De acuerdo. Centrémonos ahora en los **problemas internos (intra-departamentales)** más críticos y frecuentes. Estos ocurren *dentro* de cada departamento, generalmente por la falta de estandarización, errores manuales y la sobrecarga de trabajo, afectando directamente la eficiencia de cada posición.

**1. Problemas Intra-Departamentales (Núcleo E2E)**

**A. Ventas y Marketing 🚀**

| Posición Clave | Problema Interno Principal | Por qué Ocurre (Candidato a Automatización) |
| --- | --- | --- |
| **Ejecutivo/a de Ventas** | **Dedicación excesiva a tareas administrativas.** (Ej: Actualizar el estado de oportunidades en el CRM, enviar correos de seguimiento genéricos). | Flujos de trabajo de venta mal definidos; falta de plantillas de comunicación. |
| **Marketing Specialist** | **Inconsistencia y lentitud en el *Lead Scoring***. (No se priorizan los *leads* más "calientes" a tiempo). | El *scoring* se hace manualmente o las reglas en la herramienta no están optimizadas. |
| **Director Comercial** | **Inexactitud en el *forecasting* de ventas.** (Dificultad para predecir ingresos futuros con precisión). | Dependencia de la información subjetiva de los vendedores y consolidación manual de datos del CRM. |

**B. Operaciones y Producción 🏭**

| Posición Clave | Problema Interno Principal | Por qué Ocurre (Candidato a Automatización) |
| --- | --- | --- |
| **Operario/a / Técnico de Producción** | **Errores humanos en el registro de datos de consumo o tiempo.** (Datos incorrectos de cuánta materia prima se usó o cuánto duró una tarea). | Proceso manual de registro (Ej: papel, hojas de cálculo) o interfaces de entrada de datos deficientes. |
| **Jefe de Producción** | **Planificación y asignación de recursos ineficiente.** (Sobre o subutilización de máquinas o personal). | Falta de datos en tiempo real de la capacidad actual; dependencia de hojas de cálculo complejas para la programación. |
| **Gerente de Calidad** | **Proceso lento y manual de documentación de no-conformidades.** (El registro de un defecto retrasa la corrección). | Los informes de calidad son en papel o en sistemas desconectados que requieren reintroducción de datos. |

**C. Finanzas y Contabilidad 💵**

| Posición Clave | Problema Interno Principal | Por qué Ocurre (Candidato a Automatización) |
| --- | --- | --- |
| **Contable General** | **Alto volumen de entrada manual de datos de facturas.** (Introducir detalles de proveedores, montos, IVA en el sistema contable). | Falta de herramientas de OCR o de integración directa con sistemas de facturación digital. |
| **Controller Financiero** | **Demora en el *Reporting* y Cierre Mensual/Anual.** (El análisis de costes llega tarde para la toma de decisiones). | La consolidación de datos de diferentes fuentes (ERP, Excel, bancos) se hace manualmente. |
| **Director Financiero (CFO)** | **Riesgo de fraude o errores por falta de control interno.** (Pagos no autorizados o duplicados). | Cadenas de aprobación laxas o manuales sin verificación automática de duplicados. |

**D. Administración General 📋**

| Posición Clave | Problema Interno Principal | Por qué Ocurre (Candidato a Automatización) |
| --- | --- | --- |
| **Auxiliar Administrativo/a** | **Tiempos de respuesta lentos a solicitudes internas rutinarias.** (Ej: Peticiones de material de oficina, copias, acceso a archivos). | Procesos basados en formularios de papel, emails genéricos o falta de seguimiento estructurado. |
| **CEO / Director General** | **Saturación de información irrelevante.** (Recibir demasiados emails o informes diarios sin filtrar). | Falta de cuadros de mando (dashboards) que consoliden solo los KPIs más críticos. |

**2. Problemas con Departamentos de Soporte y Especialización**

**E. Recursos Humanos (RR.HH.) 👥**

| Posición Clave | Problema Interno Principal | Por qué Ocurre (Candidato a Automatización) |
| --- | --- | --- |
| **Técnico/a de Nóminas** | **Errores en la recopilación de variables de nómina.** (Datos de horas extras, bajas o comisiones incorrectos). | Dependencia de múltiples fuentes (Excel, emails, HRIS) y falta de validación antes del cálculo final. |
| **Técnico/a de Selección** | **Gasto excesivo de tiempo en cribado curricular.** (Revisar manualmente cientos de CVs para una sola vacante). | Falta de herramientas de IA o sistemas ATS para la búsqueda de palabras clave y clasificación automática. |
| **Director de RR.HH.** | **Falta de indicadores de *Employee Experience* o *Turnover***. (Decisiones de talento basadas en intuición, no en datos). | La recolección de *feedback* y la consolidación de datos de abandono es manual o trimestral. |

**F. Tecnología de la Información (TI) / Sistemas 💻**

| Posición Clave | Problema Interno Principal | Por qué Ocurre (Candidato a Automatización) |
| --- | --- | --- |
| **Técnico de Soporte (Help Desk)** | **Altos tiempos de resolución (TTR) por clasificación manual de tickets.** (Pérdida de tiempo en identificar la prioridad y el técnico adecuado). | Los *tickets* entrantes no están categorizados correctamente por el usuario y carecen de información clave. |
| **Administrador de Sistemas** | **Tareas repetitivas de mantenimiento y *patching* manual.** (Actualizar licencias, reiniciar servicios, instalar parches). | Falta de *scripts* y herramientas de automatización de infraestructura (IaC). |
| **Ingeniero/a DevOps** | **Despliegues o *releases* lentos e inconsistentes.** (Retrasos en llevar el código de desarrollo a producción). | Procesos de CI/CD insuficientes o manuales. |

**G. Atención al Cliente / Soporte 💬**

| Posición Clave | Problema Interno Principal | Por qué Ocurre (Candidato a Automatización) |
| --- | --- | --- |
| **Representante de Soporte** | **Alta dependencia de la repetición de información al cliente.** (Tener que preguntar datos que ya deberían estar en el ticket o el CRM). | Sistemas de *ticketing* con integración deficiente o falta de bases de conocimiento actualizadas. |
| **Gerente de Servicio al Cliente** | **Dificultad para estandarizar la calidad de las respuestas.** (Los agentes responden de forma inconsistente). | Falta de macros, plantillas o módulos de *chatbot* que canalicen las respuestas más frecuentes. |
| **Especialista en Calidad de Servicio** | **Proceso manual de recolección y análisis de *feedback***. (Enviar, compilar y analizar encuestas CSAT/NPS). | Falta de *workflows* que se disparen automáticamente al cerrar un ticket y analicen las respuestas. |