| UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR  FACULTAD DE INGENIERÍA  GESTIÓN DE NEGOCIOS  ING. ANA LUCIA VILLAGRAN |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |

CASO 3

**Delegación**

**Líneas aéreas guatemaltecas, LAG**

Al ver que los costos amenazaban con quedar fuera de control al crecer la compañía, el presidente de LAG contrató como su asistenta a una brillante joven con título de Auditora y Contadora Pública, Ligia Quiñonez. Se le informó a la asistente del problema del incremento de costos y se le pidió su ayuda para solucionarlo.

La nueva asistente reunió a un grupo de ingenieros industriales de alta calidad, analistas financieros y recién graduados con las más altas calificaciones al nivel de maestría del INCAE. Una vez que les presentó el problema de la compañía, les asignó la tarea de investigar los problemas de costos y los métodos de administración en los departamentos de operaciones, mantenimiento, ingeniería y ventas de la aerolínea. Después de varios estudios, Ligia encontró muchas fuentes de incompetencia en los diversos departamentos e inicio una seria de cambios en las prácticas de operación.

Además, remitió muchos informes al presidente en los que describía en detalle las faltas de eficiencia que había encontrado su staff y las medidas que se estaban tomando para corregirlas. Estos informes también mostraron, con muchos detalles de respaldo, los millones de quetzales que sus accionistas ahorrarían a la compañía.

Precisamente cuando se estaban poniendo en práctica estos programas de ahorra de costos, los vicepresidentes a cargo de operaciones, mantenimiento, ingeniería y ventas se entrevistaron con el presidente de insistieron en que se despidiera a la Asistente.

**Preguntas para la discusión**

1. ¿Porqué existe tanto resentimiento por parte de los vicepresidentes contra la Asistente?, ¿Qué estuvo mal?
2. Suponiendo que los hallazgos de la Asistente y su staff fueron correctos, qué debería haber hecho el Presidente, la Asistente, los Vicepresidentes y los demás para aprovechar estos resultados?

Adaptado de:

Kootz y Weihrich. (1994). Administración, una perspectiva Global. (Décima edición). México: McGraw Hill. P. 315.