

02. Enunciado de la actividad

Denuncia masiva y quiebra de la empresa CRISTOPHER VISION

Desde hace dos años, ha tomado un gran posicionamiento en el mundo de las organizaciones la empresa CRISTOPHER VISION empresa dedicada a la venta por mayor y menor de anteojos recetados y lentes en general, siendo la representante única en el país de marcas reconocidas como Ray-ban, Carolina Herrera, Oakley, Polaroid, entre otras. Pero en los últimos seis meses, se han hecho virales miles de denuncias contra la empresa, que han llevado a que la misma haya solicitado la quiebra ¿Cuáles han sido algunas de las fallas detectadas y reconocidas por los dueños de la empresa? Te lo contamos en [nota completa](#).
Por Magda Juárez.



Nota completa

Desde hace dos años, ha tomado un gran posicionamiento en el mundo de las organizaciones la empresa CRISTOPHER VISION empresa dedicada a la venta por mayor y menor de anteojos recetados y lentes en general, siendo la representante única en el país de marcas reconocidas como Ray-ban, Carolina Herrera, Oakley, Polaroid, entre otras. Pero en los últimos seis meses, se han hecho virales miles de denuncias contra la empresa, que han llevado a que la misma haya solicitado la quiebra ¿Cuáles han sido algunas de las fallas detectadas y reconocidas por los dueños de la empresa?

1. El personal de atención no sabía lo que tenía que hacer.
2. No había procedimientos claros ante reclamos.
3. No existían objetivos ni estándares que permitan medir y controlar el desempeño de los colaboradores de la empresa.
4. No había un gerente por cada sucursal que se asegure el control.
5. Todos los empleados hacen de todo, no existe especialización en las tareas.
6. No se realizaban controles de calidad de los productos que se vendían.
7. No se realizaban controles periódicos los reclamos que se recibían en la empresa.
8. La falta de departamentos especializados impide que los gerentes puedan evaluar y controlar la gestión de objetivos por área.
9. No existe en la empresa un departamento de calidad que retroalimente el sistema para la mejora continua.
10. Los dueños de la empresa prefieren una empresa con estructura simple para mantener ellos el control.

11. No existía agrupación de actividades ni departamentos especializados.
12. La empresa creció, llegó a tener 1000 empleados, y los dueños éramos quienes manejábamos todo, no había una estructura adaptada al tamaño de organización.
13. Cuando se detectaba un reclamo se pedía disculpas, en algunos casos se devolvía el dinero, pero no se evaluaba las razones para poder mejorar, y nadie lo controlaba tampoco.
14. No existe un procedimiento que asegure los controles de calidad en la empresa.
15. Por la falta de claridad en la división del trabajo, la empresa no realiza controles sobre el desempeño.

Para resolver correctamente la actividad deberás estudiar los conceptos abordados en el módulo 3 analizando con especial atención los temas de proceso básico de control y diseño organizacional.

La actividad propuesta parte de un listado de sentencias que establecen diferentes fallas detectadas por los dueños de la empresa y que deberás identificar si corresponde a una falla en el proceso administrativo: control o una falla en el proceso administrativo: organización

A partir de un listado de sentencias podrás completar la tabla que se presenta ubicando en las celdas las diferentes sentencias que figuran en el listado.