

MANUAL DEL PROYECTO

DETECCIÓN DE NECESIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

FORMATO DE APOYO – ENTREGA FINAL DEL PROYECTO

Materia: Detección de necesidades en la organización

Proyecto: Entrega final

Nombre del estudiante: _____

Nombre del docente: M.G.C. Fabián Castillo de León

1. SÍNTESIS TÉCNICA DEL PROBLEMA

Realiza una breve síntesis de los hallazgos identificados en la primera parte del proyecto.

1.1 Redacción técnica del problema

Ejemplo:

“La empresa presenta una disminución sostenida en la satisfacción del cliente, pasando de 4.5 a 3.2 en encuestas internas en un periodo de 6 meses, afectando principalmente el proceso postventa.”

Escribe aquí tu problema técnico:

1.2 Evidencia que lo respalda		
Evidencia	Tipo (cuanti/cuali)	Fuente

Ejemplo:

- Reporte interno de quejas (cuantitativa)
- Entrevistas a supervisores (cualitativa)

Sugerencia opcional:
Puedes fortalecer evidencia con:

- Datos de SCINCE para analizar entorno sectorial.
- DENUe para mapear competencia.
- Registros internos.
- Reportes financieros.

(No es obligatorio, pero fortalece tu trabajo).

2. VALIDACIÓN PROFUNDA DE CAUSA RAÍZ

Aquí vamos a confirmar que tu causa raíz no es suposición.

2.1 Matriz Causal

Primero escribe 5 causas clave identificadas:

- A. _____
- B. _____
- C. _____
- D. _____
- E. _____

Ahora completa la matriz:						
Causa	A	B	C	D	E	Total salidas
A	-					
B		-				
C			-			
D				-		
E					-	
Total entradas						

Ejemplo de interpretación:

Si “Capacitación deficiente” influye en 3 causas y recibe 1 influencia, puede ser causa clave.

Escribe tu interpretación:

2.2 Tabla de Incógnitas

Esto evita que tu intervención se base en suposiciones.

Aspecto	Desarrollo
Qué se sabe	
Qué no se sabe	
Qué se supone	
Qué se necesita saber	
Cómo obtenerlo	

Ejemplo breve:

Qué se sabe: aumento de rotación.

Qué no se sabe: si el motivo es salario o clima laboral.

Cómo obtenerlo: encuesta Likert + entrevista de salida.

Sugerencia opcional:

Puedes usar:

- Escala Likert para medir percepción.
- Escala diferencial semántico para evaluar clima.
- Lista de cotejo para revisar cumplimiento de procesos.

3. DIMENSIONAMIENTO FINAL DEL PROBLEMA (A–I–U)

Primero reflexiona sin números.

1. Alcance (¿a cuántas áreas afecta?):
2. Impacto (¿qué consecuencias genera?)
3. Urgencia (¿qué pasa si no se atiende?):

Ahora asigna valores:

Escala:

1 = Bajo

2 = Medio

3 = Alto

Dimensión	Valor	Justificación
Alcance		
Impacto		
Urgencia		
Total		

Ejemplo de interpretación resuminda
Alcance: 3 (afecta ventas, operaciones y servicio).
Impacto: 3 (pérdida de clientes).
Urgencia: 2 (aún controlable).

4. VALIDACIÓN CON INSTRUMENTOS

Aquí debes demostrar que tu diagnóstico tiene evidencia

NO ES NECESARIO QUE REALICES LA INVESTIGACIÓN NI QUE DISEÑES EL INSTRUMENTO, SOLO TE PIDO QUE INDIQUES QUE USARÍAS, PORQUÉ Y QUE ESPERAS ENCONTRAR

4.1 Instrumentos aplicados

4.1 Instrumentos aplicados		
Instrumento	Objetivo	Hallazgo clave que buscas
Análisis de reportes internos		
Inteligencia de mercado en fuentes		
Entrevista		
Encuesta / cuestionario		
Revisión documental		
Observación		
Escalas		
Guías de verificación		

Ejemplo:

Encuesta Likert a 25 empleados → 70% reporta falta de claridad en procesos.

Sugerencias (opcionales):

- DINUE para analizar concentración de competidores.
- SCINCE para analizar entorno geográfico.
- Google Trends para comportamiento de mercado.
- Lista de cotejo para verificar cumplimiento operativo.

NO ES NECESARIO QUE REALICES LA INVESTIGACIÓN NI QUE DISEÑES EL INSTRUMENTO, SOLO TE PIDO QUE INDIQUES QUE USARÍAS, PORQUÉ Y QUE ESPERAS ENCONTRAR, ESTO PARA SABER SI FORTALECE TU ANÁLISIS

5. DISEÑO DE INTERVENCIÓN

Aquí ya propones acciones estructuradas.

5.1 Fuerzas prioritarias a intervenir

Selecciona máximo 2 negativas y 2 positivas.

Tipo	Fuerza	Evidencia	Prioridad
Negativa			
Negativa			
Positiva			
Positiva			

Ejemplo:

Negativa: Resistencia pasiva en mandos medios (detectada en entrevistas).

5.2 Objetivo de intervención

Debe ser medible.

Ejemplo:

“Reducir la rotación del 18% al 10% en 8 meses.” UTILIZA EL ESQUEMA SMART

Escribe aquí: _____

5.3 Plan de intervención estructurado

Plan estructurado de intervención				
Acción	Tipo (refuerzo / transformación / estructural)	Responsable	Tiempo	Indicador de éxito
EJEMPLO: Capacitación técnica en sistema CRM	Transformación	RH	3 meses	Reducción errores 40% (TAMBIEN PUEDES MENCIONAR EL KPI

6. INFORME FINAL

6.1 Resumen ejecutivo (máximo 1 página)

Incluye:

- Problema central
- Causa raíz confirmada
- Nivel de criticidad
- Intervención propuesta
- Beneficio esperado

6.2 Conclusiones estratégicas

- ¿Qué aprendió la organización?
- ¿Qué cambiará estructuralmente?
- ¿Qué riesgo se evita?

PUEDES AGREGAR TODA LA INTERPRETACIÓN QUE CONSIDERES ADECUADA