

Introducción a la administración

Tarea 5 - Análisis de caso de estudio

Erik Regla

Universidad de Talca

7 de octubre de 2015

Descripción de la situación

El alcalde Bornes hace seis semanas ha asumido el mando y no tiene idea de que ocurre en sus departamentos. La situación es peor de lo que imaginaba y necesita saber que tiene que hacer para poder remediar la situación actual.

Preguntas

- **No se conoce el presupuesto gastado este año por departamento. Retraso importante (6 meses) en reportes de gastos.** Motivo por el cual esto se ha producido. ¿Desde cuándo esta situación está así de mal?
- **No se conocen las actividades ejecutadas por departamento.** ¿Cada departamento posee vías de comunicación hacia los demás? ¿Entregan información a su unidad superior?

Preguntas

- **Desconocimiento de mecanismos de sistema (indicadores) para evaluar situación y desempeño.**
¿Anteriormente hubieron indicadores? ¿Cuáles fueron los resultados de las evaluaciones? ¿Los departamentos controlan el desempeño de manera interna?
- **No existe retroalimentación.** ¿Existe retroalimentación por parte de la organización, interna o de departamentos superiores? ¿Que se espera lograr con esta? ¿Está sistematizada y con normas claras y definidas?

Descripción del tipo de control - Fomento de avance

Claramente se puede identificar que es necesario establecer un estándar a seguir para los tiempos de respuesta de cada departamento y mecanismos de retroalimentación para poder tener conocimiento de la situación global. Se deben de implementar normas, fechas límite de termino para actividades las cuales deben estar claramente definidas y con un responsable.

Descripción del tipo de control - Concurrente

Para el control concurrente se consideran las supervisiones de actividades que se desarrollan de manera conforme a las normas establecidas, identificando dificultades que pudiesen afectar el proceso.

Descripción del tipo de control - Retroalimentación

Con esto, una vez establecidos los canales de comunicación, cada departamento (y municipio) debe establecer sus métricas e indicadores, los cuales le permiten evaluar el desempeño. A su vez, la retroalimentación debe ser basada en normas y ser sistematizada, basada en hechos enfatizando aspectos que pueden ser cambiados a nivel de la organización.

Fin

Introducción a la administración

Tarea 5 - Análisis de caso de estudio

Erik Regla

Universidad de Talca

7 de octubre de 2015