



UNIVERSIDAD DE TALCA
FACULTAD DE INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN

Introducción a la administración

Tarea 5

Análisis de caso de estudio

Erik Regla
eregla09@alumnos.otalca.cl
2011407014

7 de Octubre del 2015

Índice

1. Descripción de la situación	3
2. Preguntas	3
3. Descripción del tipo de control	3

1. 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.

2. 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?
- **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?
-

3. Descripción del tipo de control

Se debe identificar el desempeño actual antes de tomar decisiones y establecer un estándar de operaciones.

Dado que no existen parámetros para medir el rendimiento y desempeño el control no puede ser aplicado inmediatamente.

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. El retraso de 6 meses en la entrega de cuentas evita tener un control efectivo sobre el dinero administrado, debería ser el primer punto a tratar.

Debería acto seguido establecer personal dedicado a actividades de control a modo de delegar funciones, las cuales actualmente al parecer no existen.

Para lograr esto, debería primero convocarse a una reunión general de las personas a cargo de cada área a modo de conocer sus necesidades y problemas que actualmente están teniendo. Esto también puede ser utilizado para poder generar un canal de comunicación efectiva entre cada uno de los departamentos.

También el nuevo alcalde debería hacer conocer al resto de los departamentos asociados la visión que el posee, a modo de que cada uno de estos se puedan alinear a ella y remar para el mismo lado?.

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.

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. También esta debe ser oportuna, no sirve de nada si la retroalimentación se produce 6 meses después de haberse efectuado el gasto.