

CAPÍTULO 11

Se corresponde con el “Para poner en práctica” de la página 323 del libro

La empresa Selma Inicativas cambia su sistema informático y para ello crea un grupo de trabajo.

La empresa Selma Inicativas, una pyme dedicada a la distribución de material de oficina ha decidido cambiar su sistema informático, pues el anterior se ha quedado obsoleto, empieza a tener ciertos fallos y no permite una rápida y eficaz atención a los clientes.

Para llevar a cabo el cambio de sistema de forma exitosa el consejero delegado de Selma Inicativas ha decidido constituir un grupo de trabajo interdepartamental. En concreto el grupo de trabajo está formado por representantes de los siguientes departamentos: administración y recursos humanos, comercial y marketing, y almacén. La grupo de trabajo está dirigido por responsable de administración y recursos humanos.

A la reunión constitutiva del grupo de trabajo asiste el consejero delegado que destaca la importancia del cambio de sistema para el futuro de la compañía y les pide a todos los integrantes del grupo que dejen de lado sus intereses particulares y piensen que en el seno del grupo de trabajo hay una única meta común: que el cambio de sistema informático se lleve a cabo sin interrupciones en el servicio. El objetivo a alcanzar es que el cliente no se sienta en ningún momento perjudicado por el cambio de sistema.

El desarrollo de la actividad del grupo de trabajo se lleva a cabo de forma armónica por el responsable del departamento de administración y recursos humanos que ha diseñado un procedimiento en el que la comunicación circula de forma fluida entre los integrantes del grupo. Además se han articulado mecanismos que permiten que cada miembro pueda poner en común sus opiniones e inquietudes, lo que hace que la interacción sea la adecuada.

Además, toda la información relevante para la puesta en marcha del sistema está canalizada correctamente lo que permite tener un conocimiento en tiempo real de cómo está el proyecto en cada momento. Estas circunstancias permiten que todos los integrantes del grupo de trabajo se sientan motivados pues tienen conciencia de que están participando en un proyecto vital para el futuro de la empresa y consecuentemente para ellos mismos.

Otro elemento que ha contribuido al buen funcionamiento del grupo fue que el primer día que se reunieron todos los integrantes, el director del departamento de administración y recursos humanos presentó una propuesta de normas de funcionamiento que sometió a la consideración de los integrantes. Tras debatirse algunos puntos se llegó a consenso, se introdujeron algunas modificaciones a la propuesta inicial y se firmó el contrato de equipo en el que se regulaba la forma concreta en la que se comprometían los integrantes a actuar y proceder.

De esta forma, desde un primer momento todos se sintieron responsables del funcionamiento del equipo de trabajo