Contenido

[Capítulo I: Introducción 2](#_Toc239349371)

[1. Formulación y delimitación del problema en estudio. 2](#_Toc239349372)

[1.1 Descripción de la organización. 2](#_Toc239349373)

# Capítulo I: Introducción

## 1. Formulación y delimitación del problema en 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. En su mayoría estas empresas pertenecen a la categoría de PYMES, poseen pocos empleados, y muchas prestan servicio a determinadas marcar electrónicas. Por otra parte también existen grandes empresas que poseen su propia área de servicio técnico dentro de sus dependencias.

#### 1.1.1. 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 ellos.

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.

#### 1.1.2 . Antecedentes

Buscando Información

#### 1.1.3 Estructura Organizacional

Si bien el proyecto no se centra en una empresa específica, se pueden identificar perfiles y cargos similares que serán la base para el desarrollo del proyecto.

Aquí se explica y detalla una estructura organizacional estándar para este tipo de empresas.