

EJEMPLO DE RETROALIMENTACIÓN NEGATIVA:

El siguiente ejemplo permite observar algunos aspectos necesarios a considerar, al plantear un caso particular de retroalimentación negativa:

INICIALMENTE:

OBJETIVO ESPECÍFICO REAL CONSIDERADO: fabricación y venta quincenal, que posibilite el cumplimiento de los pedidos pendientes y futuros, minimizando tiempos de entrega, para lograr la satisfacción del cliente, logrando un importe total facturado que supere el 40% con respecto al del último mes.

CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA:

La empresa considerada se dedica a fabricar y vender muebles en Salta, realiza la distribución de los productos vendidos sólo cuando la dirección de destino se encuentra a menos de 1000 km. de distancia de la empresa. MUEBLES NOPAL S.A., es una empresa argentina, está dirigida por un Gerente General (GG), cuenta con un edificio en el que funcionan una oficina central, una oficina de ventas y una fábrica de muebles. La fábrica de muebles posee un jefe responsable y dos jefes a cargo de los dos sectores que la integran: el sector de modelado y el sector de fabricación. La oficina de ventas, posee un jefe responsable y tres jefes a cargo de los tres sectores que la integran: el sector de programación de la producción, el sector de ventas y el sector de distribución. La oficina central, posee un gerente a cargo y tres jefes a cargo de los tres sectores que la integran: el sector de AYA, el sector de planeamiento estratégico, el sector de depósito.

La empresa cuenta con un sistema de información que permite mantener conectados a los distintos sectores, posee claves de seguridad de acceso que permiten asegurar que cada empleado acceda a la información que le compete según las actividades de las que es responsable.

Todos los sectores de la empresa se relacionan en forma armónica y eficiente, para alcanzar los objetivos.

SITUACIÓN DETECTADA:

Al analizar los informes mensuales de ventas, de producción, y de resultados de los estudios realizados por el sector de Planeamiento Estratégico, que proporcionan la estimación de las ventas futuras, pedidos actuales de venta, quejas de los clientes, e información acerca del accionar de la competencia; se pudo advertir que sólo se produce quincenalmente, desde hace un mes, un 80% de los artículos solicitados por los clientes, no se ha podido asegurar el cumplimiento oportuno de las entregas.

Las maquinarias empleadas en algunas etapas finales de fabricación no son muy avanzadas, por lo que el desarrollo de estos trabajos de terminación insume mas tiempo del aceptable, comparando con otras empresas de la competencia, y se han recibido quejas de los clientes por plazos de entrega excesivos.

Las estimaciones de ventas mensuales han sido desde hace años, bastante acertadas, y se estima un crecimiento en los próximos meses, de la demanda de fabricación de muebles, en la zona.

FINALMENTE (DESICIÓN):

OBJETIVO ESPECÍFICO REAL CONSIDERADO: permanece igual al definido inicialmente.

CAMBIOS A INCORPORAR:

Se incorporarán maquinarias especializadas para la fábrica, que serán asignadas al sector AYA, ya que se dispone de los recursos financieros necesarios.

Estas maquinarias, permiten sustituir algunas tareas manuales de terminación, por actividades automatizadas, que emplean maquinas de alta tecnología, logrando mayor eficiencia en la fabricación, y proporcionando un incremento en la satisfacción del cliente, con entregas más rápidas del producto solicitado. También se otorgará capacitación en el uso adecuado de las maquinarias a incorporar, para desarrollar las tareas, como así también para asegurar una vida útil alta de los recursos adquiridos.