**Trabajo en Clases**

**“Generación de Indicadores”**

**Empresa “Aceros S.A.”**

**Barracas de Fierros** “A**ceros”**, tiene presencia nacional, con una sucursal en Coquimbo su Casa Matriz en Viña del Mar, dirigida principalmente a las áreas de la **Construcción, Industria, la pequeña y gran Minería, Maestranzas y Metalmecánica, Pesqueras, Astilleros, Agricultura, Pisqueras, Ferreterías, Cerrajería y Carpintería Metálica en general.-**

Actualmente cuenta con la representación de prestigiosas compañías del rubro Fierros y Aceros, con lo que puede ofrecer a sus clientes el más amplio STOCK y MIX de productos, tanto de fabricación directa, importación y distribución nacional.

**Misión:**

Creamos valor con nuestros clientes nacionales, mejorando la competitividad de éstos ofreciendo los mejores precios del mercado, trabajando con los mejores proveedores, excelente tecnológica y alta eficiencia.

**Visión:**

Llegar a ser una empresa líder en el mercado del acero tanto nacional como internacional, comprometida con el desarrollo de sus clientes, a la vanguardia en parámetros industriales y destacada por la excelencia de sus servicios y recursos humanos.

**OBJETIVO ESTRATÉGICO:**

Alcanzar los más altos estándares en calidad de nuestros productos, distribuyendo aceros al menor precio posible, garantizando la satisfacción de nuestros Clientes.

**Problemas:**

En la organización, si bien existe un organigrama éste no está compuesto de acuerdo a algún patrón teórico definido, es decir, “todos hacen de todo”, lo que conlleva a un desorden administrativo importante. Por otra parte tiene problemas en el manejo de los créditos a clientes, ya que estos se otorgan al simple “olfato” sin hacer análisis financieros contables del estatus y capacidad de endeudamiento que tienen dichos clientes.

Respecto de los procesos internos de la Empresa, estos se realizan o ejecutan sobre la marcha, es decir, no tienen bien definidos la parte procedimental, lo que conlleva toma de decisiones desinformadas y en consecuencia, errores en el desarrollo de las actividades.

Los clientes, pareciera no tener mayor importancia, y se ha registrado diversos reclamos que tienen que ver con la calidad en la atención de sus requerimientos.

La parte administrativa tiene carencias ya que quien toma las decisiones es el dueño, quien no realiza ningún tipo de análisis y tiene mas bien un comportamiento arbitrario, dejando fuera las variables que debieran apoyar la toma de decisiones.

El principal problema que se tiene y que está generando la falta de liquidez de la organización se tiene:

Dentro del organigrama, en el departamento de Cobranzas, existe un problema, ya que si bien, se cuenta con un software de control de Estados de Cuentas Corrientes, no se realiza de forma óptima la cobranza a los clientes, generando duplicidad en dicho proceso o bien omitiendo cobranzas a realizar. Esto genera molestias en los clientes, y además denota un alto nivel de “desorden” en las gestiones internas de la Empresa.

En el área de ventas se ha notado una baja en la fidelización de clientes y de la incorporación de clientes nuevos, lo que conlleva la no consecución del objetivo estratégico de “aumentar la cantidad de clientes nuevos”.

En base a lo planteado se pide:

1. Determinar el objetivo estratégico del departamento de Cobranza. ( 10 pts.)

Mejorar la gestión de cobranzas

-Contar con un control de estados de cuentas corrientes

-Optimizar el tiempo de entrega

-No perder clientes

-Ahorrar dinero

1. Determinar el objetivo estratégico del departamento de Ventas. (10 pts.)

Aumentar ventas según los indicadores que tenga la empresa

-ventas totales

-Alcanzar los estándares

-Aumentar la fidelización de los clientes

-Aumentar la cantidad de clientes nuevos

1. Desde el punto de vista de sistema identifique los elementos que en esta empresa comprende la Teoría General de Sistemas (Entradas, Procesos, Salida y Retroalimentación), si no se visualizan, proponer de que manera se debería reorganizar para que estos elementos sean visibles y ayuden a la operación de sus actividades. (30 Pts.)

Entrada

\_ petición de servicio

\_descripción pedido

\_materiales

\_herramientas

-instalaciones de barraca

Proceso

\_ preparación pedido

\_grupo de trabajo

\_maquinaria

\_organización

\_valor agregado

Salida

\_facturación

\_servicio terminado

\_ producto terminado

\_entrega de pedido

Retroalimentación

– cliente vuelve a pedir metales

\_ cliente está molesto con el resultado

\_satisfacción del cliente

1. ¿Se puede implementar en esta Empresa la Gestión por procesos? Argumente. (20 pts.)

Si pero habría que hacer una estructura para esta empresa

Habría que hacer un análisis de procesos

Y entregarle a los trabajadores los procesos que debe

Hacer cada uno

Crear departamentos que permitan a los grupos de trabajo

Trabajar de forma mas rápida y ordenada

1. Proponga una estructura organizacional para la Empresa, que apoye el correcto desempeño de las funciones o procedimientos que ésta debe realizar. (30 pts.)