

Universidad Nacional de La Plata



## **Trabajo práctico Sistemas y Organizaciones**

Entrega parte 1

Fecha de entrega: 24/10/25	Amantea Gaston 20234/1 Devincenti Lara 18898/8 Panico Nicolas 19682/7 Potulnisky Priscila 21392/9
----------------------------	--

## **Parte 1 - La organización**

**Objetivo de la organización:** EcoBebidas S.A. es una empresa dedicada a la producción y distribución de bebidas naturales que busca consolidarse como referente en su segmento. Su objetivo central es ofrecer productos de calidad superior que satisfagan las expectativas de los consumidores más exigentes en el ámbito local y con proyección regional, apalancándose en una modernización tecnológica reciente y en una gestión orientada a la excelencia operativa.

La compañía prioriza la utilización de insumos naturales de alta calidad y tecnologías que garantizan procesos estables, trazables y eficientes. Su propuesta de valor diferencial se basa en identidad sensorial claramente reconocible, plazos de entrega confiables y compromiso con la innovación, la sustentabilidad y la creación de valor para clientes, empleados y comunidad.

### **Descripción de las misiones de cada área organizacional:**

- **Dirección General:** liderar y supervisar integralmente la organización, asegurando el cumplimiento de los objetivos globales definidos por la empresa. Coordinar y alinear todas las gerencias para garantizar un crecimiento sostenido, fortaleciendo la competitividad y la innovación en el mercado.
  - **Asesoría Contable:** registrar, analizar y reportar la información contable y financiera de la empresa, asegurando que los registros contables muestren de forma clara y correcta la situación financiera de la empresa. Brindar transparencia y respaldo para la toma de decisiones generales, facilitando información precisa para auditorías internas y externas. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y normativas, contribuyendo a la sostenibilidad financiera de la organización.
  - **Asesoría Legal y de Compliance:** garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y la implementación de prácticas éticas en toda la organización. Brindar apoyo en la interpretación y aplicación de regulaciones laborales, comerciales, tributarias y ambientales, previniendo riesgos legales. Resguardar la reputación corporativa y reducir contingencias que puedan afectar la continuidad operativa de la empresa.
  - **Planeamiento Estratégico:** definir y coordinar planes de largo plazo que aseguren el crecimiento sostenible de la empresa. Establecer metas estratégicas que permitan la expansión del portafolio de productos y el posicionamiento en nuevos mercados. Analizar el entorno competitivo y anticipar tendencias de consumo para guiar las decisiones de innovación, inversión y desarrollo organizacional. Contribuir a que la empresa mantenga una visión de futuro alineada con la excelencia operativa.

- **Gerencia de Producción:** planificar, dirigir y controlar los procesos productivos de manera que se garantice la entrega de productos con calidad, eficiencia y seguridad. Asegurar la disponibilidad de insumos y recursos, coordinando la operación de plantas, el mantenimiento de equipos e instalaciones, y la producción de bebidas de acuerdo con los estándares establecidos. Implementar mejoras continuas que aumenten la productividad, reduzcan desperdicios y fortalezcan la competitividad de la empresa.
  - **Plantas:** coordinar y supervisar la operación de las plantas productivas, asegurando el cumplimiento de metas de producción y normas de seguridad. Monitorear procesos y recursos para garantizar el funcionamiento eficiente de la operación. Favorecer la colaboración entre áreas técnicas y operativas para cumplir con la demanda y contribuir a los objetivos de producción.
  - **Fabricación de Bebidas:** producir bebidas con eficiencia y calidad, respetando las especificaciones técnicas y los estándares sensoriales definidos por la compañía. Aplicar controles de proceso y buenas prácticas de manufactura que aseguren inocuidad y la satisfacción del cliente.
  - **Mantenimiento de Planta:** mantener en óptimo estado las instalaciones y servicios de planta, garantizando la continuidad de la producción y previniendo paradas imprevistas. Implementar planes de mantenimiento preventivo y correctivo que optimicen la operación y prolonguen la vida útil de las instalaciones. Asegurar la disponibilidad de los servicios esenciales para contribuir a la eficiencia global del proceso productivo.
  - **Mantenimiento de Equipos:** asegurar la confiabilidad de los equipos productivos mediante planes de mantenimiento preventivo y correctivo, prolongando su vida útil y evitando fallas críticas. Monitorear el estado de los equipos con tecnologías de diagnóstico y control para anticipar problemas y reducir riesgos de paradas no planificadas. Contribuir a la productividad general de la empresa garantizando la continuidad y seguridad de la operación.
- **Gerencia de Logística y Distribución:** Coordinar de manera integral el proceso para que los productos lleguen a los clientes en tiempo y forma, garantizando que se cumplan los plazos acordados. Supervisar las etapas de preparación, carga y despacho, reduciendo riesgos de retrasos o pérdidas. Optimizar los recursos de transporte, personal y almacenamiento para minimizar costos sin afectar la calidad del servicio. Diseñar y aplicar estrategias que mejoren la eficiencia de la distribución en función de la demanda.
  - **Depósitos:** Administrar el almacenamiento de los productos terminados, asegurando un uso racional y seguro del espacio físico disponible. Implementar procedimientos que garanticen el orden, la clasificación y la

correcta manipulación de la mercadería. Establecer controles periódicos para minimizar pérdidas, daños o robos en el inventario. Coordinar con otras áreas para preparar la mercadería en tiempo y forma según los pedidos de distribución.

- **Transporte:** Organizar y planificar los envíos de productos, asegurando que se cumplan los plazos de entrega y los estándares de calidad. Seleccionar los medios de transporte más adecuados según el tipo de producto y la distancia a recorrer. Gestionar rutas y cargas para optimizar tiempos y costos, reduciendo viajes innecesarios y mejorando la eficiencia. Mantener comunicación constante con clientes y áreas internas para garantizar entregas confiables y resolver imprevistos.
- **Inventario:** Registrar, supervisar y controlar de manera precisa el stock de productos terminados y materias primas. Establecer políticas de inventario que eviten faltantes que interrumpan la producción o excesos que generen costos innecesarios. Brindar información estratégica a otras áreas para planificar compras, producción y distribución de manera eficiente.
- **Gerencia de Recursos Humanos:** Diseñar y gestionar políticas que garanticen la atracción, desarrollo y retención de talento en la organización. Alinear la gestión de personas con los objetivos estratégicos de la empresa. Promover un clima laboral positivo que favorezca la productividad y el bienestar. Coordinar los procesos de selección, capacitación, administración de personal y relaciones laborales. Actuar como puente entre la dirección y los empleados, asegurando comunicación fluida y resolución efectiva de problemas.
  - **Selección:** Reclutar y seleccionar a los candidatos más adecuados, considerando tanto sus competencias técnicas como sus habilidades blandas. Definir perfiles de puestos junto con las áreas solicitantes para asegurar un encaje correcto. Utilizar herramientas de evaluación modernas y entrevistas que permitan identificar el potencial de los postulantes. Asegurar que las incorporaciones se realicen en tiempo y forma para no afectar el normal funcionamiento de las operaciones.
  - **Capacitación:** Planificar, diseñar y ejecutar programas de formación que desarrollen las capacidades técnicas y personales de los empleados. Detectar necesidades de capacitación a través de evaluaciones de desempeño y requerimientos de cada área. Ofrecer instancias de aprendizaje continuo que favorezcan la innovación y la adaptación a nuevas tecnologías.
  - **Personal:** Administrar y gestionar todas las operaciones relacionadas con los empleados, desde altas, bajas y legajos hasta liquidación de haberes. Asegurar que se respeten los derechos laborales y el cumplimiento de la

normativa vigente. Implementar políticas que promuevan el bienestar, la motivación y la retención del talento. Mantener registros actualizados que sirvan como base para la toma de decisiones en recursos humanos.

- **Relaciones Laborales:** Promover y mantener un vínculo constructivo entre la empresa, los empleados y las organizaciones sindicales. Diseñar estrategias de negociación y diálogo que permitan resolver conflictos o reclamos de manera pacífica y eficiente. Asegurar el cumplimiento de convenios colectivos y normativas laborales vigentes. Fomentar un clima laboral equilibrado que respalde la productividad y la satisfacción del personal.
- **Gerencia de Calidad e Innovación:** Asegurar que los productos consistentemente cumplan con los estándares de calidad definidos por la compañía a la vez que impulsa la mejora continua e innovación. Promueve la incorporación de nuevas tecnologías y metodologías que fortalezcan la competitividad de la organización.
  - **Control de Calidad:** Definir especificaciones, ejecutar controles sanitarios y sensoriales en insumos, el proceso de producción y producto final, gestionando acciones correctivas. Garantiza la trazabilidad de los resultados y la conformidad con normas nacionales e internacionales.
  - **Investigación y Desarrollo:** Diseñar y optimizar formulaciones, productos y procesos. Impulsar la innovación aplicando pruebas piloto y escalado industrial que permitan ampliar el portafolio y mejorar la eficiencia productiva.
- **Gerencia de Administración y Finanzas:** Elaborar y controlar presupuestos, analizar resultados económicos y realizar proyecciones. Coordinar contabilidad, tesorería, control de gestión y compras para tomar decisiones eficientes. Facilitar información financiera confiable para la dirección y resguardar la sostenibilidad de la empresa.
  - **Contabilidad:** Registrar operaciones y emitir estados contables conforme a normas. Asegurar el cumplimiento impositivo de la empresa. Brindar transparencia en los registros financieros y soporte en auditorías internas y externas.
  - **Tesorería:** Administrar la liquidez de la empresa, gestionando cobros y pagos. Mantener relaciones con bancos y proyectar el flujo de fondos para garantizar solvencia. Definir estrategias de financiamiento de corto plazo y minimizar riesgos financieros.
  - **Control de Gestión:** Coordinar la elaboración de presupuestos y definir métricas de desempeño. Monitorear resultados y desvíos para apoyar decisiones financieras y operativas. Proveer tableros de control que faciliten la evaluación de la eficiencia y la rentabilidad del negocio.

- **Compras:** Abastecer de insumos y servicios asegurando calidad, costo y plazo adecuados. Negociar con proveedores y garantizar la continuidad del suministro. Implementar políticas de homologación y evaluación de proveedores para fortalecer la cadena de valor.
  
- **Gerencia de Sistemas y Tecnología (TIC):** Diseñar, implementar y mantener la infraestructura tecnológica de la empresa para garantizar la continuidad operativa, la seguridad de la información y la eficiencia de los procesos internos. Promover la digitalización como motor de innovación, asegurando que la tecnología acompañe y potencie los objetivos estratégicos de la organización.
  - **Infraestructura Tecnológica:** Asegurar el correcto funcionamiento, disponibilidad y escalabilidad de los recursos tecnológicos (servidores, redes, hardware). Planificar y ejecutar la renovación de equipos y sistemas, minimizando riesgos de interrupción. Garantizar la conectividad y soporte a todas las áreas de la organización.
  
  - **Gestión de Software:** Administrar, y mantener aplicaciones y sistemas que soporten los procesos de la empresa. Seleccionar soluciones adecuadas que incrementen la eficiencia operativa. Coordinar el soporte a usuarios, asegurando disponibilidad y actualización de herramientas de trabajo.
  
  - **Seguridad informática:** Proteger los activos digitales de la organización contra amenazas internas y externas. Implementar políticas de ciberseguridad, monitoreo constante, planes de contingencia y recuperación ante incidentes. Garantizar el cumplimiento de normativas y buenas prácticas internacionales en seguridad de la información.
  
  - **Digitalización de Procesos:** Impulsar la adopción de tecnologías digitales que optimicen la gestión empresarial. Automatizar procesos clave, reducir la dependencia del papel y facilitar la trazabilidad. Promover proyectos de transformación digital que incrementen la competitividad de la compañía.
  
- **Gerencia Comercial y Marketing:** Diseñar e implementar estrategias de ventas y marketing que aseguren el posicionamiento competitivo de la empresa en el mercado, fortaleciendo la relación con clientes y maximizando el valor de la marca, cuidando y preservando su imagen. Promover la satisfacción del cliente mediante atención de calidad y propuestas diferenciadas.
  - **Ventas:** Gestionar y expandir la cartera de clientes, garantizando el cumplimiento de objetivos comerciales. Desarrollar estrategias de negociación y fidelización. Identificar oportunidades de mercado y proponer acciones que incrementen las ventas y la participación en el segmento de bebidas naturales.
  
  - **Marketing:** Diseñar y ejecutar campañas de marketing orientadas al posicionamiento de la marca y al lanzamiento de nuevos productos. Analizar

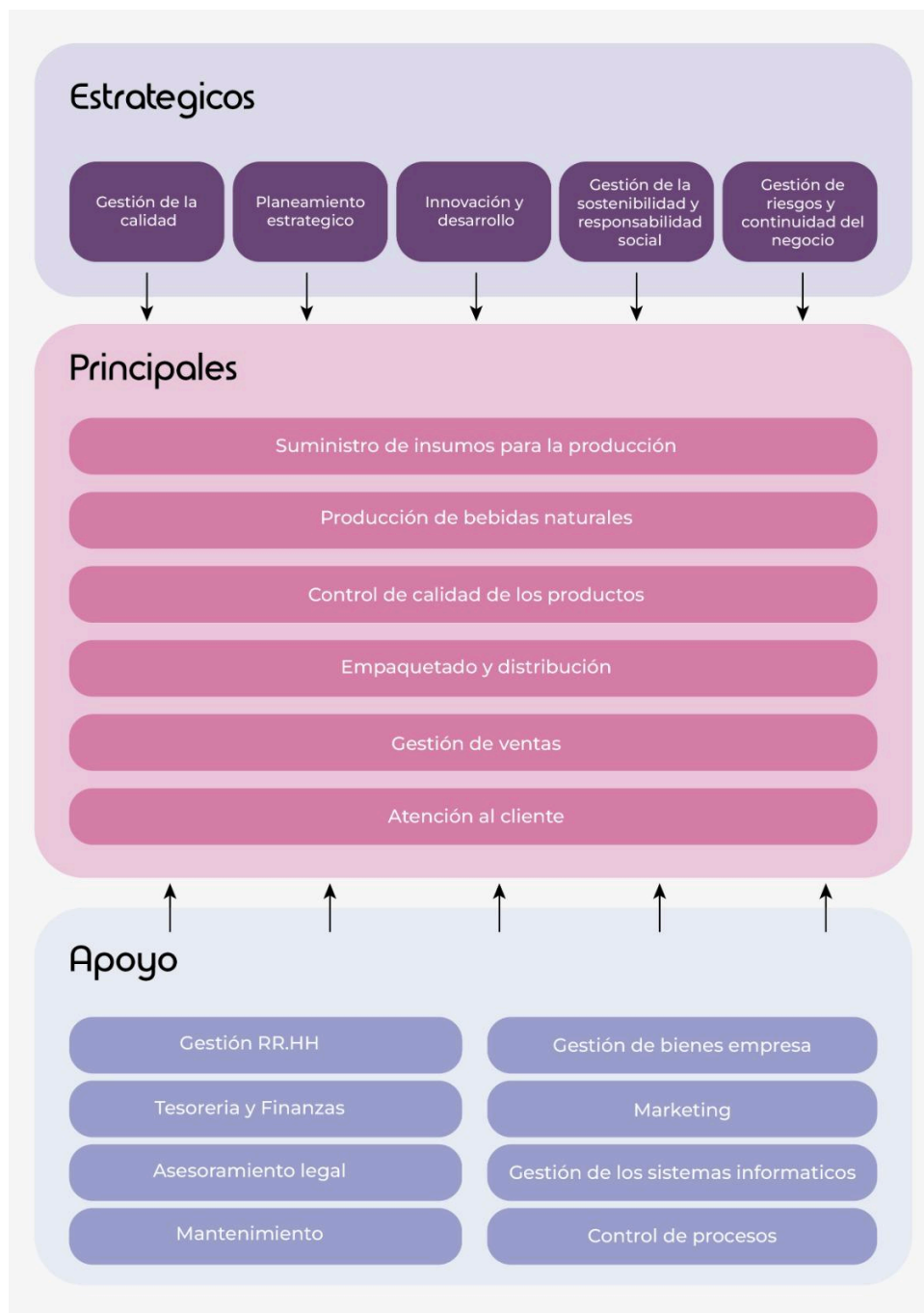
tendencias de consumo y competencia para definir propuestas diferenciadoras. Gestionar la comunicación corporativa y fortalecer la identidad visual y sensorial de las bebidas naturales.

- **Atención al Cliente:** Brindar soporte y asesoramiento a clientes, asegurando una experiencia positiva en cada punto de contacto. Implementar canales de comunicación efectivos y receptivos para resolver consultas, reclamos o sugerencias. Recolectar y analizar feedback del cliente para orientar mejoras en productos y servicios.

#### **Referencias:**

- <https://www.estancialosnaranjos.com/nosotros/>
- <https://levite.com.ar/acerca-de/>
- <https://www.ledesma.com.ar/frutas-y-jugos/>
- <https://www.argentina.gob.ar/inti/evaluacion-sensorial-y-vida-util-de-productos>
- Referencias del enunciado
- Investigación con inteligencia artificial

## Parte 2 – Los Procesos:



### Estratégicos

#### - **Planeamiento Estratégico**

**Objetivo:** Definir la dirección y prioridades de la organización, alineando los recursos y capacidades con la misión y visión empresarial.

**Descripción:** Incluye el análisis del entorno, establecimiento de metas a corto, mediano y largo plazo, diseño de planes de acción y seguimiento de indicadores



clave. Su propósito es asegurar que las decisiones operativas estén orientadas a la sostenibilidad y competitividad de la empresa.

- **Gestión de calidad**

**Objetivo:** establecer políticas, estándares y criterios de calidad que aseguren la conformidad de los productos y procesos con las expectativas de clientes, normas nacionales e internacionales.

**Descripción:** Comprende la definición de lineamientos de calidad, auditorías internas, certificaciones y mejora continua. Busca integrar la calidad como principio transversal en todas las áreas, fortaleciendo la competitividad y confianza en los productos.

- **Innovación y Desarrollo**

**Objetivo:** Impulsar la creación y mejora continua de productos, procesos y servicios, promoviendo la competitividad y la adaptación a las tendencias del mercado de bebidas naturales.

**Descripción:** Involucra la investigación de técnicas y tecnologías emergentes, el análisis de encuestas y reportes de consumidores, el desarrollo de nuevas formulaciones y la elaboración de reportes estadísticos. Busca garantizar que la innovación esté fundamentada en información objetiva y que contribuya a la diferenciación y sustentabilidad de la compañía.

- **Gestión de la sostenibilidad y responsabilidad social**

**Objetivo:** Integrar prácticas sostenibles en las operaciones de la empresa, promoviendo el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado ambiental y compromiso social.

**Descripción:** Incluye la planificación e implementación de políticas de sostenibilidad, el control del uso eficiente de recursos, la gestión de residuos y la relación ética con la comunidad y proveedores. Busca consolidar una cultura organizacional responsable que genere valor a largo plazo tanto para la empresa como para la sociedad.

- **Gestión de riesgos y continuidad del negocio**

**Objetivo:** Identificar, evaluar y mitigar los riesgos que puedan afectar la estabilidad operativa y financiera de la empresa, garantizando la continuidad de las actividades críticas ante eventualidades.

**Descripción:** Comprende el análisis de vulnerabilidades, elaboración de planes de contingencia, definición de protocolos de respuesta ante incidentes y monitoreo constante de factores internos y externos. Su propósito es asegurar la resiliencia organizacional y la capacidad de respuesta frente a crisis o cambios imprevistos del entorno.

## **Principales**

### **- Gestión de Ventas**

**Objetivo:** Asegurar la correcta planificación, ejecución y control de las actividades comerciales, garantizando el cumplimiento de metas de venta, la satisfacción del cliente y la sostenibilidad de los ingresos de la empresa.

**Descripción:** Incluye la gestión de pedidos, seguimiento de oportunidades comerciales, relación con clientes actuales y potenciales, análisis de indicadores de desempeño y coordinación con áreas como marketing, logística y atención al cliente. Busca optimizar el ciclo comercial, incrementar la participación en el mercado y consolidar relaciones de largo plazo con los consumidores.

### **- Suministro de insumos para la producción**

**Objetivo:** Garantizar la provisión continua y oportuna de materias primas e insumos necesarios para la producción.

**Descripción:** Incluye la gestión de compras, selección de proveedores y control de calidad de insumos, asegurando que cumplan con los estándares establecidos y lleguen en tiempo y forma para no interrumpir el ciclo productivo.

### **- Producción de bebidas naturales**

**Objetivo:** Transformar insumos en bebidas naturales seguras y con identidad sensorial definida.

**Descripción:** Abarca la elaboración, pasteurización, envasado cumpliendo con las normas de calidad y sanidad.

### **- Control de calidad de los productos**

**Objetivo:** verificar que los productos cumplan con las especificaciones sensoriales, sanitarias y técnicas establecidas por la compañía antes de su distribución.

**Descripción:** Abarca la inspección y análisis de insumos, controles en el proceso de producción y verificación final del producto terminado. Permite garantizar la inocuidad, trazabilidad y satisfacción del cliente, aplicando acciones correctivas cuando se detectan desvíos.

### **- Empaquetado y distribución**

**Objetivo:** asegurar que los productos sean, almacenados y distribuidos en condiciones que preserven su calidad y lleguen al cliente en tiempo y forma.

**Descripción:** Incluye el empaquetado conforme a las normas de seguridad e imagen de marca, la gestión de depósitos e inventarios, y la planificación de transporte y logística. Su fin es optimizar costos y tiempos de entrega, garantizando la experiencia del cliente y la eficiencia de la cadena de suministro.

- **Atención al cliente**

**Objetivo:** Brindar soporte integral a los clientes, resolviendo consultas, reclamos y sugerencias de forma ágil para asegurar una experiencia positiva en cada punto de contacto.

**Descripción:** Comprende la gestión de canales de comunicación (teléfono, correo, redes, plataformas digitales), el seguimiento de reclamos y la recolección de feedback. Este proceso permite identificar oportunidades de mejora, fortalecer la fidelización y garantizar que los compromisos asumidos por la empresa se cumplan de manera confiable.

## **Apoyo**

- **Gestión de Bienes de la Empresa**

**Objetivo:** Administrar de manera eficiente los activos físicos y tecnológicos de la organización para asegurar su disponibilidad, rendimiento y preservación de valor.

**Descripción:** Abarca la planificación, adquisición, registro, mantenimiento y disposición de bienes (vehículos, equipos de oficina, maquinarias, infraestructura). Su finalidad es optimizar el uso de los recursos, prolongar su vida útil y minimizar costos asociados a pérdidas o deterioro.

- **Marketing**

**Objetivo:** Posicionar la marca y generar ventas sostenibles mediante estrategias de marketing y gestión de clientes alineadas con los objetivos de la organización.

**Descripción:** Comprende el estudio de mercado, segmentación de clientes, desarrollo de campañas publicitarias, fijación de precios, gestión de canales de distribución y atención comercial. Su propósito es fortalecer la relación con los clientes, aumentar la participación en el mercado y consolidar la imagen corporativa.

- **Gestión de RRHH**

**Objetivo:** Administrar y desarrollar el talento humano de la organización en alineación con los objetivos estratégicos.

**Descripción:** Comprende reclutamiento, capacitación, administración de personal y relaciones laborales, promoviendo un clima de trabajo positivo y el bienestar de los empleados.

- **Tesorería y Finanzas**

**Objetivo:** Asegurar la sostenibilidad económica y la liquidez de la organización.

**Descripción:** Incluye la administración de cobros y pagos, proyección de flujos de caja, gestión de recursos financieros y relación con entidades bancarias para garantizar solvencia y eficiencia en el uso de fondos.

- **Asesoramiento Legal**

**Objetivo:** Garantizar el cumplimiento normativo y proteger los intereses legales de la empresa.

**Descripción:** Brinda apoyo en materia contractual, laboral, tributaria y ambiental, asesorando a la dirección y a las áreas operativas para prevenir riesgos legales y fomentar la transparencia en las operaciones.

- **Mantenimiento**

**Objetivo:** Garantizar la disponibilidad, confiabilidad y seguridad de las instalaciones y equipos productivos para asegurar la continuidad operativa.

**Descripción:** Incluye la planificación y ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo en plantas e instalaciones, así como monitoreo del estado de los equipos. Su propósito es reducir paradas no programadas, prolongar la vida útil de los activos y contribuir a la eficiencia global de la producción.

- **Control de Procesos**

**Objetivo:** Documentar, estandarizar y monitorear los procesos productivos para garantizar su estabilidad, trazabilidad y cumplimiento con los criterios de calidad definidos.

**Descripción:** Incluye la elaboración de manuales y procedimientos, categorización de procesos críticos, seguimiento de indicadores de desempeño y la implementación de auditorías internas. Este control fortalece la transparencia, reduce errores y asegura la mejora continua en la operación.

- **Gestión de los sistemas**

**Objetivo:** Administrar y garantizar la disponibilidad, seguridad y eficiencia de la infraestructura tecnológica que soporta las operaciones de la empresa.

**Descripción:** Comprende la gestión de la infraestructura tercerizada, redes, software de gestión, seguridad informática y soporte a usuarios. Asegura la continuidad operativa, la protección de la información y la digitalización de procesos, alineando la tecnología con los objetivos estratégicos de la organización.