

Diseño de un manual de políticas y procedimientos para optimizar el área operativa en una empresa dedicada a brindar servicios de equipos eléctricos y de telecomunicaciones

PROBLEMA

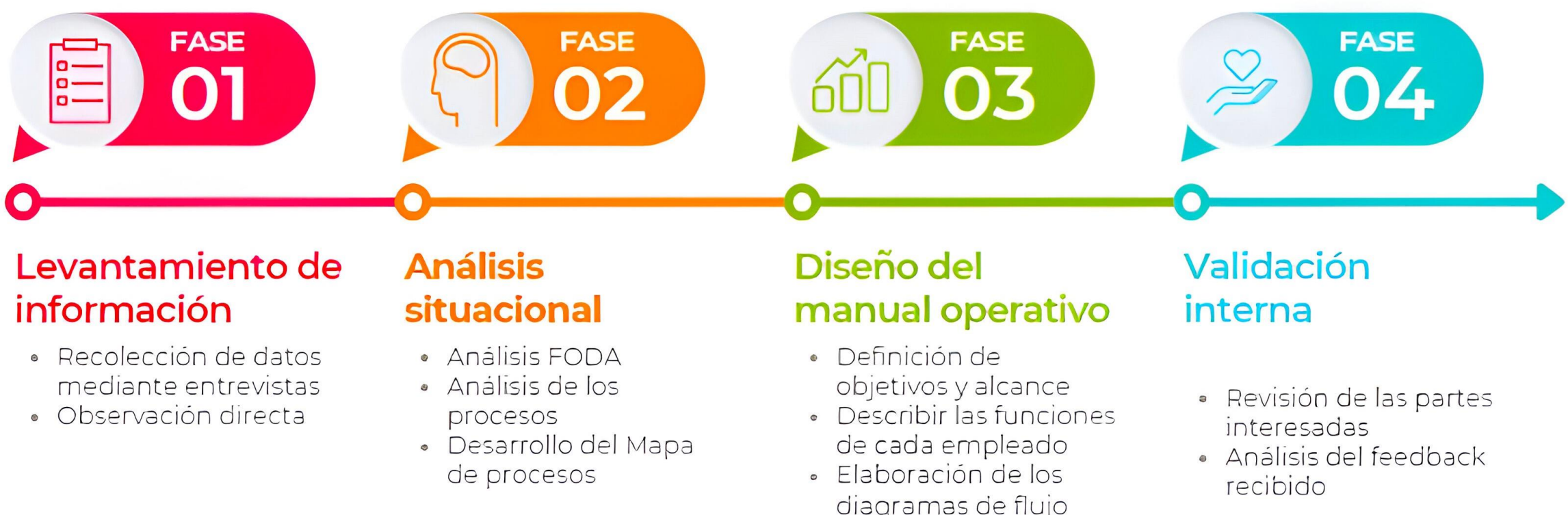
La empresa enfrenta problemas como la comunicación ineficaz, la falta de documentación adecuada, la debilidad en la cultura organizacional y la ausencia de estandarización en los procesos, lo que afecta negativamente la eficiencia, coherencia y productividad.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de políticas y procedimientos para el área operativa, mediante el análisis situacional de la empresa, que permita la estandarización de procesos, implementación de mejoras y aumento de le eficiencia de los procesos.

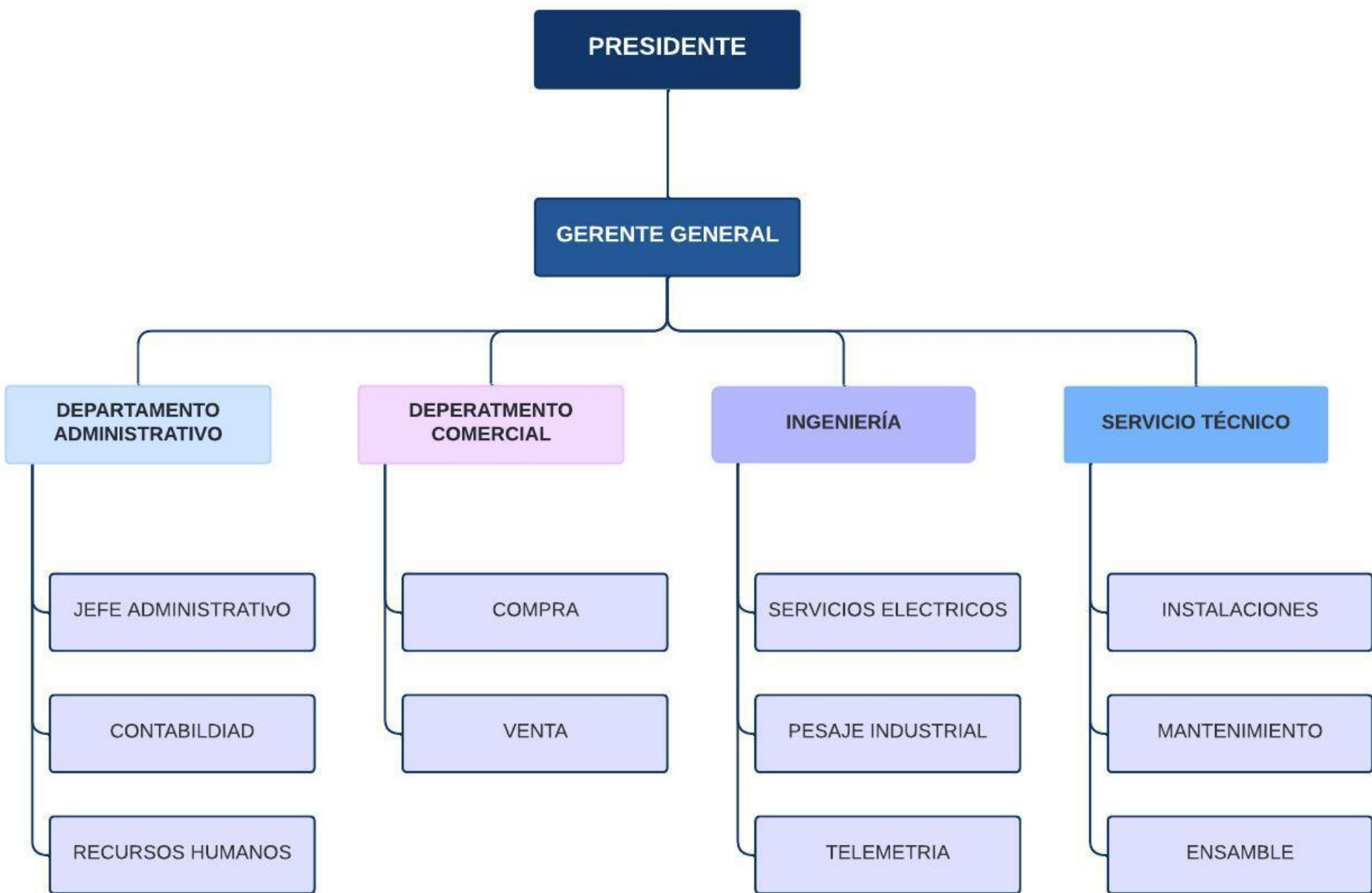
PROPUESTA

Esta investigación exploró los procesos operativos de la empresa, sin manipular variables ni condiciones. A continuación, se detalla la estructura metodológica empleada en el proyecto:



RESULTADOS

A través de las entrevistas y el análisis FODA, se desarrolló la siguiente estructura organizacional propuesta:



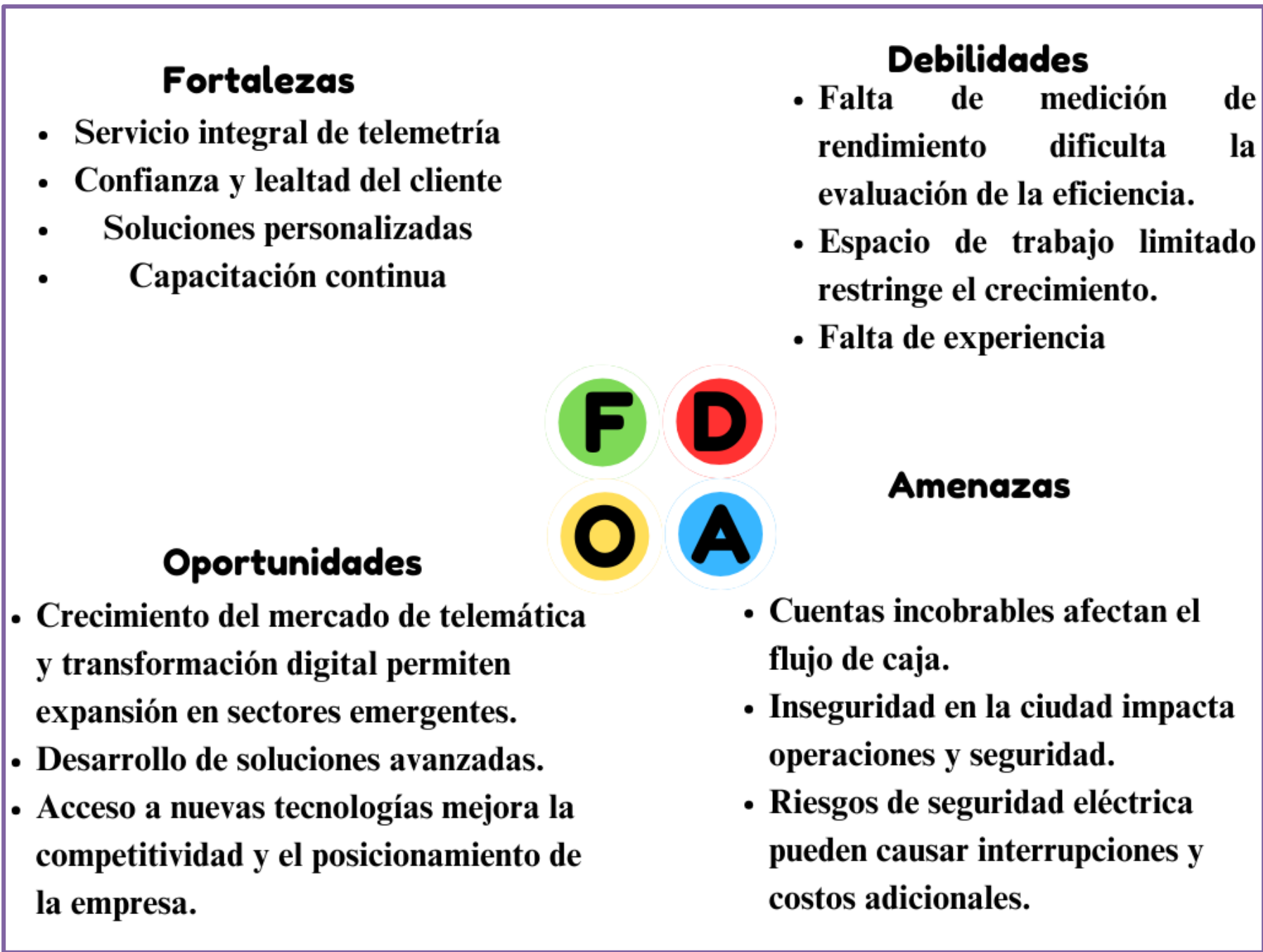
CONCLUSIONES

En conclusión, el manual de procesos operativo ayuda a la compañía a :

- Estandarizar procedimientos, asegurando consistencia en las operaciones.
- Facilitar la capacitación efectiva de empleados con directrices claras.
- Mejorar la productividad al reducir errores y optimizar recursos.
- Servir como base para la mejora continua y la adaptación de la empresa.



Basados en las técnicas de levantamiento de información aplicadas se procedió con el análisis situacional de la empresa, mediante el análisis FODA:



Por otro lado, se identificaron los procesos clave, los cuales van a ser graficados y detallados en el manual operativo:

Mapa de procesos

