

“Diseño de un Sistema de Planificación Estratégica y aplicación de herramientas de Control de Gestión para el Departamento de Reinserción Social Juvenil del Ministerio de Justicia”

Tesis para optar al grado de Magister en Control de Gestión. Facultad de Economía y Negocios. Universidad de Chile. Santiago, Chile.

Nombre de los estudiantes: Evelyn Barrientos Vallejos

Empresa objeto de estudio: El Departamento de Reinserción social juvenil (UEN) pertenece al Ministerio de Justicia. La Subsecretaría a través de este Departamento supervisa y coordina al Servicio Nacional de Menores, a Gendarmería de Chile, a la Defensoría Penal Pública, al Servicio Médico Legal y al Servicio de Registro Civil e Identificación en materias de niño(a)s y adolescentes. Las funciones que actualmente tiene a cargo se ejecutan mediante dos áreas funcionales: 1) Área de Protección de Derechos y Adopción y 2) Área de Responsabilidad Penal Adolescente.

Justificación del estudio: La UEN trabaja con una temática que es muy importante para el país, los niños y jóvenes vulnerables requieren de un trabajo profesional y coordinado por parte del Estado, que permita su integración social, resguarde sus derechos y obligaciones. Para ello es fundamental que el departamento tenga una estructura sólida, organice su trabajo de tal forma que le permita lograr sus objetivos de manera permanente en el tiempo. Sin embargo, debido al alto flujo laboral y falta de desarrollo de herramientas de control de gestión, no se ha trabajado en una planificación estratégica ni en un sistema de control de gestión formal, que le permita consolidar su labor, evaluarla y direccionarla de manera proactiva.

Objetivo de la Tesis/Memoria: Diseñar un sistema de planificación estratégica y aplicar herramientas de control de gestión para el Departamento de Reinserción Social Juvenil del Ministerio de Justicia.

Logro esperable/tipo de aplicabilidad: Se identificaron las líneas estratégicas, distinguiendo los atributos que valora el cliente de la UEN, estableciendo la propuesta de valor o estrategia competitiva. Posteriormente, se desarrolló un Cuadro de Mando Integral que contempla un Mapa Estratégico con sus respectivos objetivos estratégicos y relaciones de causa-efecto, definiendo indicadores para medir el desempeño de estos objetivos, metas e iniciativas permitiendo dar operatividad a la estrategia y definir a los actores responsables de cada uno de sus principales aspectos. Se propuso un proceso de cascada para las áreas principales que colaboran directamente en el cumplimiento los objetivos estratégicos de la perspectiva del cliente, midiendo el desempeño de la propuesta de valor. Finalmente, se propuso un esquema de incentivos, para así alinear a los actores relevantes que participan en el cumplimiento de la misión de la UEN.

Fecha de inicio y fecha de término: 2013. Estado de la tesis: terminado.