**TRABAJO PRÁCTICO INTEGRADOR Nº 3**

GERENCIAMIENTO EN T.I.

30/08/11

# Organigrama

## Organigrama general

## Organigrama área de “Producción”

# Retroalimentación a 360° en el área de “Producción”

Para lograr una retroalimentación eficiente en del área de Producción hacia todas las direcciones es necesario que el gerente de Producción tenga una comunicación fluida y continua tanto con los sub gerentes de las sub áreas que de el dependen (Captura de Datos, Procesamiento … ), con los gerentes de las demás áreas (Administración, Teleinformática, …) , con el Director de TI, y también con los clientes y proveedores que interactúan con esta área.

Una posible forma concreta de lograr esto es teniendo reuniones periódicas entre todos los gerentes de área junto con el Director. Además de otras reuniones frecuentes con los subgerentes de áreas. Donde se pongan en común los proyectos en los que se están trabajando, los problemas y dificultades surgidos, las necesidades planteadas de manera de poder resolver estos inconvenientes.

# Coaching Eficaz en el área de Producción

Para implementar Coaching eficazmente en esta área proponemos un plan de Coaching que intente abarcar todas las personas involucradas en el área. Siguiendo una estructura escalonada podemos plantear que el Gerente de Producción sea mentor de los subgerentes de las sub áreas, guiando a cada pupilo por separado y enseñando, corrigiendo, ayudando en su labor a cada uno de ellos.

A su vez cada sub gerente será mentor de algunos empleados en su sub área transmitiendo esta ideología a sus empleados que se encuentran en niveles organizacionales inferiores. Aquí el que antes era pupilo ahora es mentor y puede crecer también profesionalmente en ese aspecto.

# Equipo de trabajo efectivo VS Equipo de trabajo equilibrado

Un ejemplo de un **equipo de trabajo efectivo** en esta área puede quedar planteado cuando las sub áreas de *Captura de Datos*, *Procesamiento, Distribución* y *Control de Calidad*  tienen definido de forma concreta que deben hacer y no hay superposición de obligaciones y/o tareas y a su vez todas las obligaciones son realizadas por alguna de estas áreas. Por ej.: Los datos de los intereses y gustos de los posibles clientes son recolectados y capturados por la gente de *Captura de Datos* pero ellos solo realizan esta tarea, dejando el procesamiento a las personas encargadas en la correspondiente área. Además aquí las decisiones se toman por consenso entre todos los intervinientes, dejando la libre expresión de cada opinión. Ej.: cuando se decide la mejor forma de procesar los datos para que sea más sencillo y práctico para su posterior utilización, y aquí deberían dejar su opinión las personas receptoras o que van a usar esos datos.

Hablando de **equipo de trabajo equilibrado** podemos ejemplificar esto si logramos tener un equipo por ejemplo para la sub área de *Control de Calidad* en la que las personas de diseñar las encuestas de satisfacción dedican el mismo tiempo y esfuerzo a su trabajo que las personas encargadas de realizarlas y las encargadas de analizarlas. Además el sub gerente se encarga de coordinar y no de realizar el trabajo de cada uno por que los subordinados no cumplen. Además se realizarán planes de capacitación para nivelar los conocimientos y poder trabajar todos más eficientemente,

# Selección de personal para el área de Producción

Para cubrir cargos en esta área se necesitan los siguientes perfiles entre otros:

* Orientado a objetivos
* Proactivo
* Capacidad para el análisis de datos
* Buen trato con el cliente
* Comprometido con la empresa

# Tablero de comandos para el área de Producción

Algunos indicadores importantes para esta área que deberían ser visualizables a través de un tablero de comando pueden ser:

* Porcentaje de llamadas exitosas
* Porcentaje de potenciales clientes que compran el producto
* Satisfacción de atención al publico
* Cantidad de nuevos clientes incorporados
* Cantidad de clientes perdidos

El tablero de comando podría verse de la siguiente forma:

|  |  |
| --- | --- |
| Porcentaje de llamadas exitosas | C:\Users\Leandro\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\XTVUI32D\MC900432628[1].png |
| Porcentaje de potenciales clientes que compran el producto | C:\Users\Leandro\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\XTVUI32D\MC900432628[1].png |
| Satisfacción de atención al publico | C:\Users\Leandro\Desarrollos\EcoDeAndes\web\img\semVerde.jpg |
| Cantidad de nuevos clientes incorporados | C:\Users\Leandro\Desarrollos\EcoDeAndes\web\img\semAmarillo.jpg |
| Cantidad de clientes perdidos | C:\Users\Leandro\Desarrollos\EcoDeAndes\web\img\semRojo.jpg |