

CAPITULO 6

Para poner en práctica – Pág 166

((OJO, CAMBIAR EL TITULO DEL CASO EN LA WEB))

Toma de decisiones para problemas estructurados

Como se ve en la sección “Estrategias para la toma de decisiones” del capítulo 6, los problemas estructurados permiten la toma de decisiones programadas. Estas decisiones se toman siguiendo políticas, procedimientos o reglas, escritas o no escritas. Estas decisiones se toman de situaciones recurrentes.

A continuación se presenta como ejemplo una serie de cuestiones o problemas estructurados para los cuales los gerentes deben tomar decisiones.

1. ¿Cómo se fijan los salarios de los recién incorporados a una empresa de auditoría?
2. ¿Qué cantidad de un producto determinado se lleva a inventario?
3. ¿Cómo se manejan las quejas de los clientes?
4. ¿Cuánto tiempo se compra de publicidad en televisión?

Respuestas

1. Los gerentes rara vez tienen que preocuparse por el ramo salarial de un empleado recién contratado porque, por regla general, las organizaciones cuentan con una escala de sueldos y salarios para todos los puestos. Existen procedimientos rutinarios para tratar problemas salariales rutinarios.
2. Las decisiones en cuanto a la cantidad de un producto dado que se llevará en inventario, contando con un análisis riguroso de la información disponible se convierten en rutinarias y programadas.
3. Decidir cómo manejar las quejas de los clientes en forma individual resultaría muy caro y requeriría mucho tiempo, mientras que una política que, por ejemplo, establecen “se dará un plazo de 15 días para los cambios de cualquier compra” simplifica mucho las cosas.
4. En algunas grandes empresas comprar tiempo de publicidad en televisión, es una decisión programada.