**1. Formulación y delimitación del problema de estudio**

**1.1 Descripción de la organización.**

La organización puede ser una empresa que sea de servicio técnico o tenga un área interna que se dedique a otorgar este servicio.

Normalmente este rubro tiene características comunes de procesos y la mayoría de las empresas dedicadas tienen flujos de trabajo y formas de organizarse similares. Estas organizaciones comparten tareas comunes como son recibir un producto, revisarlo y repararlo. La gran parte de estas empresa pertenecen a la categoría de pymes ya que muchas veces solo tienen un contrato con la marca a la cual le prestan servicios por ejemplo la marca Sony tiene servicio autorizados dentro del país pero no son de propiedad de la marca, tienen un represente jurídico que normalmente es el dueño del negocio. En otros casos la misma marca entrega el servicio de garantía en sus propias dependencias.

* + 1. **Funciones de la empresa.**

Dentro de la empresa se pueden apreciar varias funciones entre ellas encontramos recepción, la cual se encarga de recibir y registrar los productos de los clientes , luego de esto personal administrativos ya sean asistentes o encargados del área distribuyen, gestionan y controlan el trabajo asignado al personal técnico, ellos son los que finalmente revisan o reparan los artículos ingresados, también se encuentran los altos mandos que son los que manejan el área financiera y toma de decisiones dentro de la empresa o flujo de trabajo, y por ultimo recursos humanos que en base a el trabajo realizado por los técnico entrega comisiones a estos.

Además estas empresa están normadas por leyes del consumidor ya que entregan servicios de garantía, por lo que al momento de entregar el contrato de revisión o reparación este debe cumplir con los requisitos mínimos establecidos por ley.

Si bien todas las empresas tienen estas metodologías de trabajo no todas aplican las mismas políticas lo que nos indica que los procesos son similares pero las necesidades varían dependiendo de cada empresa.