

## CONCLUSIONES

Con la llegada del nuevo siglo observamos como el mundo es sometido a enormes cambios, a un proceso de grandes transformaciones y posibilidades. En apenas unos pocos años hemos presenciado el nacimiento de la sociedad posindustrial y la llegada de la era de la información y la carrera por la computarización, la revolución del conocimiento en el liderazgo y las relaciones humanas.

Cambios parece ser la palabra que hoy gobierna en las organizaciones y en todos los sectores, por lo que los administradores organizacionales se ven en la necesidad de estar a la vanguardia de los acontecimientos y enfrentar retos en el mercado y una manera de lograrlo es comprometerse con la empresa llevándola a la competitividad, ofreciendo productos de alta calidad buscando la satisfacción del cliente.

Además, se debe de concientizar que para lograr la competitividad de sus productos en el mercado es necesario implementar programas de calidad total y de la importancia del servicio al cliente.

La competitividad y la productividad global en el nuevo milenio requiere personas con rasgos tales como conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes, de esta manera la empresa puede aspirar a obtener resultados de acuerdo a sus necesidades de permanencia en el mercado.

Al tener entre sus empleados a personas seleccionadas, como resultado, la empresa será mas competitiva y podrá hacer frente a la gran incertidumbre que hoy por hoy enfrentan las organizaciones.

El movimiento acelerado ha llevado además, a los sistemas educativos a desarrollarse de acuerdo a la demanda de las necesidades de la sociedad y la empresa, ofreciendo una educación pertinente.

El ser competitivo a nivel individual garantizará enfrentar en forma más positiva las constantes corrientes de cambio.

Si las empresas en nuestro país quieren avanzar en nuestro mundo globalizado será de gran importancia invertir en la capacitación y en caso concreto para SIOSA.

Será necesario que ésta empresa preste mas atención al Departamento de Recursos Humanos, en especial en la forma de seleccionar a su personal; así como invertir en el área de capacitación otorgando partidas presupuestales, a fin de cumplir con las necesidades existentes en la organización.

Deberá comprometerse a escuchar a su personal reconociendo sus necesidades y deseos individuales además reconociendo la necesidad de pertenencia y de sentirse importantes, escuchándolos y prestando atención a sus quejas siempre que fuera necesario y permitiéndoles participar en ciertas decisiones concernientes a las condiciones de trabajo y otras situaciones, de ser así con toda seguridad mejorará la moral y los trabajadores cooperarán con la empresa para lograr una mejor calidad y productividad.

Los empresarios ya se han dado cuenta de que al incrementar la educación como entrenamiento técnico aumenta la productividad y la calidad si saben como realizarlo, por esta razón es necesario, la búsqueda constante de la productividad, la calidad y la competitividad con personal más capacitado, positivo, con actitud de logro mirando con esperanza el futuro.

## **ANEXO I**

### **Entrevista al Gerente de la Empresa SIOSA.**

**Con la finalidad de conocer de viva voz a la Empresa y algunas de sus necesidades.**

**1. ¿Como se llama la Empresa?**

Servicio Integral para Oficinas, S.A., de C.V.

**2. ¿Cuál es su giro?**

Somos una empresa que ofrece a sus clientes todos los consumibles de cómputo, papelería de oficina, impresos, ofreciendo productos y servicios de la mejor calidad buscando satisfacer al cliente.

**3. ¿Cuál es la forma de atender a sus clientes?**

Son atendidos a través de la tienda electrónica vía Internet, donde a cada cliente se le asigna un ejecutivo de cuenta, quién atiende de manera personalizada para ayudarle a realizar su pedido en caso de ser la primera vez y/o que no sepa realizarlo ó en caso de duda.

**4. ¿Cuál es la estrategia para detectar los productos mas vendidos?**

Todos los inventarios que realizamos se controlan con la formula 90-8-2 que es la Ley de Pareto que ya está integrada en el sistema, se realiza un estudio cada tres meses para darnos cuenta de los productos mas vendidos, los mas cotizados, los de mayor movimiento. De tal manera que el 90% en dinero es el 20% en producto, el 8% en dinero es el 30% en producto y el 2% en dinero es el 50% en producto, de tal manera que a un cliente que nosotros le quedemos mal con el 2% en dinero para nosotros no sería perjudicial, pero si para el cliente ya que para él representa el 50% en sus productos y viéndolo de ésta manera nuestra obligación es cubrirle sus necesidades y tener un cliente satisfecho.

**5. ¿Cuáles son las necesidades más urgentes en función de los trabajadores?**

Algo que nos ha perjudicado sobremanera es la rotación de personal, ya que permanecen unos cuantos meses y después se van y la Empresa tiene que estar finiquitando por el tiempo laborado.

Por lo que si me interesa que se haga un estudio de necesidades de la Empresa, al fin que no hay nada que perder y sí mucho que ganar.

## ANEXO II CUESTIONARIO

Este es un cuestionario para diagnosticar necesidades de la empresa. Se llevará a cabo de manera confidencial por lo que no hay necesidad de poner su nombre.

No se trata de un examen, aquí no hay respuestas correctas o incorrectas. Toda respuesta que refleje fielmente su modo de pensar es buena respuesta. De antemano muchas gracias por su valiosa participación.

**Instrucciones:** Marque con una "X" la respuesta de su elección.

1. ¿Al ingresar a la empresa se les da capacitación para realizar su trabajo?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_
  
2. ¿Existe en la empresa la oportunidad de capacitación y desarrollo para escalar a otro nivel de empleo?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_
  
3. ¿Considera que los trabajadores tienen la definición exacta de sus funciones?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_
  
4. ¿Conoce y entiende las funciones de los compañeros que colaboran con usted?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_
  
5. ¿Considera que cumple usted con los requisitos de puntualidad?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_

6. ¿Considera que cumple usted con los requisitos de asistencia?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_
7. ¿Existe trabajo de equipo entre usted y sus compañeros?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_
8. ¿Considera que es mucha la carga de trabajo que realiza?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_
9. ¿Cuenta con material y equipo para realizar su trabajo?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_
10. ¿Considera que se les da buen mantenimiento a las unidades de transporte de mercancía para realizar la entrega?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_
11. ¿Considera que existe seguridad e higiene en su área de trabajo?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_
12. ¿Considera que es apoyado por sus superiores cuando se enfrenta a problemas para realizar su trabajo?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_
13. ¿Es usted tratado con dignidad y respeto de parte de sus superiores?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_
14. ¿Considera que es usted reconocido y aceptado como buen trabajador de parte de sus superiores?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_

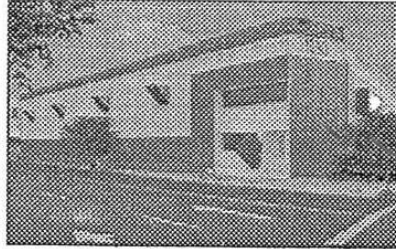
15. ¿Se considera usted productivo y efectivo dentro de su área de trabajo?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_
16. ¿Le han otorgado estímulos económicos por su buen desempeño laboral?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_
17. ¿Considera que al dar sugerencias y expresar ideas para mejorar su trabajo estas son tomadas en cuenta por sus superiores?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_
18. ¿Considera que existe en el ambiente de trabajo cordialidad y entusiasmo?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_
19. ¿Considera que existe en el ambiente de trabajo hostilidad y apatía?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_
20. ¿Considera usted que la empresa tiene un buen nivel de competencia en el mercado laboral?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Algunas veces \_\_\_\_\_

## Centros de Distribución

### ZONA CENTRO

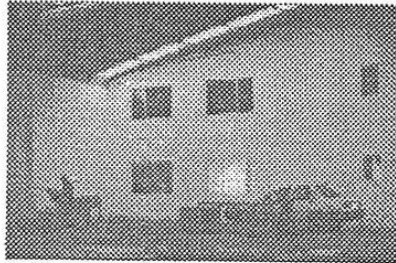
**C**entro de Distribución Maestro Cd de México.  
Insurgentes Norte 1090,  
Col. Tlacamaca  
Gustavo A. Madero

Gerencia de Ventas Ext 485  
Gerencia de Operaciones Ext 496  
Almacén Ext 465  
Distribución Ext 497  
Recibo Ext 466  
Gerencia Contabilidad Ext 455  
G. Adquisiciones Ext 487  
Contraloría Ext 482  
Gestión de Pagos a Prov. Ext 488  
Fax Ventas Ext 499  
Fax Compras Ext 498



### ZONA NOROCCIDENTAL

Avenida "D" #1121, Fracc.  
San Nicolás de los Garza, Nuevo León  
Monterrey: Conm 01-81-34-33-60



### ZONA OCCIDENTAL

Calle de la Industria Maderera # 106, Col. Industrial  
Zapopan Norte, Zapopan Jalisco,



# Servicio Integral para Oficinas, S.A. de C.V.

## PRESENTACIÓN

Somos una empresa fundada en 1982. Nos especializamos en dar solución a las necesidades de artículos de papelería y consumibles de cómputo, atendiendo grandes corporativos, sector gobierno y sector financiero.

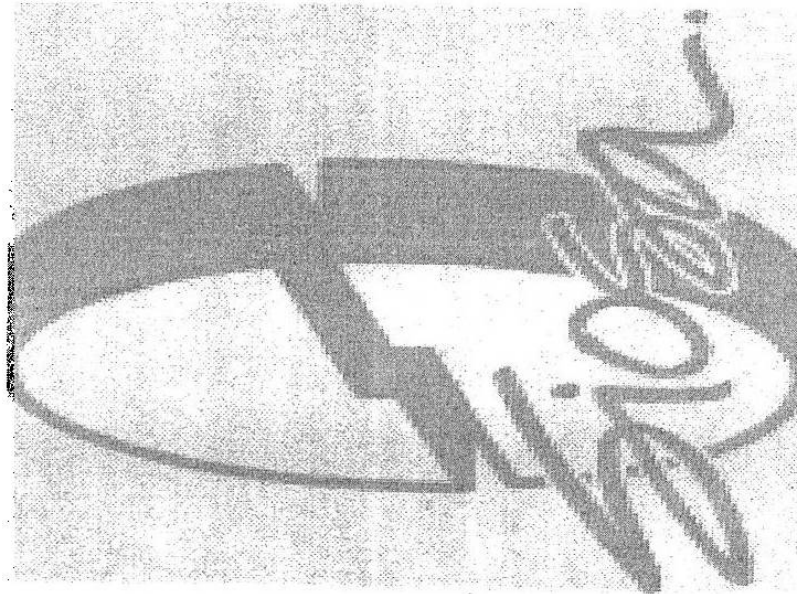
Desde 1995, hemos estado considerados entre las 500 empresas más importantes de México, de acuerdo al reporte de la revista Expansión.

Formamos un equipo de 100 colaboradores que estamos dispuestos a satisfacer sus necesidades y adaptarnos a sus requerimientos.

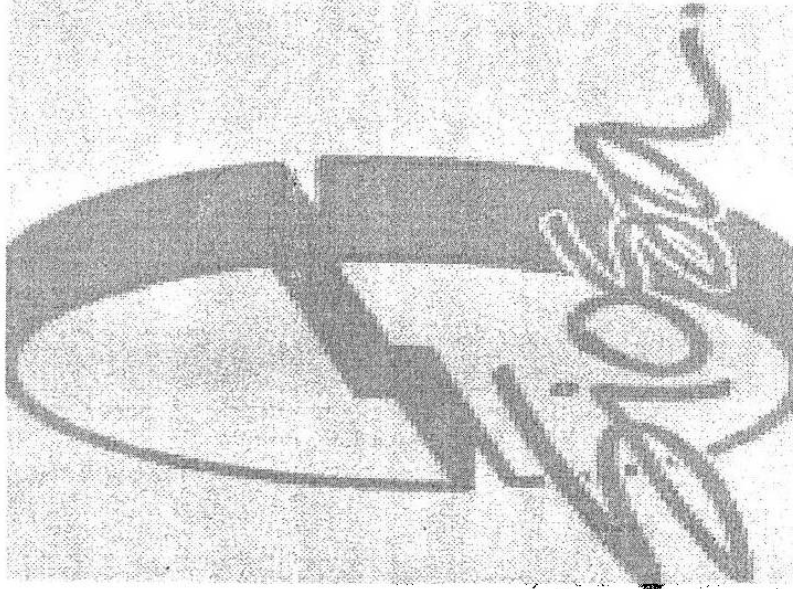
Por otro lado, y como parte de nuestro proceso de mejora permanente y calidad, estamos preparándonos para recibir, nuestra certificación de calidad ISO-9002.

Nuestras oficinas generales y área de distribución se ubican en Av. Insurgentes Norte No. 1090 Esq. Poniente 112 Col. Tlacamaca, C.P. 07380, en un área de 4,500 m2. Además de contar con un centro de distribución en Monterrey que es de 1,500 m2, y próximamente en Guadaluajara.

En Siosa no tememos al cambio; por el contrario, somos una empresa dinámica y moderna en permanente adecuación a la realidad del mercado, a las nuevas demandas y al entorno macroeconómico nacional y global.



# Servicio Integral para Oficinas, S.A. de C.V.



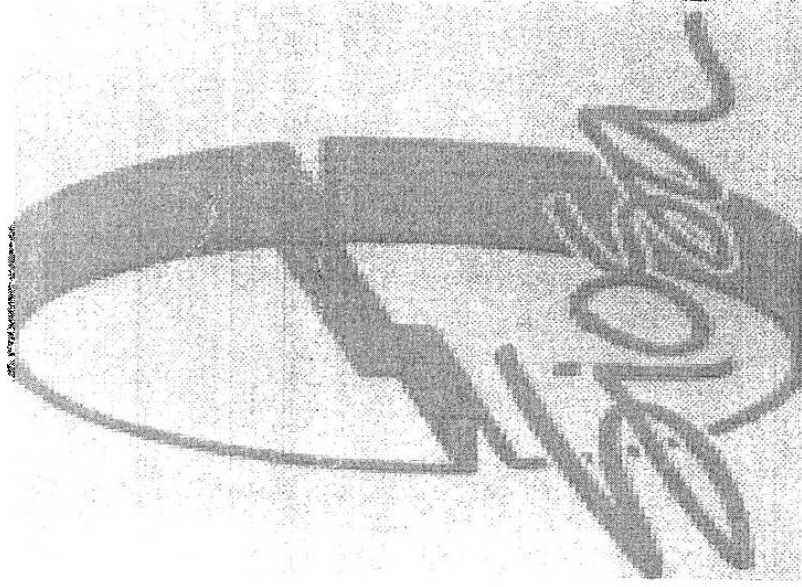
## VISION

Ser una empresa institucional que alcance y sostenga una rentabilidad satisfactoria de largo plazo manteniendo un ambiente de trabajo grato y deseable. Ser percibidos y admirados como una empresa líder en su giro y entorno por su buena administración y por ser eficiente y eficaz

## MISION

En un entorno de ética y responsabilidad social, buscar la consolidación como una empresa rentable para sus accionistas y buena remuneradora para sus empleados, así como consistente y cumplidora con el fisco y sus proveedores, siendo una firma que constituya y preste servicios de elementos para el correcto funcionamiento de las oficinas. Preocuparse por la calidad, en actitudes y aptitudes, para satisfacer plenamente las necesidades y demandas de nuestros clientes, a través de la capacitación permanente.

# Servicio Integral para Oficinas, S.A. de C.V.



## REPORTES

Reporte de productos ( Pareto A,B,C,-Optimización continua).

Discriminando líneas (Por su peso Económico distinto).

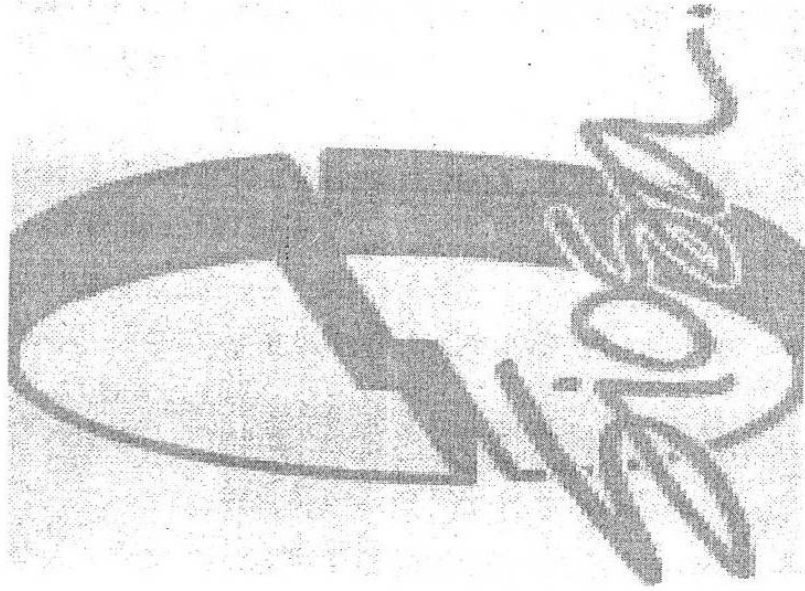
Reporte de productos consumidos por un periodo.

Reporte de consumo por centro de costo.

Reporte de consolidación por marca o fabricante.

Reportes operativos (concentrados de remisiones con propósito de soporte a facturación fiscal).

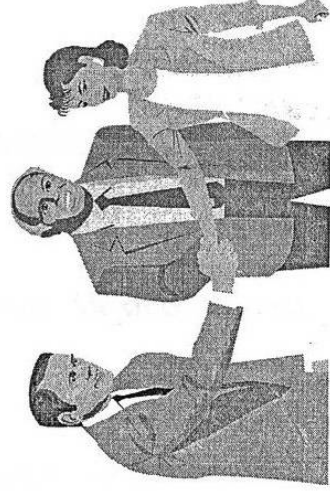
# Servicio Integral para Oficinas, S.A. de C.V.



## ATENCIÓN PERSONALIZADA

Cada cuenta es atendida en función de sus hábitos de compra; cada cuenta es asignada a un Administrador de Cuenta, esto permite dar un seguimiento cuidadoso y personal de cada uno de nuestros clientes.

Además, nuestro Director de Ventas, Gerentes, y representantes realizan visitas periódicas tendientes a lograr un acercamiento y a detectar, en su caso, la necesidad de implementar cambios en nuestro proceso de atención, a sus necesidades y preocupaciones específicas.



## BIBLIOGRAFÍA

- **Álvarez Barret, Luis. Educación y Productividad. México: ediciones Productivas, 1968.**
- **Arias Galicia, Fernando. Administración de Recursos Humanos. México: Editorial Trillas, 1980.**
- **Broadwell, Martín M. La Guía del Supervisor Actual. México: Nueva Editorial Interamericana, S.A. de C.V., 1983.**
- **Coll, César. Algunos desafíos de la educación básica en el lumbal del nuevo milenio. Revista Perfiles Educativos. Vol. XXI, Num. 83-84 (1999).**
- **Craig, Robert L. y Bittel Lester R. Manual de Entrenamiento y Desarrollo Personal. México: Editorial Diana, 1981.**
- **Dawes Robyn M. Fundamentos y Técnicas de Medición de Actitudes. México: Editorial Limusa, 1983.**
- **Dubin Robert et Leadership. Supervisión y Productividad. México: Editorial Trillas, 1975.**
- **Fraisse, Paul, Meili Richard. Psicología de las Actitudes. Buenos Aires: Editorial Proteo, 1967.**
- **French Wendell L., Bell Jr Cecil H. Desarrollo Organizacional. México: Editorial Prentice Hall, 1996.**

- **Gitlow Howards, Gitlow Shelly J. Como mejorar la calidad y la productividad con el método Deming. Colombia: Editorial Norma, 1993.**
- **González Maura, Viviana. ¿Qué significa ser un Profesional Competente? Reflexiones desde una perspectiva psicológica. Revista cubana de Educación Superior. No. 1/2002.**
- **Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la Investigación. México: editorial Mc Graw-Hill, 2003.**
- **Koontz Harold, O'Donnell Cyril. Curso de Administración Moderna. México: Editorial Mc Graw-Hill, 1982.**
- **Larrea Pedro. Calidad de Servicio. Madrid (España): Editorial Díaz de Santos, S.A., 1991.**
- **López Leyva, Santos. La Vinculación con las Empresas. Una nueva función de las Instituciones de Educación Superior en México. Revista de la Educación Superior. Vol. XXX (4). No. 120, Octubre – Diciembre de 2001.**
- **Maldonado, Alma. Los organismos internacionales y la educación en México. Revista Perfiles Educativos. Vol. XXII, Num. 87, enero, 2000.**
- **Man Leon. Elemento de Psicología Social. México: Editorial Limusa, 1981.**

- **Margulies, Newton, Raia Anthony P. Desarrollo Organizacional. México: Editorial Diana, 1981.**
- **Morales, J. Francisco. Psicología Social. España: Editorial Mc Graw-Hill, 1995.**
- **Mrum Espinoza, Elia y Rosario Muñoz, Victor. Tendencias de las Profesiones del Área Económico – Administrativa. Revista Perfiles Educativos, Vol. XXIII, No. 93, 2001.**
- **Nadler David A., Tushman Michael L. El Diseño de la Organización como Arma Competitiva. México: Oxford University, Press, 1999.**
- **Reed, Horace B., Lee Loughran Elizabeth. Más allá de las escuelas. Ediciones Gernika**
- **Reich Ben y Adcock Cristine. Valores Actitudes y Cambios de Conducta. México: Compañía Editorial Continental, S.A., 1980.**
- **Reza Trosino, Jesús Carlos. Como desarrollar y evaluar programas de capacitación en las organizaciones. México: Panorama Editorial, 1995.**
- **Rugarcía Torres, Armando. Gestación y Formación de Investigadores. Revista Ciencia UANL/ Vol. III, No. 2, Abril – Junio 2000.**
- **Rodríguez Gómez, Roberto. La Educación Superior en el siglo XXI. Líneas Estratégicas de Desarrollo. Una Propuesta de la ANUIES. Revista de la Educación Superior Volumen XXIX (1), No. 113, Enero – Marzo de 2000.**

- **Rojas Soriano, Raúl. Guía para realizar investigaciones sociales. México: Plaza y Valadéz Editores, 2002.**
- **Siegel, Laurence, Lane Irving M. Psicología de las Organizaciones Industriales. México: Compañía Editorial Continental, S.A., 1980.**
- **Silicea, Alfonso, Cazares David y González José Luis. Liderazgo, Valores y Cultura Organizacional. México: Editorial Mc Graw-Hill, 1999.**
- **Stoner, James, Freeman, Edward. Administración. México: Prentice Hall, Hispanoamericana, 1996.**
- **Terry George R, Franklin Stephen G. Principios de Administración. México: Compañía Editorial Continental, S.A., 1986.**



