Hidrocarburos-1978.pdf>

Loeza, V. J. (2018). *Protocolo de Identificación de Riesgos para Gasolineras*. Obtenido

de Universidad Autónoma de Ciudad Juárez: <http://cathi.uacj.mx/bitstream/handle/20.500.11961/5705/Protocolo%20de%20Identificaci%C3%B3n%20de%20Riesgos%20para%20Gasolineras%20Caso%20de%20estudio%3A%20Empresa%20Operadora%20de%20Hidro%20SA%20de%20CV.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Porter, M. (2018). *Harvard Business Review*. Obtenido de Estrategia Competitiva -

Técnicas para el análisis de los sectores industriales y la competencia: https://www.academia.edu/24621661/ESTRATEGIA_COMPETITIVA_T%C3%A9cnicas_para_el_an%C3%A1lisis_de_los_sectores_y_de_la_competencia

Real Academia Española . (2020). Obtenido de Real Academia Española :

<https://dle.rae.es/estaci%C3%B3n>

Redacción. (17 de Agosto de 2021). *Concepto Definición* . Obtenido de Definición de

Verificación: <https://conceptodefinicion.de/verificacion/>

Secretaría de la Economía. (17 de Agosto de 2021). Obtenido de Gobierno de México :

<https://www.gob.mx/se/articulos/sabes-que-es-la-regulacion-153584>

Seguros Sura. (2019). *Estaciones de Servicio*. Obtenido de Seguros Sura:

<https://www.sura.com/estrategiasComerciales/documentos/ayudaventas/empresas/estacion-de-servicios/ayudaventas.PDF>

Significados. (2022). *Significados.com*. Obtenido de SIGNIFICADOS:

<https://www.significados.com/norma/>

Significados. (2022). *Significados.com*. Obtenido de ADMINISTRACIÓN :

<https://www.significados.com/administracion/>

Significados. (2022). *Significados.com*. Obtenido de SIGNIFICADO DE TÉCNICA: la

manera en que un conjunto de procedimientos, materiales o intelectuales, es aplicado en una tarea específica, con base en el conocimiento de una ciencia o arte, para obtener un resultado determinado

Significados. (2022). *Significados.com*. Obtenido de SIGNIFICADO DE

ESTRATEGIAS: <https://www.significados.com/estrategia/>

Significados. (2022). *Significados.com*. Obtenido de Definición de Institución:

<https://www.significados.com/institucion/>

XII.ANEXOS

Anexo 1

PLAN DE ACCIÓN PARA LOS COLABORADORES DE LAS ESTACIONES DE SERVICIO (GASOLINERAS)

OBJETIVOS

Implementar procedimientos operativos para responder con eficiencia en casos de derrames, incendios, venta ilegal, venta en base de uso doméstico, venta de combustible sin permiso de cuantías aplicando lo determinado en el organigrama de emergencias de la estación.

Contar con personal entrenado y capacitado en las funciones del rol de servicio, operación y emergencias de la estación.

META

Lograr que todas las medidas, acciones y procedimientos preventivos que mitiguen o prevengan los impactos sean implementados en la estación

- **DESPACHO DE COMBUSTIBLE**

El área de despacho de combustibles (Diésel, gasolina extra y gasolina súper) es impermeabilizada con una capa de hormigón, no existe deterioro ni fisuras por lo que se encuentra en buenas condiciones. Los pequeños derrames de combustibles se limpian con arena luego se procede a limpiar el área afectada con agua y detergente.

Los procedimientos que se cumplen durante la descarga son los siguientes:

1. En el área de despacho cumple y controla los siguientes procedimientos:
2. El motor, luces, radio y otros accesorios eléctricos del vehículo permanecen apagados.
3. Prohibición de “No fumar”, “No usar el teléfono celular”, “apagar el motor”.
4. Durante la operación de despacho hasta el vehículo, el pico de la manguera permanece en contacto con el borde del tubo de llenado, hasta terminado el

trasvase del combustible, con el objeto de evitar derrames.

5. Se controla que personas ajenas a la estación manipulen los dispensadores.
6. Se cumple con la recomendación de no abastecer de combustible a vehículos de servicio público.
7. En caso de producirse derrames pequeños de combustibles, se procede a limpiar el área utilizando agua con detergente

- **DESCARGA DE COMBUSTIBLES**

La descarga de combustibles en los tanques estacionarios de la estación de servicio, se realiza por medio de un auto tanque autorizado para realizar esta actividad, el mismo que se encuentra en proceso de cumplimiento del acuerdo 026 para la obtención de la licencia ambiental. La zona de descarga que sirve para el estacionamiento del auto tanque, y para la descarga del combustible se ubica en un espacio amplio, abierto, con la ventilación suficiente para evitar la acumulación de gases.

Los procedimientos que se cumplen durante la descarga son los siguientes:

1. Se deja reposar el combustible de 10 a 15 minutos, para luego proceder a su medición.
2. Se conecta la pinza a tierra para liberar la energía estática del auto tanque.
3. Se coloca el extintor de 150 libras en el sitio de la descarga, listo para actuar en caso de emergencia.
4. Se señala el área colocando conos o vallas de seguridad para evitar el paso de vehículos o personas durante la operación de descarga del combustible.
5. El encargado de la recepción del combustible utiliza las correspondientes prendas de seguridad industrial, luego de lo cual procede a la medición y control.
6. Se verifica que las tuberías de venteo se encuentren funcionando correctamente.
7. Las bocas de recepción y medición de los tanques de almacenamiento permanecen

cerradas mientras dure la operación de la descarga

Mantenimiento de Instalaciones

- Realizar el mantenimiento diario del área de despacho y circulación.
- Realizar el mantenimiento y limpieza diaria de las canaletas perimetrales
- Realizar la limpieza de la trampa de grasas en forma quincenal.
- Mantenimiento de la señalización horizontal y vertical en toda la estación de servicio. (islas de despacho, área de descarga, ingreso y salida de la estación de servicio)
- Mantenimiento e inspección frecuente para verificar el funcionamiento de los extintores y llevar un registro de la ubicación de los extintores
- Mantenimiento mensual de las áreas verdes de la estación.
- Mantener limpios y desinfectados los baños de la estación diariamente.
- **ÁREA DE MANEJO DE DESECHOS**

Los recipientes utilizados para la recolección de los desechos sólidos generados en la estación de servicio, se encuentra ubicados en sitios estratégicos; los recipientes son vaciados los días martes y jueves que pasa el recolector de la basura por parte del Municipio del cantón.

- **ÁREAS VERDES**

La estación de servicio posee 1 área verde en la parte frontal del área administrativa, la cual recibe tratamiento silvicultura.

- **ÁREA DE SERVICIOS**

La estación de servicio tiene un área destinada a servicios sanitarios para hombres, mujeres y los servicios sanitarios para personas con capacidades especiales, los mismos que son sometidos a procesos de mantenimiento y limpieza diarios. Se ofrece el servicio de aire/agua, la misma que funciona en buenas condiciones

Anexo 2

Esta ENTREVISTA está dirigida al administrador de la Estación de Servicios del Cantón Puerto López con la finalidad de tener información relevante sobre la correcta administración y operación de las gasolineras que son controladas por la Agencia de Regulación y control Hidrocarburíferas.

Nombre de la Gasolinera: E/S RUTA DEL SOL

Comercializadora a la que pertenece: PETROLEOS DE LOS RIOS(PETROLRIOS)

Nombre del Administrador: Sr. Miguel Ángel Moran Regalado

1. ¿Considera usted que se cumple con la misión y visión de la Institución con la relación que tiene en las gasolineras?

Efectivamente si cumple con su misión y visión porque las gasolineras están sometidas a cumplir reglamentos que son estipulados por ARCH lo que hace que la entidad logre aprovechar los recursos de una manera óptima para el ámbito de su competencia y así logran ser reconocidos como un organismo técnico administrativo altamente especializado en sus diferentes fases.

2. ¿Quiénes de los usuarios necesitan adquirir permisos de cuantías domésticas y qué sucede si la ARCH en una inspección encuentra que realizan ventas a los sin permisos?

Los Clientes que necesiten arriba de 6 galones mediante recipientes deben solicitar un permiso de cuantías para poder hacer la transportación del combustible, este es solicitado en la página de la agencia mediante un aplicativo Web y nosotros como comercializadora podemos ayudar a gestionarlo siempre y cuando los consumidores tengan un justificativo para que será utilizado, en este caso este permiso es más solicitado por los dueños de las embarcaciones pesquera.

3. ¿Por qué se considera importante que deben estar en buen estado los servicios de baterías sanitarias, aire y agua para sus usuarios?

Es muy importante porque como estaciones de servicio debemos brindar la comodidad y el bienestar a los usuarios y por tanto las baterías sanitarias, el aire y el agua son las más utilizadas aún si la ciudadanía no las cuida, nosotros debemos darle mantenimiento porque muy aparte que somos controlado por la ARCH también debemos cumplir con los acuerdos del Ministerios de Turismo, Recursos Naturales no Renovables

y de Salud Pública del Ecuador.

4. ¿Considera usted que las gasolineras cumplen o no cumplen estrictamente con las normativas técnicas y de seguridad? ¿Por qué razón?

Si, se cumple porque en caso de no hacerlo podemos ser sancionados con multas de altos valores económicos o llegar hasta un cierre de los surtidores he incluso de toda la estación en caso de no tener limpio el área de distribución a los clientes, por no cumplir con las mangueras establecidas, por no cumplir con las medidas de seguridad, por alteraciones de las maquinarias, por la venta ilegal de combustible.

5. ¿Haciendo una evaluación del Plan Estratégico Institucional 2018 – 2021 de la ARCH considera usted que el mismo se ha cumplido por a las gasolineras?

Este plan estratégico esta direccionado para todo el ámbito de los hidrocarburos por lo tanto si cumplió desde el ámbito estratégico y en todos los proyectos que se nos incluyeron para las nuevas actividades en beneficio a la sociedad, además esto involucra a todos los dueños y administradores que conforman todas las gasolineras para hacer socializaciones y ver las situaciones que se están presentando y buscar una manera de establecer nuevos proyectos de mejora continua con respecto a los controles técnicos que son ejecutados por la ARCH, el cual ha permitido evaluar el desempeño de cada gasolinera.

6. ¿De acuerdo al conocimiento que tiene sobre esta actividad, la administración y operación de las gasolineras del Cantón Puerto López son debidamente las correctas mediante la regulación, fiscalización y control que aplica en la ARCH? ¿Por qué?

Si son las correctas y todas deben ser correctamente administradas y operadas por los colaboradores y por todo el personal que trabaje para la gasolinera porque de lo contrario no se va a poder brindar el servicio incluso para no ser sujetos de multas administrativas que van desde los \$1.200 hasta los \$ 22.000 dependiente el grado de la falta cometida o de cierres definitivos como lo estipula la ley ya la agencia es un ente de control y regulador que se maneja bajo estrictos lineamientos, a través de la verificación y validación de la información en tiempo real.

7. ¿Dentro del Plan Estratégico 2018-2021 de la ARCH, que aspectos le han parecido más importantes y considera que le han ayudado a que las gasolineras desarrollen el trabajo de manera eficiente?

Si es muy eficiente porque por medio de los procesos desconcentrados que está aplicando la ARCH me parecen muy importantes porque por medio de esto se pueden gestionar y participar en el diseño de políticas que se van a ser establecidas para las gasolineras, incluso porque incluyen la participación de la ciudadanía para dar el respectivo seguimiento de control y evaluación que nos hacen de manera recurrente lo que hace que nosotros estemos brindando siempre un buen trabajo y servicio.

8. En todo Plan Estratégico se aprecian estrategias. ¿Cuál(s) de estas estrategias han aportado al fortalecimiento de las gasolineras? Especifique cada una de ellas.

Todas aportan mucho al fortalecimiento de las estaciones de servicio porque en base a ello vamos a poder mejorar lo que ya está establecido y ser competitivos en este mercado.

- **Estrategias Económicas**

En este ámbito ayudo mucho no solo por el hecho de tener mayores ingresos económicos como gasolinera sino que va direcciona a la contribución de la reducción de la pobreza y la desigualdad económica y social porque mediante las estrategias que fueron implementadas se logró contratar personal que es calificado por la institución y también porque debemos contribuir con la sociedad por lo menos una vez al año y eso es de gran beneficio para la ciudadanía del Cantón Puerto López.

- **Estrategias Sociales**

Con esta estrategia se ha ayudado a disminuir en lo que consiste al mal uso de los combustibles porque por medio de la sociedad la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero tiene que hacer cumplir con las políticas públicas como la igualdad, la progresividad, la equidad, la interculturalidad, solidaridad y la no discriminación en base a las gestiones que se viene aplicando como los proyectos en los cuales estamos incluidos que son “ARCH Tu Cantón” que consiste en contribuir con la sociedad y también con el proyecto “Atención de denuncias ciudadanas Línea 1800-LO JUSTO, que esto consiste cuando hay adulteración de la cantidad y calidad del combustible que directamente está gestionado con la (UIDEH) que es la Unidad de investigación de delitos energéticos e

hidrocarbúricos.

- **Estrategias Tecnológicas**

Este es el más importante porque las gasolineras han tenido avances tecnológicos a un nivel institucional lo que permite optimizar recursos, se ha incrementado base de datos que están directamente enlazadas con el Sistema de Rentas Internas que de manera íntegra y segura se puede continuar con la comercialización del combustible, a través del registro de transacciones de recepción, despacho y ventas.

Incluso para el área administrativa se puede tener la información directamente a través de la base de datos como el manejo de las cantidades de las ventas y así se reduce cualquier tipo de falla que se pueda presentar en el servicio.

- **Estrategias Ambientales**

Así, como lo estipula la ley la población tiene derecho a vivir en un ambiente sano nosotros como gasolinera somos controlados también por el MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE lo que hace que exista menos riesgos de contaminación al momento de realizar las ventas de los combustibles porque son manejados bajo principios de prevención, control y mitigación de la contaminación ambiental, la ARCH cada año realiza capacitaciones a todo el personal del manejo de los recursos por lo tanto estamos comprometidos con la institución a salvaguardar el medio ambiente para mejorar la calidad de vida.

9. ¿Considera que el alza del precio de los combustibles de manera constante limita acaso el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2018- 2021 de la ARCH y en qué aspectos?

No, por lo contrario se tenía que cumplir estrictamente con el plan estratégico para prevenir alguna venta a un precio no establecido o a la adulteración de la calidad o la cantidad y por ende si son encontrados cometiendo estas faltas vamos a tener que ser sometidos a una multa administrativa.

10. ¿Considera usted que se ha cumplido o no se ha cumplido con el Plan Estratégico Institucional 2018- 2021 de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarbúrico? ¿Por qué razón?

Si, se cumplió con todos los parámetros porque mediante este plan se vieron mejoras en las gasolineras que fueron resultados de las estrategias que nos implementaron para poder comercializar el combustible y también para poder tener un mejor servicio brindado para la ciudadanía.

ANEXO 3

**FICHA DE OBSERVACION PARA VERIFICAR EL
CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS TECNICAS DE UNA
GASOLINERA**

NOMBRE DE LA GASOLINERA	Estación de Servicio “Ruta del Sol”
--------------------------------	-------------------------------------

AREA ADMINISTRATIVA							
N.º	DETALLE	SI	NO	1	2	3	4
1	OFICINAS			X			
2	ORDEN - HIGIENE	X					
3	UNIFORME DEL PERSONAL	X					
4	CUARTO DE CONTROL ELECTRICO					X	
5	SISTEMA DE FACTURACION	X					
6	SALA DE SESIONES			X			

AREA DE SERVICIO							
N.º	DETALLE	SI	NO	1	2	3	4
1	BAÑOS	X					
2	ORDEN - HIGIENE	X					
3	PAPEL HIGIENICO	X					
4	JABON	X					
5	AGUA	X					
6	AIRE	X					
7	BAR	X					
8	ATENCIÓN AL CLIENTE	X					

AREA DE OPERACIÓN							
N.º	DETALLE	SI	NO	1	2	3	4
1	CASSETAS						X
2	MODULO DE DESPACHO						X
3	SEÑALIZACIÓN EN ZONA DE DESPACHO	X					
4	MANGUERA CON SUS RESPECTIVOS DISTINTIVOS DE COMBUSTIBLES	X					
5	SURTIDORES EN BUEN ESTADO	X					
6	ALMACENAMIENTO DE COMBUSTIBLES	X					
7	ENTRADA DE VEHÍCULOS	X					
8	AREAS DE CIRCULACIÓN	X					
9	AREAS DE ESTACIONAMIENTO	X					
10	AREAS VERDES		X				
11	AREAS CON DESCARGA TIERRA	X					
12	ZONA DE EXTINTORES	X					
13	ZONA ALMACENADOR DE DESECHOS	X					
14	ZONA DE DESPACHO LIMPIO	X					
15	ALTERACIÓN DE VENTAS		X				
16	DESPACHO DE CANTIDAD CORRECTA	X					

17	CONTROLES DE DERRAME	X					
18	LETRETO INFORMATIVO DE PRECIOS	X					
19	LETREROS INFORMATIVOS DE SEGURIDAD	X					
20	PERSONAL						X
21	UNIFORMES DE MICROFIBRAS	X					
22	ZAPATOS DE ACERO CON DESCARGA A TIERRA	X					
23	CUARTO DE ENERGIA ELECTRICA			X			
24	GENERADOR DE ENERGIA ELECTRICA			X			
25	RECIPIENTES RECOLECTORES DE COMBUSTIBLE	X					

AREA DE ALMACENAMIENTO

1	TANQUES SUBTERRANEOS	X					
2	TANQUE DE ECO-PAIS	X					
3	TANQUE DE SUPER	X					
4	TANQUE DE DIESEL	X					
5	ESTADOS DE MANGUERAS	X					
6	TUBERIAS INTERNAS	X					
7	TUBERIAS SUBTERRANEAS	X					
8	CUARTO DE MANGUERAS	X					
9	BOMBAS DE SUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN	X					
10	CUARTO DE DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLE	X					

VEHICULO TRANSPORTADOR DE COMBUSTIBLE

N.º	DETALLE	SI	NO	1	2	3	4
1	CONDUCTOR CON LICENCIA AUTORIZADA	X					
2	TANQUE CALIBRADO	X					
3	PERMISO DE CUERPO DE BOMBERO	X					
4	PERMISO PARA TRANSPORTAR CARGA PELIGROSA	X					
5	POLIZAS DE SEGURO	X					
6	POLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL	X					
7	POLIZA DE DAÑO AMBIENTAL	X					

ANEXO 4

ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES DE LAS ESTACIONES DE SERVICIOS (GASOLINERAS) DEL CANTÓN PUERTO LÓPEZ

Esta encuesta se realiza con la finalidad de tener información relevante sobre el servicio que brindan las gasolineras del Cantón Puerto López y así poder verificar el cumplimiento de las gasolineras del Cantón Puerto López mediante sus normativas de seguridad.

1. ¿Usted realiza el consumo mediante permiso de cuantías para el abastecimiento del combustible o es cliente en general?

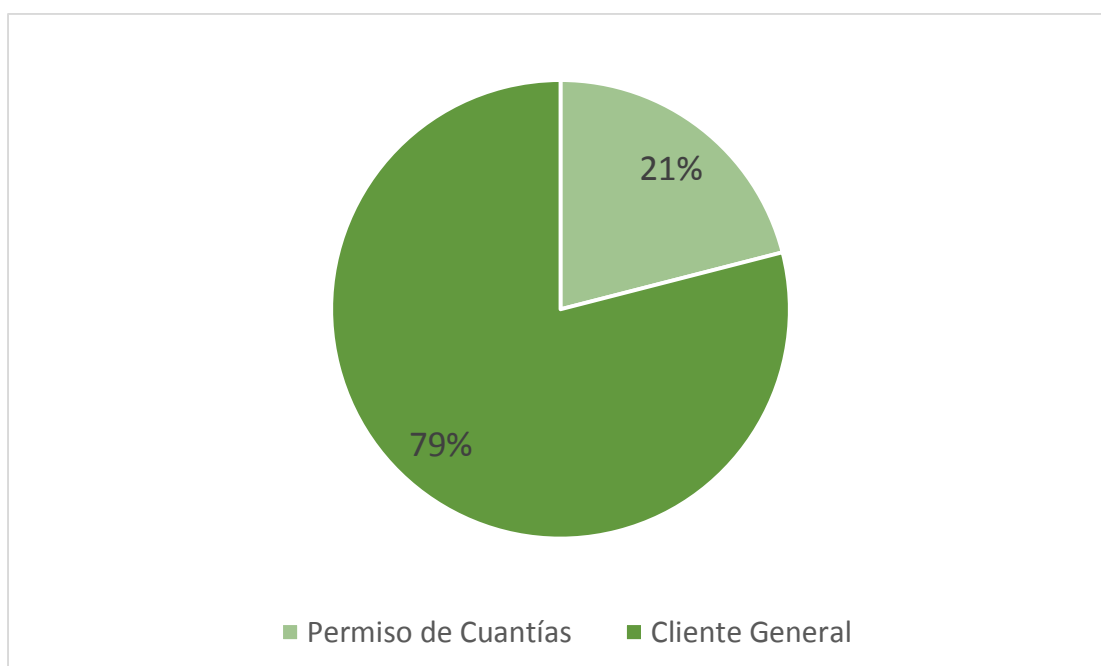
Tabla 2 Realiza el consumo mediante permiso de cuantías para el abastecimiento del combustible o es cliente en general

Alternativa	Frecuencia	%
Permiso de Cuantías	75	21%
Cliente General	284	79%
TOTAL	359	100%

Fuente: Resultados de la encuesta realizada a la población desde los 20 hasta los 64 años

Elaboración: Adriana Salazar

Gráfico 1 Consumo mediante permiso de cuantías para el abastecimiento del combustible o es cliente en general



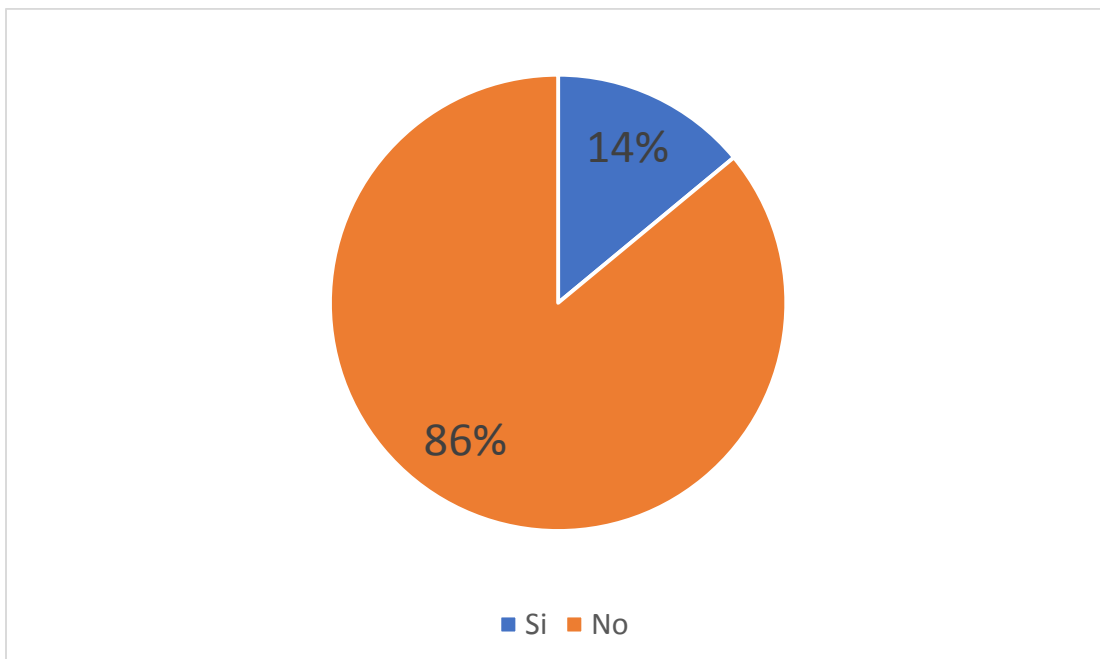
2. ¿Cuándo usted desea hacer la compra del combustible mediante recipientes los despachadores le permiten hacerla en botellas de uso doméstico?

Tabla 3 Usted adquiere el combustible mediante recipientes de uso domestico

Alternativa	Frecuencia	%
Si	50	14%
No	309	86%
TOTAL	359	100%

Fuente: Resultados de la encuesta realizada a la población desde los 20 hasta los 64 años
Elaboración: Adriana Salazar

Gráfico 2 Forma de adquisición del combustible



3. ¿Cuándo usted ingresa al establecimiento de la estación de servicio logra visualizar el letrero informativo de los precios estipulados por la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífera.

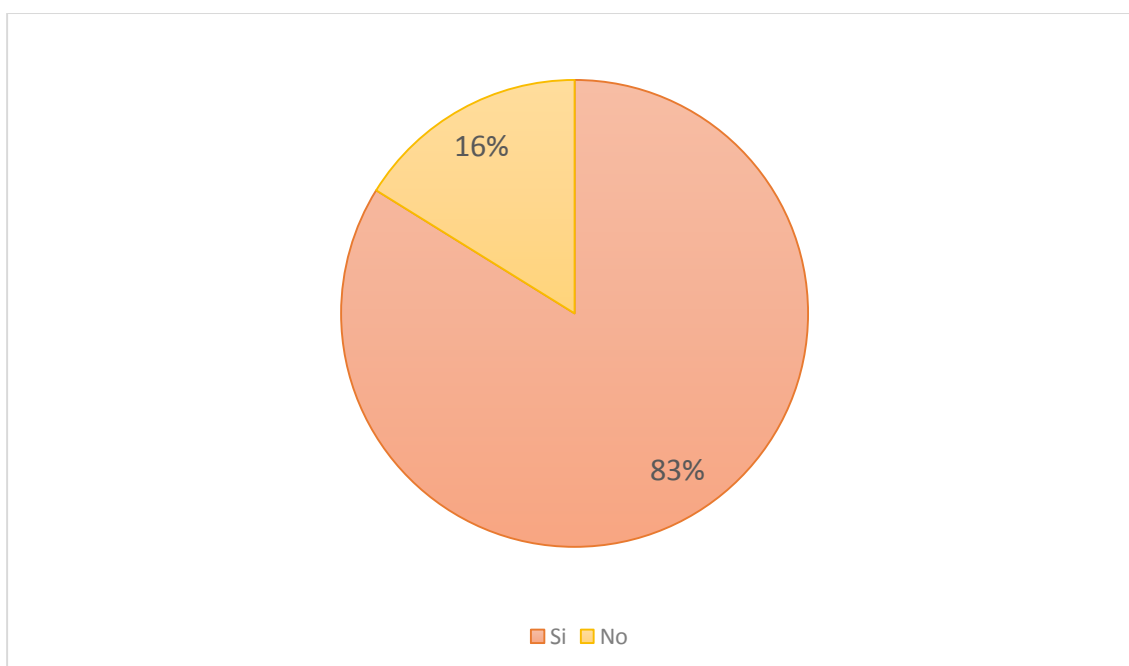
Tabla 4 Logra visualizar el letrero informativo de los precios estipulados por la ARCH

Alternativa	Frecuencia	%
Si	298	83%
No	58	16%
No tienen	3	1%
TOTAL	359	100%

Fuente: Resultados de la encuesta realizada a la población desde los 20 hasta los 64 años

Elaboración: Adriana Salazar

Gráfico 3 Visualización de letreros informativos



4. ¿Usted considera que la cantidad de combustible que recibe al hacer su consumo es la ajustada por la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero?

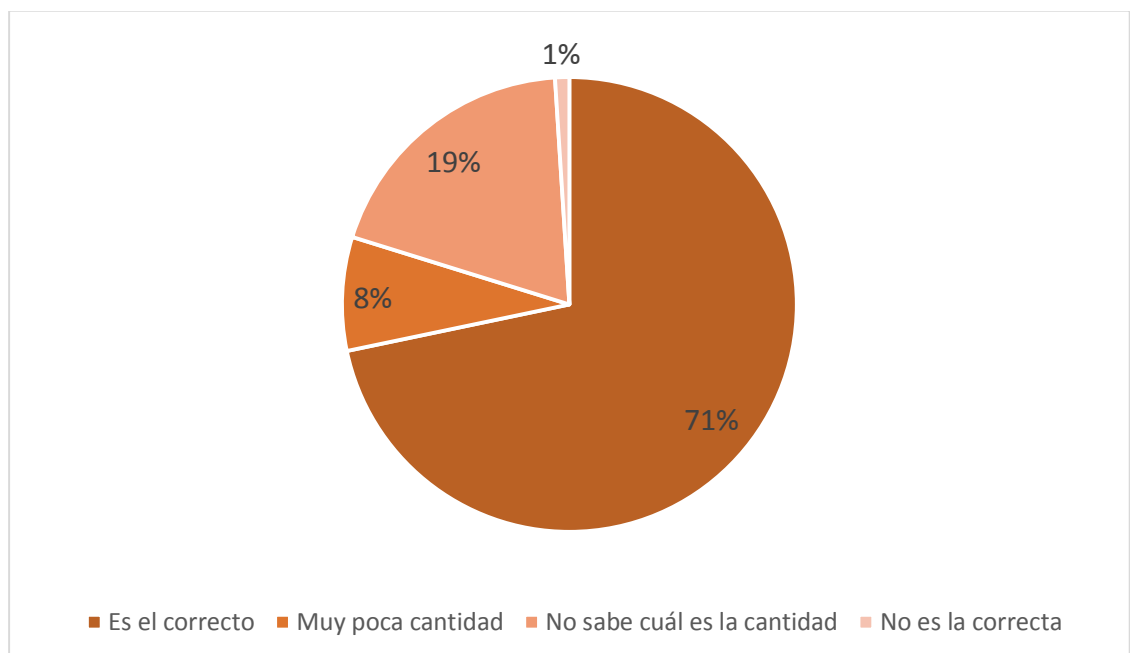
Tabla 5 La cantidad de combustible que recibe al hacer su consumo es la ajustada por la ARCH

Alternativa	Frecuencia	%
Es el correcto	256	71%
Muy poca cantidad	30	8%
No sabe cuál es la cantidad	70	19%
No es la correcta	3	1%
TOTAL	359	100%

Fuente: Resultados de la encuesta realizada a la población desde los 20 hasta los 64 años

Elaboración: Adriana Salazar

Gráfico 4 Cantidad de combustible que recibe al hacer su consumo es la ajustada por la ARCH



5. ¿La estación de servicio le brinda el abastecimiento del combustible mediante los surtidores con sus mangueras establecidas para cada combustible?

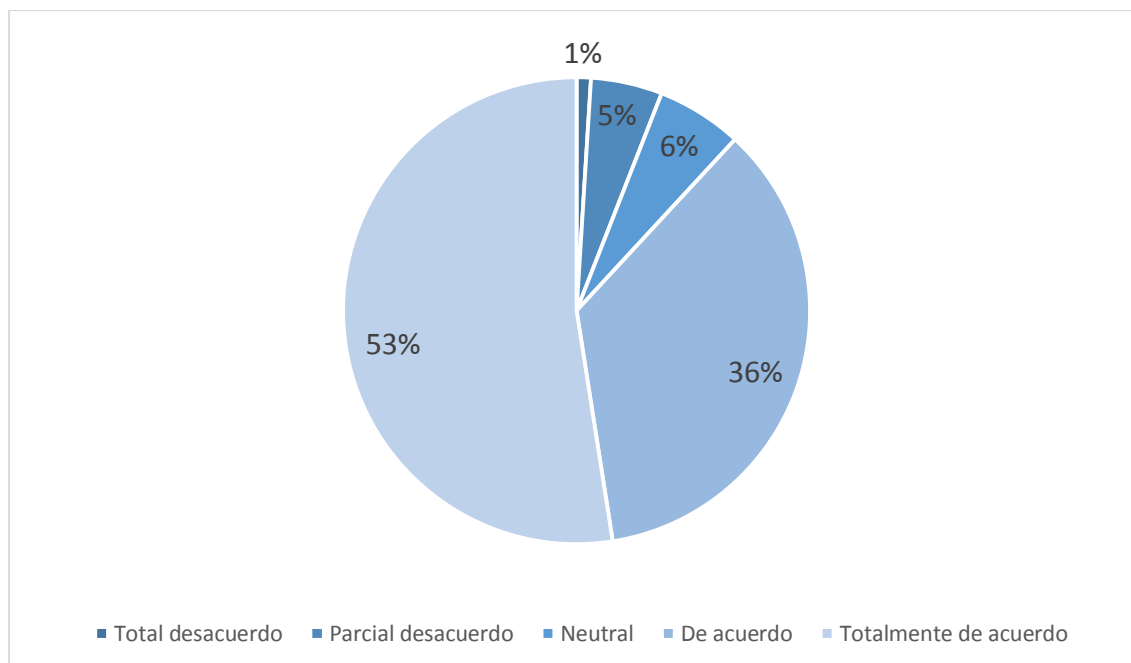
Tabla 6 Le brindan el abastecimiento del combustible mediante los surtidores con sus mangueras establecidas para cada combustible

Alternativa	Frecuencia	%
Total desacuerdo	4	1%
Parcial desacuerdo	18	5%
Neutral	20	6%
De acuerdo	128	36%
Totalmente de acuerdo	189	53%
TOTAL	359	100%

Fuente: Resultados de la encuesta realizada a la población desde los 20 hasta los 64 años

Elaboración: Adriana Salazar

Gráfico 5 Le brindan el abastecimiento del combustible mediante los surtidores con sus mangueras establecidas para cada combustible



6. ¿Usted como consumidor cumple con las normas de seguridad que le emiten las estaciones de servicio para el abastecimiento del combustible?

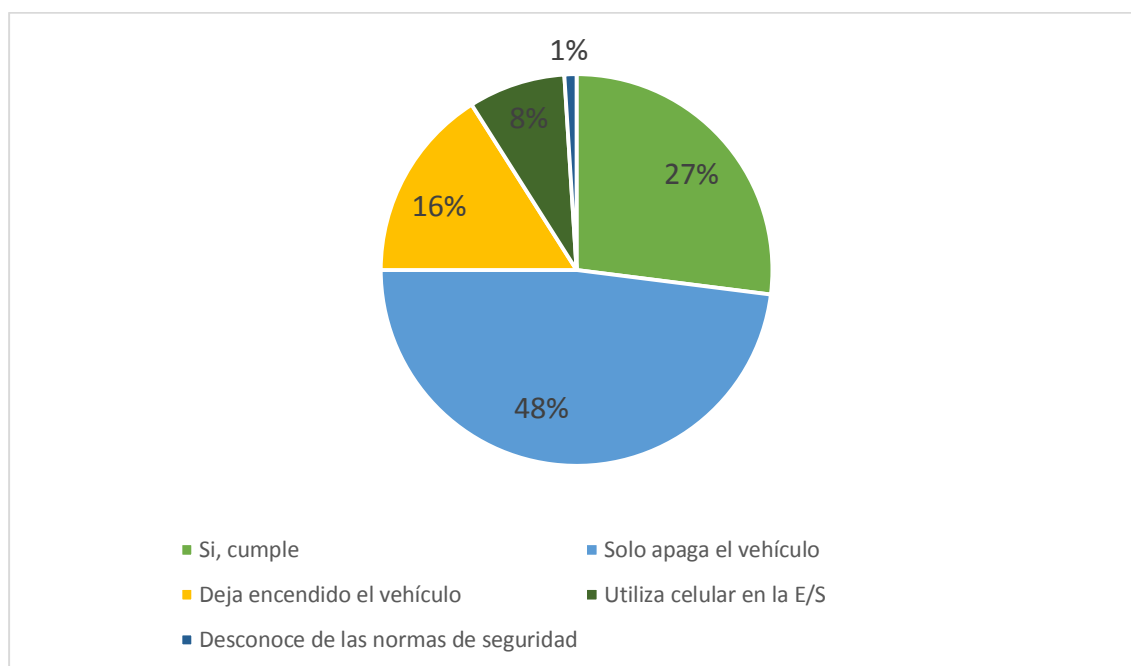
Tabla 7 Ud. Cumple con las normas de seguridad que le emiten las estaciones de servicio para el abastecimiento del combustible

Alternativa	Frecuencia	%
Si, cumple	97	27%
Solo apaga el vehículo	174	48%
Deja encendido el vehículo	57	16%
Utiliza celular en la E/S	29	8%
Desconoce de las normas de seguridad	2	1%
TOTAL	359	100%

Fuente: Resultados de la encuesta realizada a la población desde los 20 hasta los 64 años

Elaboración: Adriana Salazar

Gráfico 6 Normas de seguridad que le emiten las estaciones de servicio para el abastecimiento del combustible



7. ¿Usted como cliente en qué condiciones considera que están los baños de la estación de servicio?

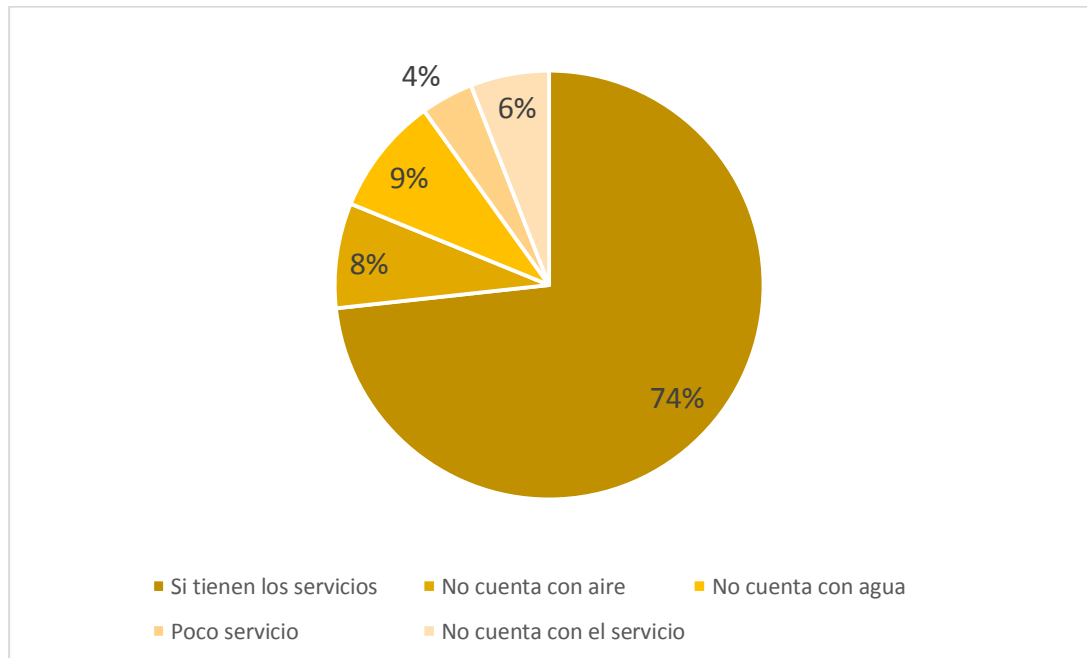
Tabla 8 En qué condiciones considera que están los baños de la estación de servicio

Alternativa	Frecuencia	%
Si tienen los servicios	264	74%
No cuenta con aire	27	8%
No cuenta con agua	31	9%
Poco servicio	15	4%
No cuenta con el servicio	22	6%
TOTAL	359	100%

Fuente: Resultados de la encuesta realizada a la población desde los 20 hasta los 64 años

Elaboración: Adriana Salazar

Gráfico 7 Condiciones de los baños de la estación de servicio



8. ¿La gasolinera le brinda los servicios complementarios como son aire y agua para su satisfacer alguna necesidad presentada?

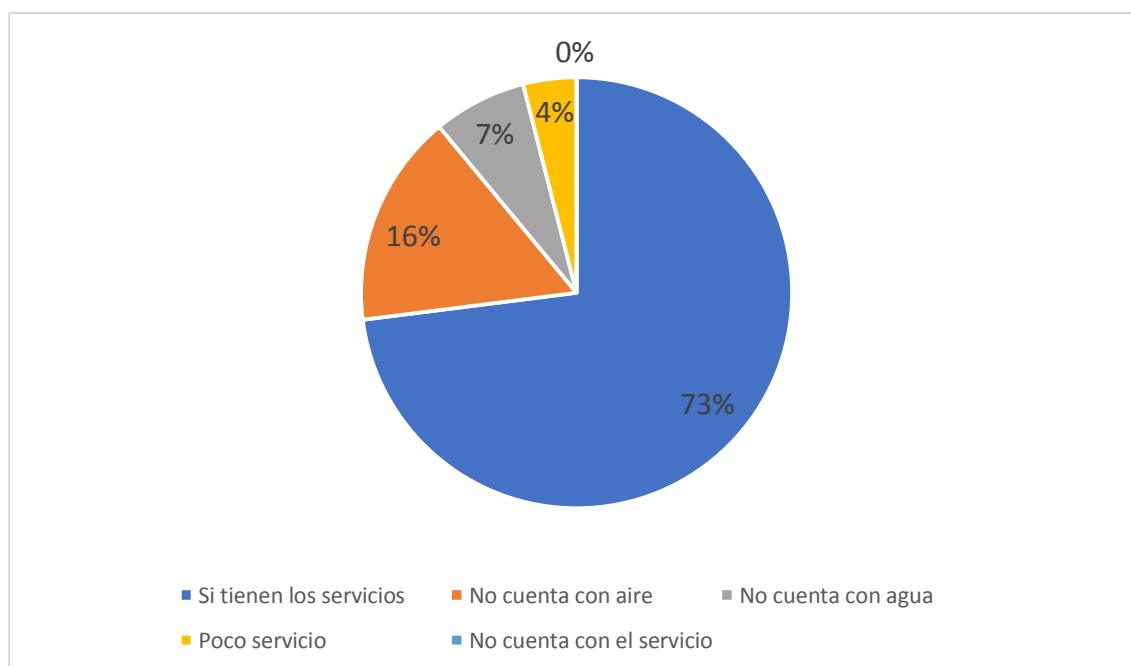
Tabla 9 La gasolinera le brinda los servicios complementarios como son aire y agua para su satisfacer alguna necesidad presentada

Alternativa	Frecuencia	%
Si tienen los servicios	263	73%
No cuenta con aire	56	16%
No cuenta con agua	26	7%
Poco servicio	14	4%
No cuenta con el servicio	0	0%
TOTAL	359	100%

Fuente: Resultados de la encuesta realizada a la población desde los 20 hasta los 64 años

Elaboración: Adriana Salazar

Gráfico 8 Oferta de servicios complementarios



9. ¿Le ha sucedido que los despachadores de la gasolinera le venden mal la cantidad requerida?

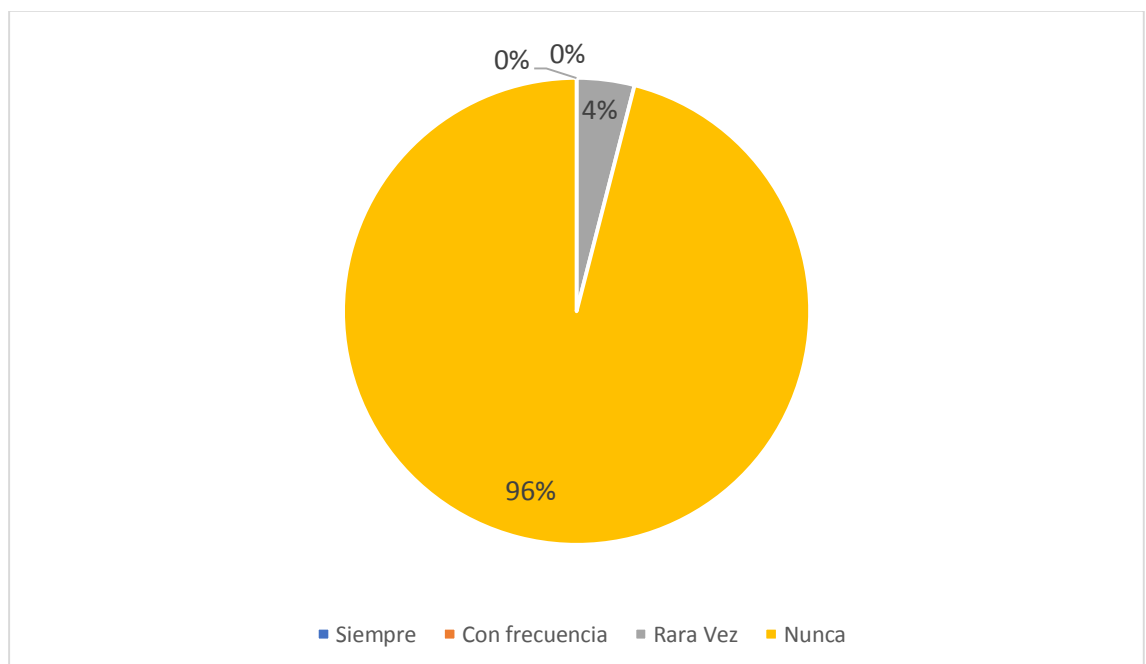
Tabla 10 Los despachadores de la gasolinera le venden mal la cantidad requerida

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Con frecuencia	0	0%
Rara Vez	13	4%
Nunca	346	96%
TOTAL	359	100%

Fuente: Resultados de la encuesta realizada a la población desde los 20 hasta los 64 años

Elaboración: Adriana Salazar

Gráfico 9 Cantidad requerida



10. ¿Usted como consumidor cumplían con lo estipulado en las normas en la zona de despacho del combustible?

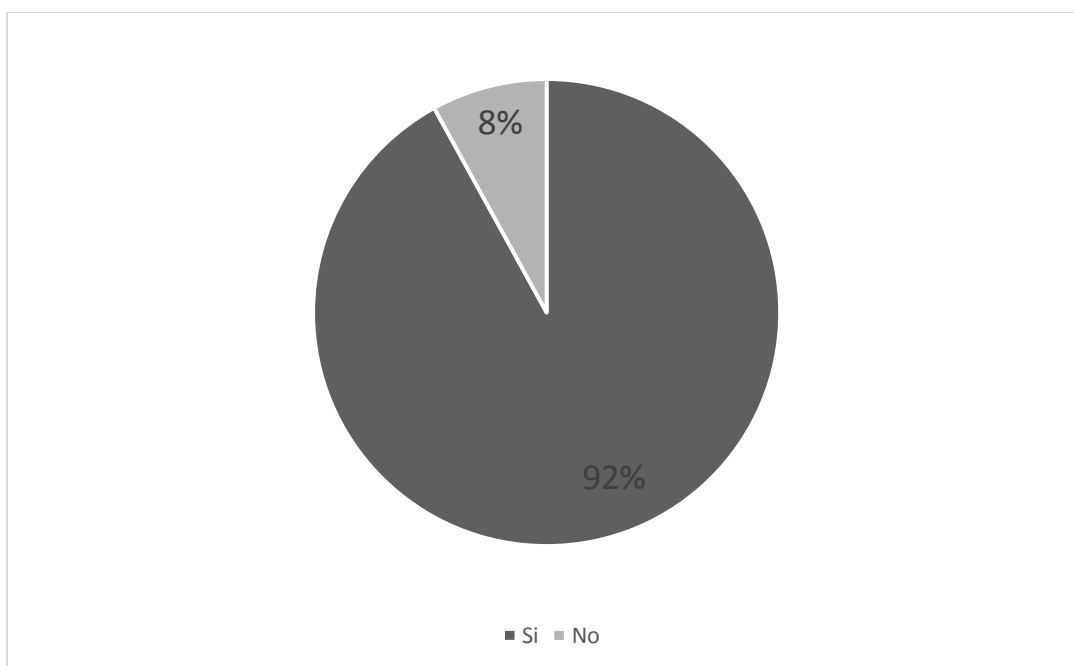
Tabla 11 Cumple con lo estipulado en las normas en la zona de despacho del combustible

Alternativa	Frecuencia	%
Si	332	92%
No	27	8%
TOTAL	359	100%

Fuente: Resultados de la encuesta realizada a la población desde los 20 hasta los 64 años

Elaboración: Adriana Salazar

Gráfico 10 Cumple con lo estipulado en las normas en la zona de despacho del combustible



ANEXO 5
FOTOGRAFÍAS EN LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA
GASOLINERA



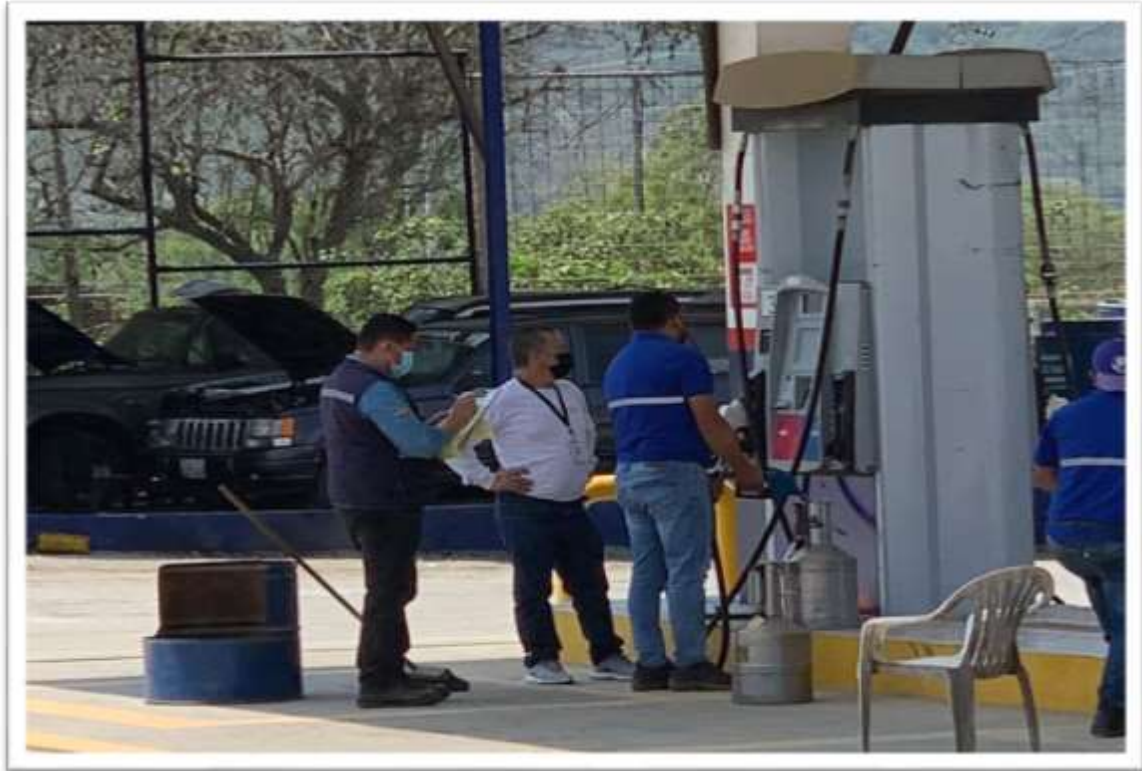


ANEXO 6

FOTOGRAFÍAS DE ENCUESTAS



ANEXO 7
FOTOGRAFÍAS DE CONTROL POR FUNCIONARIOS DE LA AGENCIA DE
REGULACIÓN Y CONTROL HIDROCARBURIFERO



ANEXO 8
ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR DE LA GASOLINERA

