



Programación

Organización Empresarial

Niveles de Decisión Organizacional

En una organización, la toma de decisiones es un proceso fundamental para el éxito y la dirección de la empresa.

Los niveles de decisión en una organización se refieren a las diferentes categorías o niveles jerárquicos en los que se toman decisiones que se acercan a la gestión y dirección de la misma.

En general, se utilizan tres niveles de decisión principales en una organización: **el nivel estratégico, el nivel táctico y el nivel operativo**. Cada nivel tiene su importancia y responsabilidades específicas en el proceso propio de toma de decisiones.

Los niveles de decisión se refieren a diferentes niveles jerárquicos dentro de una organización donde se toman decisiones que descienden a la dirección y gestión de la misma.

El **nivel estratégico (NE)** es el nivel más alto de toma de decisiones en una organización y se enfoca en la planificación a largo plazo y en la dirección general de la empresa. En este nivel, los líderes y los altos directivos están encargados de definir la visión, la misión y los objetivos generales de la organización, así como de desarrollar estrategias para lograrlos.

Las decisiones estratégicas tienen un alcance amplio y llegan a toda la organización. Algunos de los aspectos clave del nivel estratégico:

1. **Definición de la visión y la misión:** La visión establece la dirección futura deseada de la organización, mientras que la misión define el propósito fundamental de la empresa y su razón de ser. Estos elementos constituyen un marco de referencia para la toma de decisiones estratégicas y orientan las acciones de la organización a largo plazo.
2. **Análisis del entorno:** En el nivel estratégico, se lleva a cabo un análisis exhaustivo del entorno externo e interno de la organización. Esto implica evaluar factores económicos, sociales, tecnológicos, políticos y legales, así como identificar las fortalezas y debilidades internas de la organización. El análisis del entorno proporciona información clave para comprender las oportunidades y amenazas que enfrenta la organización, y ayuda a tomar decisiones informadas sobre cómo aprovechar las oportunidades y reducir los riesgos.
3. **Establecimiento de objetivos estratégicos:** Los objetivos estratégicos son los resultados que la organización desea lograr a largo plazo. Estos objetivos deben ser claros, medibles, alcanzables, relevantes y orientados en el tiempo. Los objetivos estratégicos establecieron una guía clara para la toma de decisiones y la planificación de recursos en la organización.
4. **Desarrollo de estrategias:** Las estrategias son los enfoques y planes generales para alcanzar los objetivos estratégicos. En este nivel, se desarrollan estrategias que abarcan áreas como la expansión de mercado, la diferenciación de productos, la adquisición de competidores, la diversificación, entre otras. Las estrategias deben estar alineadas con la visión y la misión de la organización y tener en cuenta el entorno competitivo y los recursos disponibles.
5. **Asignación de recursos:** En el nivel estratégico, se toman decisiones sobre la asignación de recursos financieros, humanos y materiales para respaldar la implementación de las estrategias. Esto implica determinar cómo se utilizarán los recursos de manera eficiente y efectiva para lograr los objetivos estratégicos.

Evaluación y control estratégico: El nivel también estratégico implica establecer sistemas de evaluación y control para monitorear el progreso hacia los objetivos estratégicos y realizar los ajustes si es necesario. Se realizan análisis periódicos para evaluar la efectividad de las estrategias y tomar decisiones correctivas o realizar cambios en la dirección estratégica si es necesario.

El **nivel táctico (NT)** se encuentra por debajo del nivel estratégico y se centra en la implementación de las decisiones estratégicas. En este nivel, los gerentes de nivel medio y los departamentos funcionales traducen las decisiones estratégicas en acciones más específicas y concretas.

El enfoque está en la planificación a mediano plazo y en la coordinación de recursos y actividades dentro de los diferentes departamentos o áreas funcionales de la organización.

Algunos aspectos clave del nivel táctico son los siguientes:

1. **Planificación táctica:** En este nivel, los gerentes de nivel medio y los departamentos funcionales traducen las decisiones estratégicas en planes de acción más específicos y detallados. Se establecen metas y objetivos tácticos que están alineados con los objetivos estratégicos de la organización. Estos planes tácticos definen las actividades, los recursos necesarios y los plazos para lograr los objetivos en áreas como producción, marketing, recursos humanos, finanzas, entre otros.
2. **Coordinación de recursos:** En el nivel táctico, los gerentes se encargan de coordinar los recursos y las actividades dentro de sus respectivas áreas funcionales. Se asignan recursos, se fundamentan responsabilidades y se supervisan el progreso hacia los objetivos estratégicos. Esto implica gestionar el personal, los presupuestos, los equipos y otros recursos necesarios para llevar a cabo las tareas y proyectos planificados.
3. **Toma de decisiones operativas:** A nivel táctico, los gerentes toman decisiones más detalladas y específicas que apuntan a las operaciones diarias de la organización. Estas decisiones se centran en aspectos como la asignación de tareas, la programación de actividades, la gestión de inventarios, el control de calidad, la fijación de precios, la segmentación de mercado, entre otros. Las decisiones tácticas buscan optimizar los recursos y las actividades para alcanzar los objetivos establecidos en el nivel estratégico.
4. **Comunicación interna:** En este nivel, se enfatiza la comunicación y la coordinación entre los diferentes departamentos y áreas funcionales. Los gerentes tácticos aseguran que la información y las directrices estratégicas se transmiten de manera efectiva a todos los niveles de la organización. Esto implica la celebración de reuniones de coordinación, la comunicación de objetivos y expectativas, y

el intercambio de información relevante para garantizar que todas las partes estén alineadas en la implementación de las decisiones estratégicas.

5. **Evaluación y seguimiento:** En el nivel táctico, se evalúan periódicamente del desempeño y se realiza un seguimiento de los indicadores clave de rendimiento (KPI) para medir el progreso hacia los objetivos tácticos establecidos. Esto permite identificar desviaciones, identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas si es necesario.

Nivel operativo (N 0): El nivel operativo es el nivel más bajo de la jerarquía y se ocupa de las decisiones diarias ya corto plazo. Aquí es donde se llevan a cabo las tareas y actividades cotidianas de la organización. Los supervisores y empleados de primera línea toman decisiones operativas para asegurarse de que las operaciones se realicen de manera eficiente y efectiva.

Estas decisiones suelen ser específicas, detalladas y se centran en la ejecución de las tareas diarias.

Algunos aspectos clave del nivel operativo son los siguientes:

1. **Ejecución de tareas y actividades:** En el nivel operativo, los supervisores y los empleados de primera línea llevan a cabo las tareas y actividades diarias necesarias para producir bienes o servicios. Esto puede incluir actividades como la producción, la atención al cliente, la gestión del inventario, la logística, la atención médica, entre otras, dependiendo del tipo de organización.
2. **Cumplimiento de estándares y procedimientos:** En este nivel, se siguen los estándares y procedimientos establecidos para garantizar la calidad y eficiencia en la ejecución de las tareas. Se siguen pautas, manuales de procedimientos y protocolos para realizar las actividades de acuerdo con las mejores prácticas y los requisitos de la organización.
3. **Toma de decisiones operativas:** A nivel operativo, los empleados y supervisores toman decisiones diarias relacionadas con la ejecución de las tareas y actividades. Estas decisiones se basan en la información disponible y en la comprensión de los objetivos y estándares establecidos. Por ejemplo, los empleados pueden tomar decisiones sobre la pérdida de recursos en un proyecto, la programación de actividades, la resolución de problemas operativos o la atención a las necesidades inmediatas de los clientes.

- 4. Comunicación interna:** En este nivel, se enfatiza la comunicación efectiva entre los miembros del equipo y los supervisores. La comunicación interna es esencial para garantizar la coordinación, la colaboración y el intercambio de información relevante para la ejecución eficiente de las operaciones. Los empleados informan sobre el progreso, los problemas o las necesidades específicas, y reciben instrucciones o comentarios de sus supervisores.
- 5. Control de calidad y seguimiento:** A nivel operativo, se lleva a cabo el control de calidad para asegurar que las actividades se realicen de acuerdo con los estándares establecidos. Se realizan inspecciones, pruebas y auditorías para evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad y se toman medidas correctivas si se identifican desviaciones. Además, se realiza un seguimiento del rendimiento a través de indicadores operativos clave de rendimiento (KPI) para evaluar la eficiencia y eficacia de las operaciones.

Es importante destacar que estos niveles de decisión están interrelacionados y dependen entre sí. Las decisiones estratégicas sientan las bases para las decisiones tácticas y operativas, y las decisiones operativas contribuyen a los objetivos y estrategias estratégicas de la organización.

Dadas las siguientes situaciones, indica a qué nivel pertenece :
NE/NT/N O

- Establecer la estrategia general de la empresa, como la expansión a nuevos mercados.
- Decidir sobre la distribución de personal, la programación de actividades y la gestión de inventarios
- Definir los objetivos a largo plazo y la misión corporativa.
- Decidir sobre inversiones importantes y la estructura organizativa.
- Gestionar el personal, resolver problemas operativos y asegurar el cumplimiento de las metas
- Lanzar una nueva línea de productos a nivel global.
- Decidir cómo organizar las tareas del día para un grupo de empleados