

Diseño de Control

Diferentes problemas exigen diferentes tipos de decisión. Asuntos cotidianos y rutinarios de menor importancia como entrega a clientes, devolución de mercancías o pagos de cuentas, se definen a través de un conjunto de procedimientos previamente establecidos, las denominadas “decisiones programadas”. Las decisiones más importantes como la localización de una nueva fábrica, las características de un nuevo producto, o una estrategia organizacional diferente, requieren una decisión no programada; es decir, una solución específica creada a través de procesos menos estructurados de toma de decisión y de solución de problemas.

Las decisiones programadas son rutinarias y se utilizan para resolver problemas cotidianos y repetitivos que ocurren con regularidad y que pueden recibir respuesta estándar. Las respuestas implican soluciones ofrecidas por la experiencia pasada y excluyen o limitan alternativas. Las decisiones programadas implican condiciones de certeza. Limitan la libertad de las personas pues reducen su poder de decisión, pero por el otro lado, permiten que las personas estén más libres para dedicarse a otras tareas.

Las decisiones no programadas son las decisiones nuevas basadas en juicios, tomadas para solucionar problemas no rutinarios y excepcionales. Ciertas situaciones de crisis o de emergencia requieren de decisiones no programadas, son muy complejas y necesarias cuando las respuestas estándar no funcionan y se requieren soluciones creativas e innovadoras a los problemas, con decisiones definidas específicamente para cada situación, implican situaciones de riesgo e incertidumbre.

Diseño de Control

Decisiones programadas

Basadas en datos adecuados.

Basadas en datos repetitivos.

Tomadas en condiciones estáticas e inmutables.

En condiciones de previsibilidad.

Basadas en la certeza.

Pueden ser calculadas.

Decisiones no programadas

Basadas en datos inadecuados.

Basadas en datos únicos y nuevos.

Tomadas en condiciones dinámicas y variables.

En condiciones de imprevisibilidad.

Basadas en la incertidumbre.

Deben ser tomadas con base en el juicio personal.

REFERENCIA:

- Chiavenato, I. (2002) Administración en los nuevos tiempos. Mc. Graw Hill
Chiavenato, I. (2001). Administración del Proceso Administrativo. Colombia: Editorial Mc Graw Hill, C.A.
Chiavenato, I. (1995). Introducción a la Teoría General de la Administración. Colombia: Editorial Mc Graw Hill, C.A.
Davis, K. y Newstrom, J. (1978). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Editorial Mc Graw Hill, C.A