



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

“DESARROLLO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ESTACION DE SERVICIO PEMEX GASOLINERA SILTEPEC, S. A. DE C.V.”

Dra. Yaneth Fabiola Solórzano Penagos

Alumno: Rivera Escobar Manolo Enrique

CAPITULO III

PASIÓN POR EDUCAR

Comitán de Domínguez, Chiapas; 18 Junio 2021.

CAPITULO III
CONTEXTO METODOLOGICO

3.1 Enfoque de la investigación.....	48
3.2 Método de investigación.....	49
3.3 Población y Muestra.....	49
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
BIBLIOGRAFIA.....	71

CAPITULO III

CONTEXTO METODOLOGICO

3.1 Enfoque de la investigación

El estudio investigativo para el proyecto de propuesta requiere una investigación no experimental, puesto que se aplicará un diseño longitudinal porque se lo utilizará una sola vez en un tiempo determinado.

La investigación aplicada permite busca teorías tanto teóricas como prácticas de expertos con conocimiento en administración. Investigación Explicativa requiere la conjugación de los métodos inductivo y deductivo, a través de los cuales se podrá constatar las causas que inciden en la problemática, es decir la falta de una estructura organizacional en la Estación de Servicio PEMEX Gasolinera Siltepec S.A. de C.V.,

Investigación correlacional, a través de esta investigación se estudió las variables y se las fundamento teóricamente para una mejor comprensión del trabajo propuesto. Investigación de campo, por medio de esta investigación se recolectó información proveniente de instrumentos investigativos como encuestas, entrevistas entre otros directamente del universo objeto de estudio, en este caso se visitó la gasolinera donde se observó los hechos que permitieron conocer los problemas que actualmente presenta la empresa Estación de Servicio PEMEX Gasolinera Siltepec S.A. de C.V., (Jimenez & Hernandez, 2014).

3.2 Método de investigación

Métodos y Técnicas. Método deductivo. Por medio de este método se podrá interpretar de forma razonable la información obtenida del proceso de recolección de datos y de esta manera establecer soluciones viables que contribuya al desarrollo empresarial de la gasolinera.

Método inductivo. A través de este método se identificó las causas del problema planteado, los cuales serán verificados mediante la técnica utilizada.

Método inductivo. A través de este método se determinaron las causas del problema planteado a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización del problema central, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de los citados problemas planteados o conjunto de conclusiones, para de esta manera establecer una solución acertada que beneficie a la Estación de Servicio PEMEX Gasolinera Siltepec S.A. de C.V.

3.3 Población y Muestra

Población y Muestra. La población objeto de estudio es el personal de la Estación de Servicio PEMEX Gasolinera Siltepec S.A. de C.V., ubicada en el municipio de Siltepec, Chiapas, México, donde se encuentran laborando 20 personas; 6 personas en el área administrando, 12 la gestión operativa y 2 guardias.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica. El instrumento que se utilizará para la recolección de información será la entrevista.

La entrevista es un instrumento de recolección de datos a partir de la interacción de dos partes: el entrevistador y el entrevistado. **Si bien es un cuestionario, este mecanismo supone la intervención de una persona calificada o entrenada que deberá conducir la aplicación del instrumento.** Esta figura es una especie de mediador que guía la recolección de información, organiza y controla la aplicación del cuestionario y registra las respuestas

Las entrevistas van a requerir de un personal que pueda hacer el papel de filtro entre el instrumento de medición y el participante, pero sin alterar o modificar los datos obtenidos. Por eso es muy importante que el entrevistador conozca a la perfección el cuestionario y la finalidad del mismo, además debe comprender totalmente las preguntas y no influir para conseguir o manipular la naturaleza de una respuesta.

Cuando son personales, las entrevistas deben contar con un moderador que no juzgue o apruebe, por medio de gestos o palabras, las opiniones expresadas por los participantes. Tampoco debe intimidar a los entrevistados. La función principal de este intermediario es guiar al participante durante la entrevista, mantener su interés y concentración para lograr la culminación exitosa del cuestionario.

Resultados. Análisis de la situación actual

Objetivo. Establecer la situación actual de la Estación de Servicio PEMEX Gasolinera Siltepec S.A. de C.V. a través de la identificación de las carencias operativas y administrativas que no les permite mantener un desarrollo sostenido

Situación problemática. La Estación de Servicio PEMEX Gasolinera Siltepec S.A. de C.V. es una empresa que lleva exactamente 10 años operando bajo la administración de una gerente general, quien tiene el deber de mantener a flote la empresa, sin embargo ha sido una tarea dura de conseguir debido a carencias administrativas como la ausencia de una estructura organizacional, es decir, no cuentan con un organigrama estructural donde el personal pueda identificar las jerarquía dentro de la organización.

No cuentan con un manual de funciones, es decir, el personal desconoce con exactitud de las tareas y responsabilidades de acuerdo al cargo que desempeñan, lo cual los ha hecho incurrir en recargas de trabajo que a generado un ambiente hostil del trabajo, alejando así el pronto cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Gerente general. El gerente se dedica a ejecutar todas las acciones referentes al control administrativo, autorizando pagos, realizándolas gestiones de compra, además realiza la supervisión de los tanqueros que llegan, en son muchas las responsabilidades que tiene esta persona, puesto que sería factible contar con un asistente para alivianar la carga laboral y así poder centrarse en el cumplimiento de los objetivos.

Contador. Es la persona que se encarga de la parte contable tributaria, dentro de esta área no se presentan problemas significativos puesto que el contador se encarga directamente de informar al gerente cualquier situación referente a las gestiones de este departamento muy a pesar de las tantas ocupaciones del gerente general.

Despachadores. Actualmente la gasolinera cuenta con cuatro despachadores, lo cual ha hecho que los despachadores trabajen de ocho horas, situación que genera el constante cambio de este personal por las continuas renunciaciones, esto dificulta la atención constante a los clientes.

Seguridad. La Estación de Servicio PEMEX Gasolinera Siltepec S.A. de C.V. no cuenta con personal de seguridad, por lo cual las instalaciones y el personal que labora no se encuentran reguardados, esta situación no genera un ambiente seguro de trabajo.

Chofer. El chofer es la persona que se encarga de retirar el producto de las empresas proveedoras y depositarlo en los tanques de la Estación de Servicio PEMEX Gasolinera Siltepec S.A. de C.V., su labor no le genera ningún problema a la empresa en la actualidad.

CUESTIONARIO

FECHA. _____
NOMBRE: _____ FUNCIONES QUE DESEMPEÑA DENTRO DE LA EMPRESA: _____ _____
1. ¿ESTACIÓN DE SERVICIO PEMEX GASOLINERA SILTEPEC, S.A. DE C.V. CUENTA CON MISIÓN Y VISIÓN?
2. ¿DE QUÉ MANERA LA EMPRESA EVALÚA EL DESEMPEÑO DE SUS COLABORADORES?
3. ¿SE REALIZAN INSPECCIONES PERIÓDICAS AL PERSONAL PARA VERIFICAR QUE SU DESARROLLO SEA ADECUADO?
4. ¿CON QUÉ SISTEMA DE COMUNICACIÓN SE CUENTA ACTUALMENTE?
5. ¿CONSIDERA LAS SUGERENCIAS Y OPINIONES DE LOS EMPLEADOS PARA LA TOMA DE DECISIONES?
6. ¿EN CASO DE EXISTIR PROBLEMAS DE QUÉ TIPO HAN SIDO?
7. ¿CON QUÉ FRECUENCIA EXISTEN PROBLEMAS CON LOS CLIENTES DEBIDO A LA FALTA DE COORDINACIÓN?
8. ¿EXISTEN MEDIDAS AMBIENTALES PARA EL FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA?
9. ¿CUENTA LA EMPRESA CON PLANES DE ACCIÓN QUE PERMITAN CUMPLIR LOS OBJETIVOS?
10. ¿EXISTE UN PRESUPUESTO BIEN ELABORADO?

3.5 ANALISIS Y RESULTADOS DE INVESTIGACION

ANALISIS DE LOS RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN

Institución: Estación de Servicio PEMEX Gasolinera Siltepec, S.A. de C.V.

Cuadro No. 1 GUIA DE OBSERVACIÓN

Dimensiones	Desempeño	Si	%	No	%
Organigrama	Existe un organigrama definido	0	0%	5	100%
Funciones	Existe un manual de funciones	0	0%	5	100%
Direccionamiento	Existe principios rectores y objetivos establecidos	0	0%	5	100%
Atención al cliente	Los clientes se sienten conformes por el servicio prestado	2	40%	5	60%

La observación realizada fue a 5 colaboradores de la Gasolinera en la que se pudo concretar que no existe un organigrama, parte esencial que guía y orienta las actividades a seguir con una estructura base, tampoco cuenta con un manual de funciones que es la pauta para realizar las diversas tareas en cada puesto, no existe un direccionamiento adecuado como son los objetivos, misión y visión que permite comprometerse y visualizar en el futuro y por último se puede notar que los clientes se encuentran insatisfechos por el servicio.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A DIRECTIVOS

1. ¿ESTACIÓN DE SERVICIO PEMEX GASOLINERA SILTEPEC, S.A. DE C.V. CUENTA CON MISIÓN Y VISIÓN?

Al realizar las entrevistas a los directivos sobre el empleo de principios rectores, 60% respondieron que no cuentan con misión ni visión, mientras que el 40% manifestó lo contrario. Se puede apreciar el desconocimiento de la dirección del negocio, por ende no tienen claro el direccionamiento estratégico de su establecimiento, aspectos que no permiten conocer la razón de ser de la empresa ni las ambiciones empresariales pretendidas en un futuro como es la visión empresarial, roles que van acompañados hacia los objetivos perseguidos por ende se evidencia la falta de compromiso

2. ¿DE QUÉ MANERA LA EMPRESA EVALÚA EL DESEMPEÑO DE SUS COLABORADORES?

Los entrevistados manifestaron que 40% evalúan a sus trabajadores en base a las ventas, el 40% dijo que se enfocan en la atención al cliente y otro 20% de acuerdo al grado de cumplimiento a las tareas asignadas. Del análisis se concluye que no existe una evaluación de desempeño adecuada ni definida porque solo se basan en supuestos básicos que no aportan ni un grado de exactitud en la medición de resultados para determinadas áreas.

La evaluación del desempeño es una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa; ocurre ya sea que exista o no un programa formal de evaluación en la organización. Los superiores jerárquicos están siempre observando la forma en que los empleados desempeñan sus tareas y se están formando impresiones acerca de su valor relativo para la organización.

3. ¿SE REALIZAN INSPECCIONES PERIÓDICAS AL PERSONAL PARA VERIFICAR QUE SU DESARROLLO SEA ADECUADO?

Como demuestra el gráfico el 60% de los entrevistados coincidieron que algunas veces realizan inspecciones periódicas al personal, pero así mismo el 40% de éstos señalaron que rara vez proceden a verificar el trabajo de sus colaboradores. Por tanto es preciso establecer sistemas adecuados que permitan medir el desempeño, la eficacia y eficiencia de cada uno de los trabajadores para así obtener mejores resultados.

4. ¿CON QUÉ SISTEMA DE COMUNICACIÓN SE CUENTA ACTUALMENTE?

De los entrevistados que conforman la parte directiva de la organización, se puede indicar que el 40% de ellos manifestaron que emplean más el teléfono como sistema de comunicación, mientras que en su misma proporción del 40% emplean la radio y otro 20% las circulares. Es así como se evidencia el poco empleo de nuevos medios de comunicación, veraz y confiable que permitan fluir la información de manera rápida y estar acorde a las nuevas exigencias de la tecnología que permitirá mantener mejores contactos con los trabajadores y empresa.

5. ¿CONSIDERA LAS SUGERENCIAS Y OPINIONES DE LOS EMPLEADOS PARA LA TOMA DE DECISIONES?

La información que antecede indica que un 60% de los directivos no toma en cuenta la opinión de los trabajadores y un 40% dice lo contrario. Según la información los directivos emplean un estilo de liderazgo autoritario porque generalmente no dan la participación a terceros en temas organizacionales que de una u otra forma impiden el grado de desarrollo del trabajador y limitan sus capacidades.

Es necesario tomar en cuenta criterios que permitan desarrollar actividades y resolver problemas; no debe prevalecer el sentido autoritario que impida el desarrollo de ideas.

6. ¿EN CASO DE EXISTIR PROBLEMAS DE QUÉ TIPO HAN SIDO?

Según las personas entrevistadas manifestaron que algunas veces los problemas con los clientes se deben a la falta de coordinación representados en un 60% y la minoría sostiene que casi siempre equivalente a un 40%. Es evidente que la mala coordinación fomenta inconvenientes con los usuarios y para ello debe existir un correcto proceso administrativo que permita emplear de buena manera dentro de la organización.

7. ¿CON QUÉ FRECUENCIA EXISTEN PROBLEMAS CON LOS CLIENTES DEBIDO A LA FALTA DE COORDINACIÓN?

Como detalla el gráfico, los entrevistados respondieron que el 60% de los problemas en la empresa se debe a la mala atención al usuario, seguido de un 40% por retraso de la entrega del producto; razones que nos reflejan que se debe mejorar las buenas relaciones humanas entre el trabajador y el cliente porque es parte fundamental ya que se refleja la buen servicio y el buen trato a los demás.

Se cree que la satisfacción de los consumidores se podría alcanzar mediante ofertas competitivas superiores, pero esto no es tan simple. Podremos darnos cuenta que no sólo el desempeño es considerado en el complejo proceso de formación de satisfacción, sino que además, variables como el esfuerzo realizado para obtener un producto o servicio, las expectativas, y los deseos de los consumidores serán fundamentales a la hora de explicar el nivel de satisfacción.

8. ¿EXISTEN MEDIDAS AMBIENTALES PARA EL FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA?

Como se puede reflejar en el gráfico el 100% de los entrevistados, es decir en su totalidad, indicaron que no existen dentro de la institución medidas ambientales, por ende es necesario preocuparse por elaborar planes de acción y de corresponsabilidad con la naturaleza sobre todo la responsabilidad social que debe asumir teniendo en cuenta el empleo de posibles programas de medidas preventivas, para el bien de las personas que viven alrededor y de los que consumen a diario, para que de esta manera poder ser uno de las mejores empresas que no solo se preocupa por vender sino por el bien de la comunidad y clientes.

9. ¿CUENTA LA EMPRESA CON PLANES DE ACCIÓN QUE PERMITAN CUMPLIR LOS OBJETIVOS?

En la totalidad de los entrevistados contestaron que no existen planes de acción, es así que es preocupante porque la falta y el desconocimiento de la importancia del empleo de guías incide para que en la gasolinera exista una gestión lenta por parte de los administradores y no se logre alcanzar las metas propuestas que se fije la organización y por ende incide en el desarrollo y desenvolvimiento de los trabajadores.

10. ¿EXISTE UN PRESUPUESTO BIEN ELABORADO?

Al realizar las entrevistas sobre la existencia de un presupuesto bien elaborado, 67% respondieron que no son bien realizados, lo que da a entender que no se ha estimado los gastos pertinentes, ni los rubros adecuados para los diferentes actividades e índoles necesarios para el funcionamiento de la empresa; lo que ha generado que en ocasiones exista cierto tipo de inconvenientes y desfases por no

tener una correcta previsión, análisis adecuado y situaciones posibles, mientras que en un 33% respondieron que si son elaborados en base a los requerimientos establecidos.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA A CLIENTES INTERNOS.

1. ¿CREE USTED QUE TIENEN DEFINIDO EL GRADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DE LAS ACTIVIDADES QUE REALIZAN LOS EMPLEADOS EN LA EMPRESA?

ITEM	Valoración	F	%
1	Si	4	22%
	No	14	78%
	Total	18	100%



Gráfico No.1

Mediante la encuesta realizada a los clientes internos de **ESTACIÓN DE SERVICIO PEMEX GASOLINERA SILTEPEC, S.A. DE C.V.** se puede indicar que el 78% manifestaron que no tienen definido el grado de responsabilidad y autoridad, lo que es preocupante porque los trabajadores no pueden emplear sus funciones en su totalidad ya que se encuentran en cierto grado de incertidumbre al momento de ejercer alguna actividad o tomar una decisión, y en un 22% manifestó que si tiene claro en todo lo referente a su trabajo.

2. ¿SON DE CONOCIMIENTO PÚBLICO TODAS LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES QUE DEBEN DESEMPEÑAR DENTRO DE SUS PUESTOS?

Tabla No. 2. CONOCIMIENTO PÚBLICO DE LAS FUNCIONES			
ITEM	Valoración	F	%
2	Continuamente	0	0%
	Regularmente	2	11%
	Ocasionalmente	2	11%
	Nunca	14	78%
	Total	18	100%

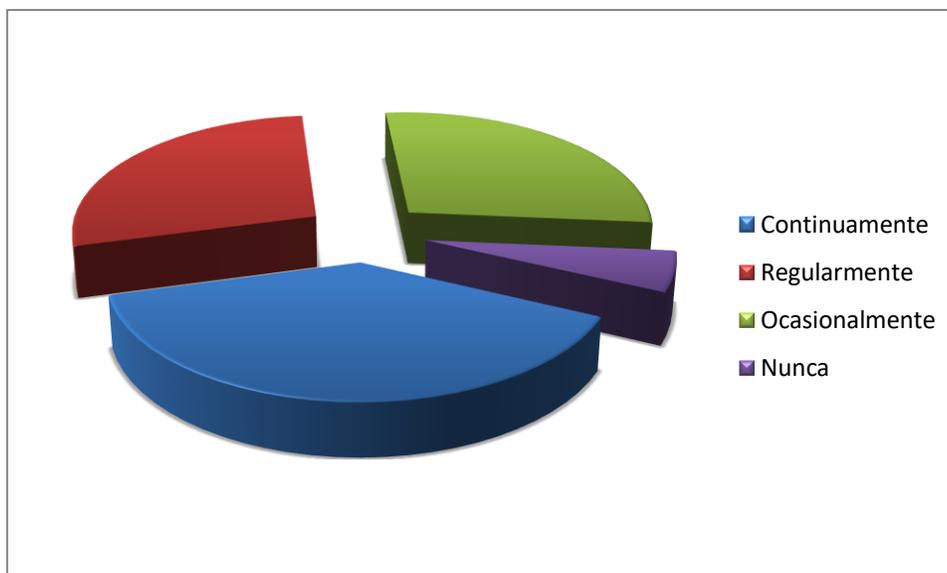


Gráfico No.2

El 78% de los encuestados opina que las funciones y obligaciones de los trabajadores no son de conocimiento público, por ende no existe un documento que permita visualizar y despejar cualquier inquietud en un manual de funciones en la que nos permita guiar y orientar sobre las tareas y responsabilidades de cada uno de las personas que se encuentran en la organización, el 11% manifiesta que se lo hace ocasionalmente y en 11% regularmente.

3. ¿EN ALGÚN MOMENTO HA LLEGADO HACER EL TRABAJO QUE LE CORRESPONDE A OTRO?

Tabla No. 3 TRABAJO NO CORRESPONDIDO			
ITEM	Valoración	F	%
3	Casi siempre	7	39%
	Algunas veces	9	50%
	Rara vez	2	11%
	Nunca	0	0%
	Total	18	100%

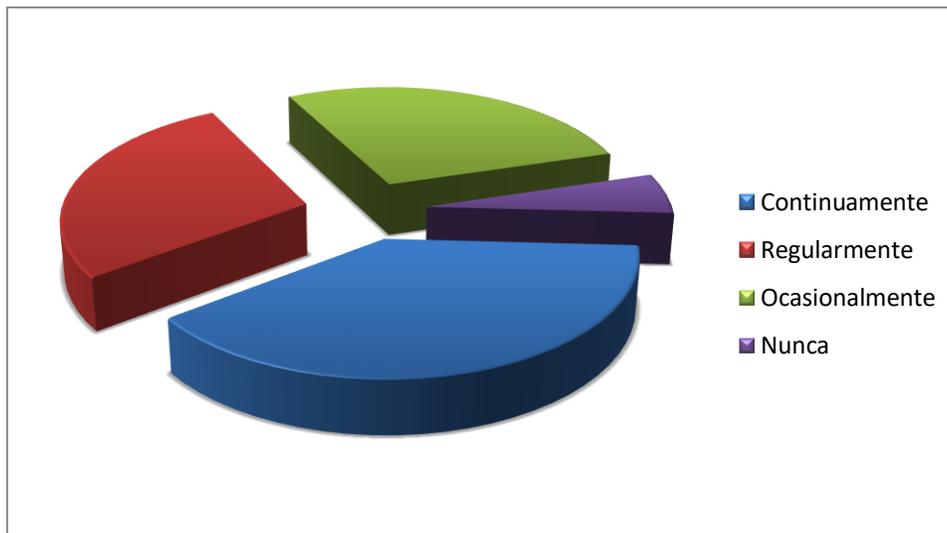


Gráfico No.3

El personal que labora en la empresa algunas veces realiza trabajo que no le corresponde equivalente a un 50% lo que indica que no están definidas las funciones de los trabajadores lo que impide confusión y cierto sentido de incertidumbre, el 39% manifiesta que casi siempre y en un 11% rara vez; es imprescindible fijar los parámetros adecuados para que el personal pueda desarrollarse con eficiencia y eficacia.

4. ¿EN ALGÚN MOMENTO USTED LLEGA A RECIBIR INDICACIONES ERRÓNEAS POR EL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA?

ITEM	Valoración	F	%
4	Continuamente	7	39%
	Regularmente	5	28%
	Ocasionalmente	5	28%
	Nunca	1	6%
	Total	18	100%

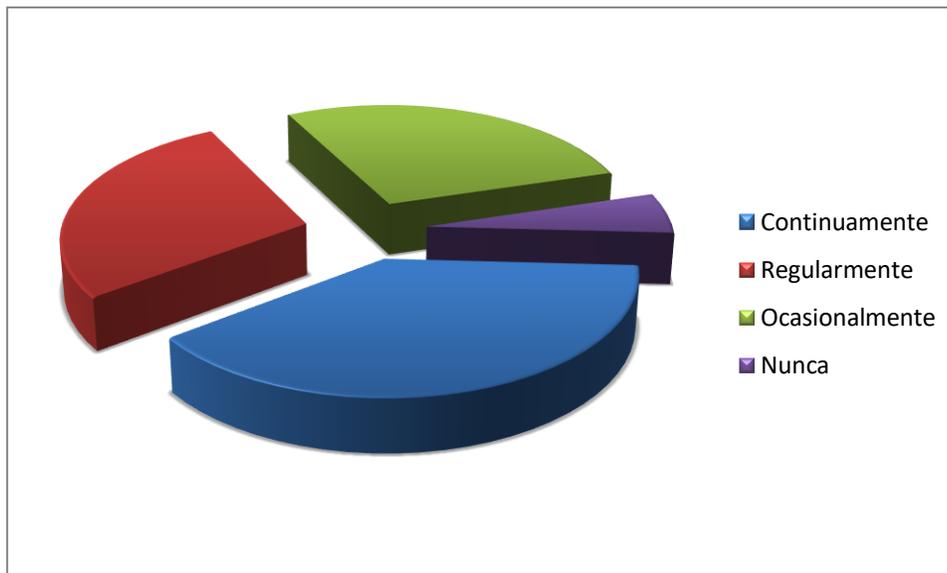


Gráfico No.4

La gráfica indica que el 39% de los encuestados continuamente reciben indicaciones erróneas por el personal que labora en la empresa, ocasionado confusiones y el bajo rendimiento en las actividades que realmente debe desempeñar, el 28% regularmente reciben instrucciones equivocadas, el otro 28% ocasionalmente y el 6% restante manifiesta que nunca ha recibido indicaciones erróneas.

5. ¿ESTÁ USTED DE ACUERDO CON LA FORMA DE DESPACHO DE LOS MATERIALES EN LA EMPRESA?

ITEM	Valoración	F	%
5	Si	5	28%
	No	9	50%
	Poco	4	22%
	Total	18	100%

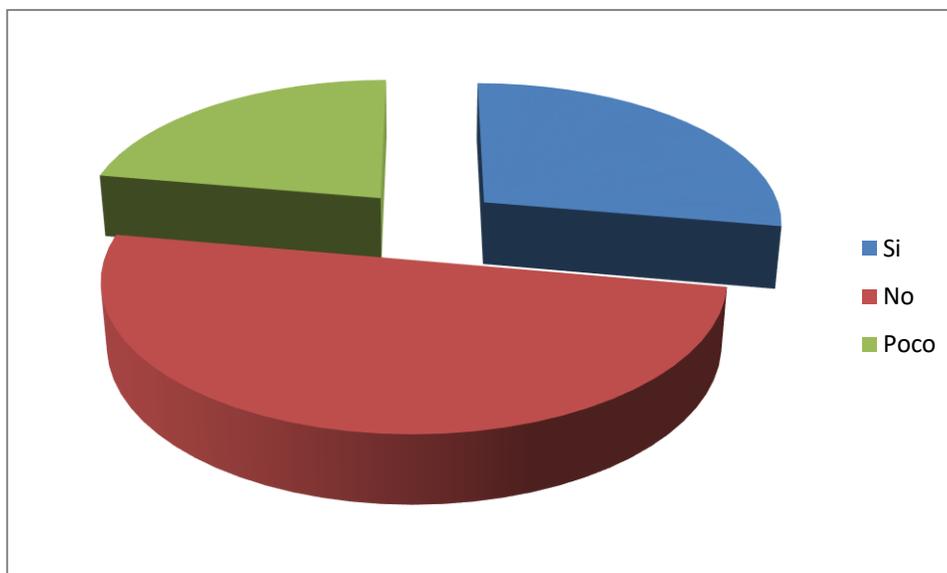


Gráfico No. 5

Según las personas encuestadas expresaron que el 50% de ellos no estaban de acuerdo con la forma de despacho de los materiales de la empresa, mientras que en un 28% muy poco y el otro 22% está conforme con los procedimientos de la distribución de los implementos y requerimientos; esto nos indica inconformidad con los procesos empleados porque no optimizan el tiempo y recursos.

6. ¿SE ESTABLECE POLÍTICAS Y OBJETIVOS EN LA EMPRESA?

EXISTENCIA DE POLÍTICAS Y OBJETIVOS

ITEM	Valoración	F	%
6	Si	4	22%
	No	14	78%
	Total	18	100%

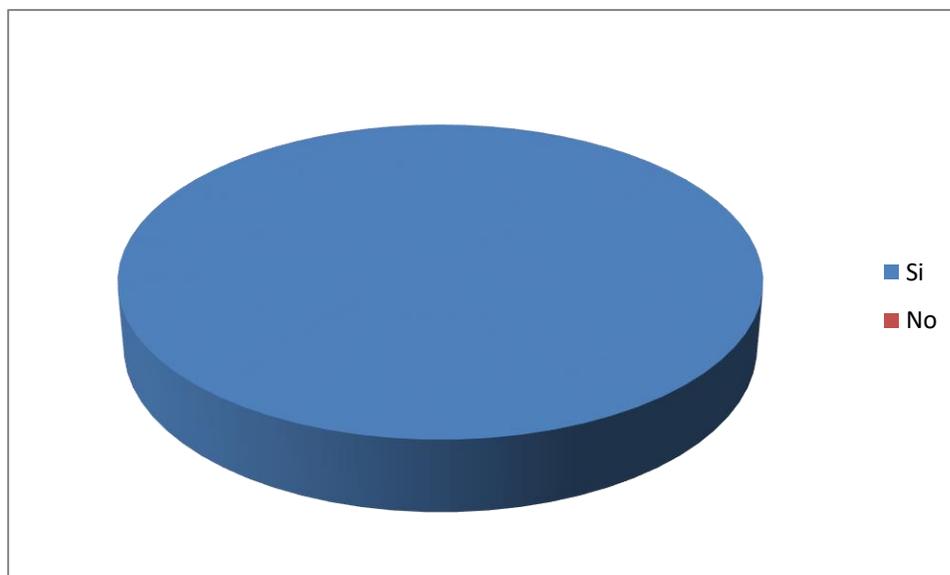


Gráfico No. 6

El 78% de las personas encuestadas expresaron que no se establece políticas ni objetivos en la empresa, mientras que en un 22% indicó que si existen. Se puede estimar el desconocimiento de la dirección del negocio por parte de los trabajadores, quizás porque la falta de difusión o por la inexistencia, razón por la cual es preciso que la Gasolinera Hernández Jr. 2 cuente con orientaciones establecidas que le permitirán proyectarse en el tiempo y así tener nociones precisas de lo que le puede esperar en un futuro determinado.

7. ¿LOS PROCESOS SON ADECUADOS O NECESITAN REDEFINIRSE?

PROCESOS ADECUADOS

Tabla No. 7 Procesos adecuados			
ITEM	Valoración	F	%
7	Si	4	22%
	No	14	78%
	Total	18	100%

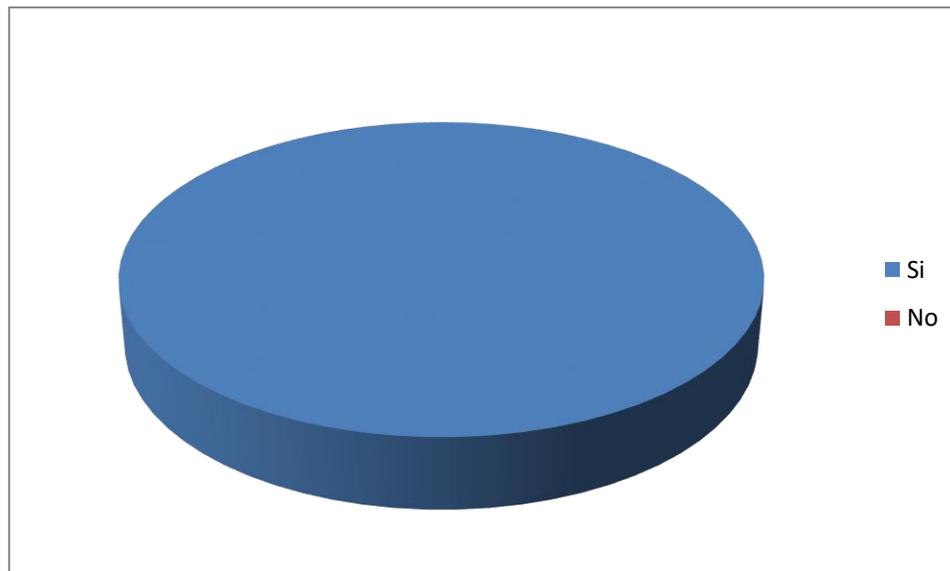


Gráfico No. 7

Los encuestados consideran que los procesos no son adecuados representados en un 78% indicando mediante este resultado que deben agilizar los procesos a fin de cumplir con las tareas cotidianas y se refleje de muy buena manera la atención al usuario y la eficiencia en sus labores que realizan y en un 22% manifiesta que si son adecuados y que cumplen con sus requerimientos.

8. ¿CUENTA LA EMPRESA CON MANUALES DE PROCEDIMIENTOS?

EXISTENCIA DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Tabla No. 8 Existencia de manuales de procedimientos			
ITEM	Valoración	F	%
8	Si	0	0%
	No	18	100%
	Total	18	100%

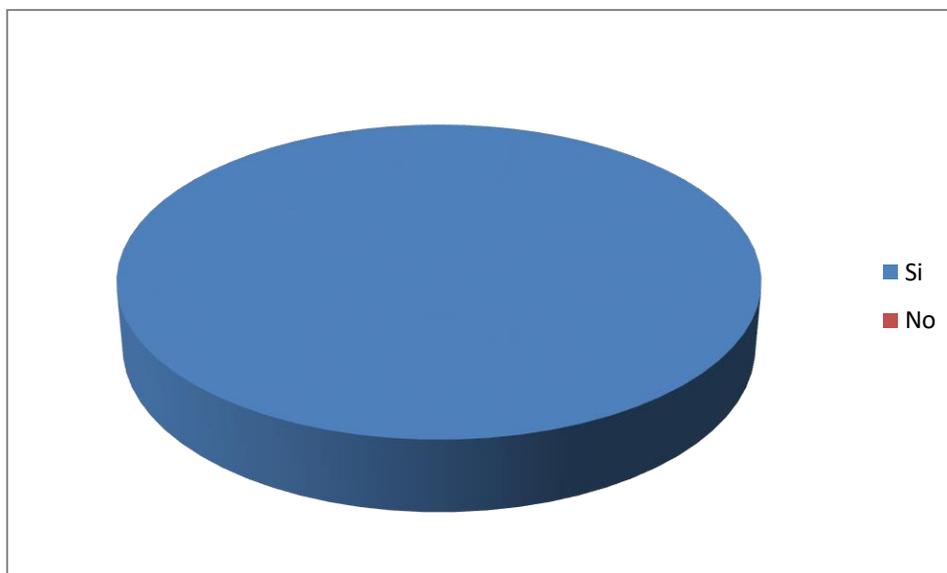


Gráfico No. 8

En la totalidad de las personas encuestadas representadas en un 100% opinan que no existen manuales de procedimientos indicando a la vez porque no existe ningún documento físico que garantice ni visualice las secuencias o procesos en cada una de las áreas de la empresa, por lo que es indispensable para la mejora de la misma y para que las actividades funcionen normalmente sin ningún contratiempo.

9. ¿CONOCE LA ESTRUCTURA DE LA EMPRESA?

CONOCIMIENTO DE LA ESTRUCTURA DE LA EMPRESA

Tabla No. 9 Conocimiento de la estructura de la empresa			
ITEM	Valoración	F	%
9	Si	0	0%
	No	18	100%
	Total	18	100%

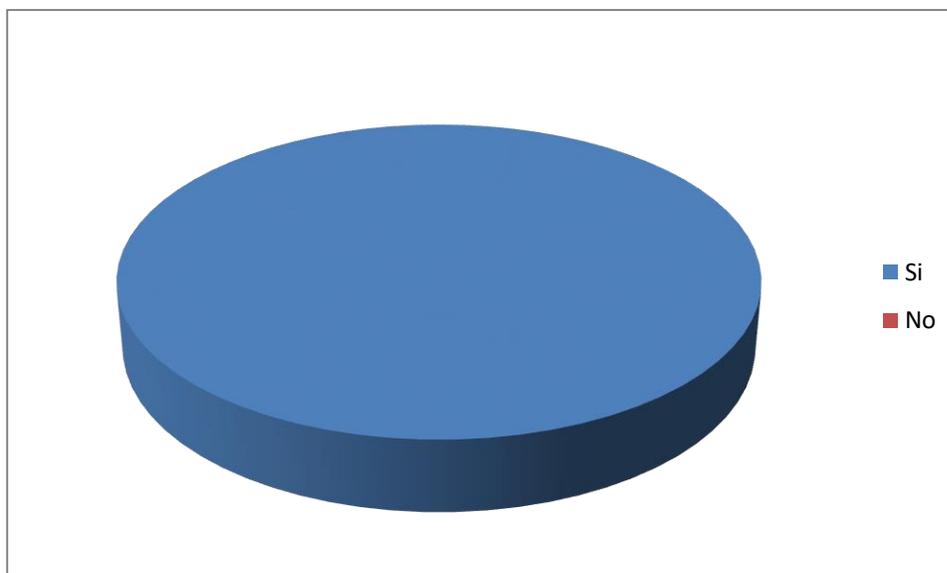


Gráfico No. 9

Como demuestra el gráfico se puede manifestar que el 100% de los encuestados no tienen conocimiento de la estructura de la organización, por ende existe problemas en el direccionamiento del accionar diario de los empleados en el sentido de responsabilidad y de obligaciones asumidas sobre todo a quién se debe reportar y qué límites pueden sobrellevar las cuales pueden llegar a ser impedimentos en los flujos de información.

10. ¿CREE USTED QUE LA EMPRESA MEJORARÁ SU EFICACIA Y EFICIENCIA DESPUÉS DE REDISEÑAR SU ORGANIZACIÓN Y DISEÑO?

ACEPTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL

Tabla No. 9 Conocimiento de la estructura de la empresa			
ITEM	Valoración	F	%
10	Si	180	100%
	No	0	0%
	Total	18	100%

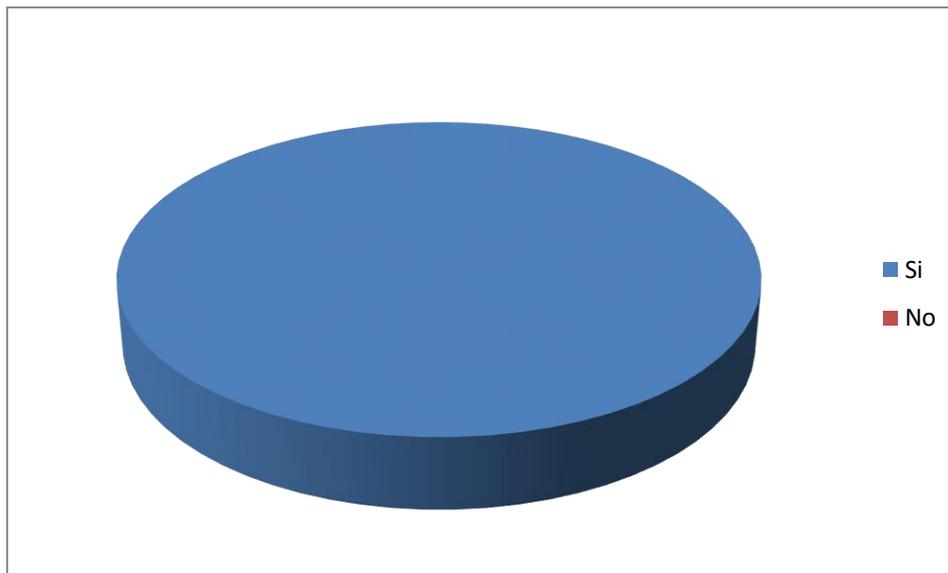


Gráfico No. 10

De los encuestados el 100% de ellos indicaron que es necesario implementar un diseño organizacional en la empresa porque existen ciertos tipos de carencias administrativas que obstaculizan y conllevan a una gestión lenta por parte de los administradores, ocasionando que no se logre alcanzar los objetivos previstos en la organización y así poder brindar un excelente servicio.

COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS

Toda la información recopilada nos muestra una pauta en la que los resultados reflejan un fuerte reto para perfeccionar la calidad en el servicio y obtener un óptimo desempeño por parte de los trabajadores.

De acuerdo a las entrevistas y encuestas tanto para clientes internos y externos muestran que hay deficiencias en el trato al cliente, en los procesos, en la definición

de tareas y responsabilidades; en la imagen y en el ambiente de la empresa, lo que es sumamente grave en el negocio por no desempeñarse de forma adecuada ocasionando poca efectividad.

Tanto la parte directiva como los colaboradores coinciden que se debe tener un diseño organizacional acorde a las exigencias del mercado partiendo del análisis realizado tomando en cuenta el establecimiento de políticas que permitan esclarecer situaciones mediante la implementación de un manual de funciones que establezca los parámetros adecuados para poder desempeñarse. Por lo tanto hay un extenso campo para la mejora empresarial.

Dentro del análisis realizado se puede reflejar la falta de un direccionamiento estratégico adecuado porque en la empresa solo emplea fundamentos teóricos y orientaciones tradicionales, empíricas y no establecidas en un documento como guía de principios rectores que toda organización debe seguir para cumplir con los estándares previstos y metas propuestas.

El proceso empleado se evidencia en el trabajo desarrollado y en el esfuerzo empleado por ende el desempeño de la parte operativa y directiva es el fiel reflejo de un trabajo comprobado y realizado con el auténtico compromiso de identificación con la empresa, ocasionando de esta manera el servicio profesional ante los clientes.

BIBLIOGRAFIA

Antecedentes.net. (13 de Diciembre de 2012). Antecedentes hitóricos de la administración. Recuperado el 12 de Febrero de 2013, de <http://www.antecedentes.net/antecedentes-administracion.html>

Ballou, R. (2012). "Logística: Administración de la Cadena de Suministro". México: Editorial Pearson Prentice Hall - Quinta Edición. México.

Bernal. (2012). Metodologí de la investigación. Madrid: Madrid.

Blasquez Santan, F. (2012). Factore del crecmiento empresarial. Bogota: JULY/DEC.

Cubillo Santana, G. L. (05 de Mayo de 2013). "Proyecto para la reestructuracion comercial administrativa y financiera de una pyme de productos textiles del sector deportivo cso Lizfashion. Recuperado el 12 de Junio de 2013, de http://www.cib.espol.edu.ec/Digipath/D_Tesis_PDF/D-38376.pdf

Díaz Cruz, O. (2012 p. 16). : Creación de la cultura de Calidad en el servicio en una unidad de Soporte y Mantenimiento de software, utilizando la metodología de "La ruta del cliente y Herramientas utilizadas en la Gestión del servicio. Madrid: Madrid.

García Cebrian, L. I. (03 de Mayo de 2012). Economía: ¿Quienes son los verdaderos competidores de una empresa? Recuperado el 21 de Enero de 2015, de <http://www.revistalaocaloca.com/2009/05/economia-competidores-empresa/>

Heizer, J., & Render, B. (2013). "Principios de Administración de Operaciones". México: Editorial Pearson Prentice Hall - Séptima Edición.

Itescan. (14 de Febrero de 2013). Administración de recursos humanos. Recuperado el 18 de Marzo de 2013, de <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>

Jimenez, J., & Hernandez, S. (24 de Enero de 2014). Metodología de la investigación. Recuperado el 25 de Octubre de 2012

Kloter, P. (2012). El concepto de las ventas. Madrid: Madrid.

Mindmeiser. (2013). Costos de administración. Recuperado el 16 de Junio de 2013, de <http://www.mindmeister.com/es/224082234/contabilidad-de-costos>

Narasimhan Sim, M. L., W., D., & Billington, P. (2012). "Planeación de la Producción y Control de Inventarios". México: Editorial Pearson Prentice Hall - Segunda Edición. México.

Porter, M. (2012). Ventaja Competitiva, Creación y sostenimiento de un desempeño superior. En M. Porter. Madrid.

Reid, A. L. (2012). Las Técnicas Modernas de Venta y sus Aplicaciones. Medellin. Tesis de investigadores. (Mayo de 2014). Tipos de investigación. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/05/tipos-de-investigacion.html>

Tobar, Lissete & Hurtado, Carlos. (2012). "Propuesta para mejorarla rentabilidad. Recuperado el 30 de Diciembre de 2013, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1109/1/T-UCE-0005-144.pdf>