Contenido

[Capítulo I: Introducción 2](#_Toc239357796)

[1 Formulación y delimitación del problema en estudio. 2](#_Toc239357797)

[1.1 Descripción de la organización. 2](#_Toc239357798)

[1.1.1 Funciones de la empresa. 2](#_Toc239357799)

[1.1.2 Antecedentes 2](#_Toc239357800)

[1.1.3 Estructura Organizacional 3](#_Toc239357801)

[1.1.3.1 Recepcionista: 3](#_Toc239357802)

[1.1.3.2 Administrativo. 3](#_Toc239357803)

[1.1.3.3 Técnico. 3](#_Toc239357804)

[1.1.3.4 Supervisores. 3](#_Toc239357805)

[1.1.3.5 Recursos Humanos. 3](#_Toc239357806)

[1.1.3.6 Gerencia. 3](#_Toc239357807)

[1.2 Descripción del problema. 3](#_Toc239357808)

[Capítulo II: Objetivos 5](#_Toc239357809)

[2 Objetivos 5](#_Toc239357810)

[2.1 Objetivos Generales 5](#_Toc239357811)

[2.2 Objetivo Especifico 5](#_Toc239357812)

# 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

#### 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 (Figura 1), la cual se usara en el transcurso de este proyecto.

Dentro de la empresa se encuentran los siguientes:

##### 1.1.3.1 Recepcionista:

Es el encargado de recibir los productos que ingresan al servicio técnico ya sea directamente de un cliente o de un distribuidor.

##### 1.1.3.2 Administrativo.

Es el encargado de administrar, gestionar y controlar la asignación de trabajo del personal técnico y el estado de todos los productos del servicio técnico, además de aprobar las solicitudes de pedidos de repuestos ya sean por garantías o particulares.

##### 1.1.3.3 Técnico.

Es el encargado de revisar, diagnosticar y reparar los artículos ingresados al servicio técnico.

##### 1.1.3.4 Supervisores.

Son los encargados de supervisar áreas de la empresa, teniendo a su cargo empleados por área por ejemplo supervisor área técnica, supervisor área administrativa, supervisor área recepción y entrega.

##### 1.1.3.5 Recursos Humanos.

Es el personal encargado de los empleados de la empresa, ellos reciben informes del las diferentes áreas, para realizar el pago sueldos, beneficios, comisiones.

##### 1.1.3.6 Gerencia.

Es el encargado de velar que la empresa cumpla con su misión, y toma de decisiones para el funcionamiento y crecimiento de la empresa.



Figura 1: Organigrama

### 1.2 Descripción del problema.

Actualmente las empresas de servicio técnico poseen metodologías de trabajo que no son las más optimas para entregar un buen servicio al cliente, por ejemplo se puede apreciar que el tiempo de entrega es extenso, no hay una comunicación directa con el cliente, los plazo se extienden, surgen problemas entre cliente y servicio, que derivan en denuncias, disconformidades y mala imagen de la empresa.

Según lo expuesto anteriormente esta forma de trabajo están realizadas de manera ineficiente, muchas veces de modo artesanal o intuitivas, sin manejar un marco de trabajo optimo ni tampoco un registro detallado de los procesos realizados durante el transcurso del desarrollo de las tareas de la empresa.

La mayoría de estas empresas son de tipo PYMES, no tienen la capacidad de obtener sistemas que permitan la asistencia de gestión de los procesos de la empresa y un presupuesto escaso para invertir en mejoras.

# Capítulo II: Objetivos

### 2 Objetivos

#### 2.1 Objetivos Generales

El objetivo de este proyecto es proporcionar una solución eficiente para los problemas que poseen las empresas de servicio técnico, principalmente se encuentra en reducir los tiempos en el ciclo de reparación del articulo ingresado, balancear la carga de trabajo para los técnicos, optimizar las tareas criticas en los procesos de la organización y obtener información en tiempo real de estos. Con lo anterior se busca mejorar la calidad de servicio que se entrega al cliente y aumentar la capacidad para una mayor demanda de estos.

#### 2.2 Objetivo Específicos

Los objetivos específicos del proyecto son:

* Control de flujos de procesos del ciclo de reparación de un producto.
* El registro de artículos que ingresan al servicio.
* Automatización de asignación de carga de trabajo hacia los técnicos.
* Entregar información precisa, consistente y en tiempo real de los procesos del servicio.
* Manejo de estados de los artículos ingresados al servicio.
* Administrar información de técnicos, especialidades, historial de trabajo, asignación de comisiones.
* Entregar información de trabajo realizado por técnicos al área de recursos humanos.
* Permitir comunicación actualizada con clientes.

.