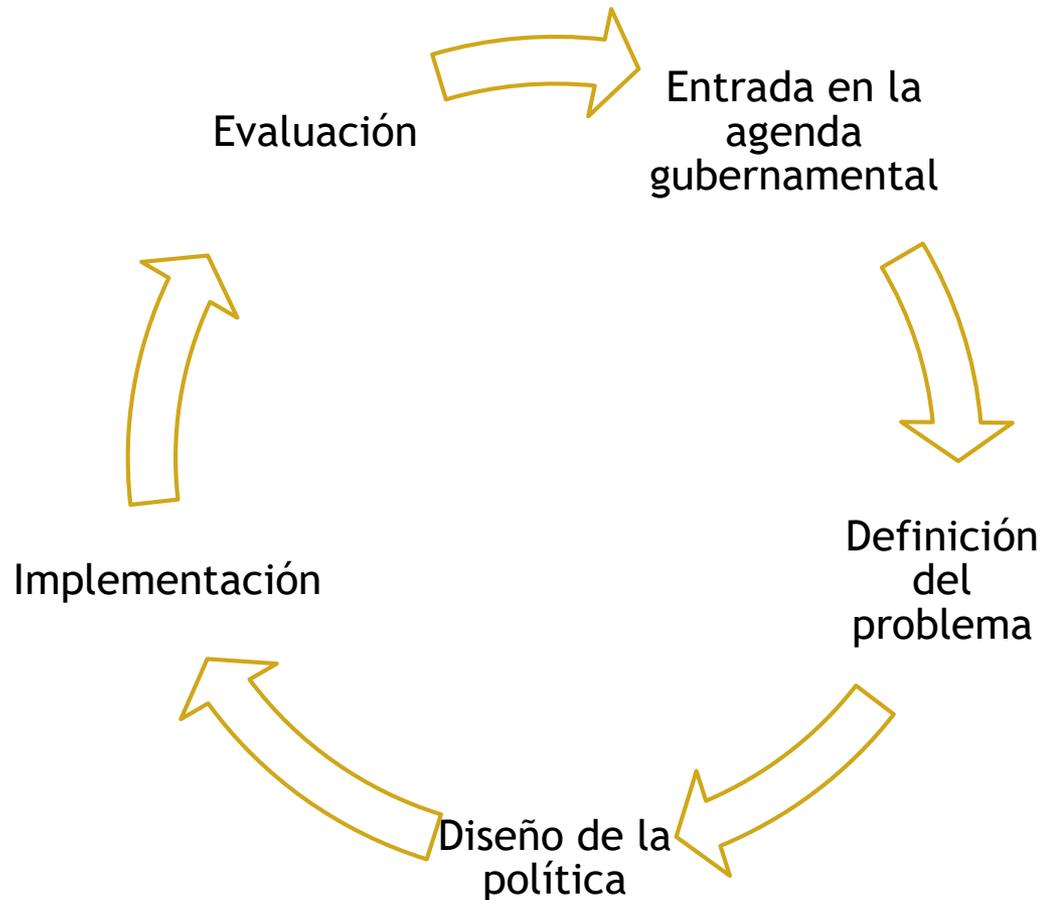


Laboratorio Nacional
de Políticas Públicas

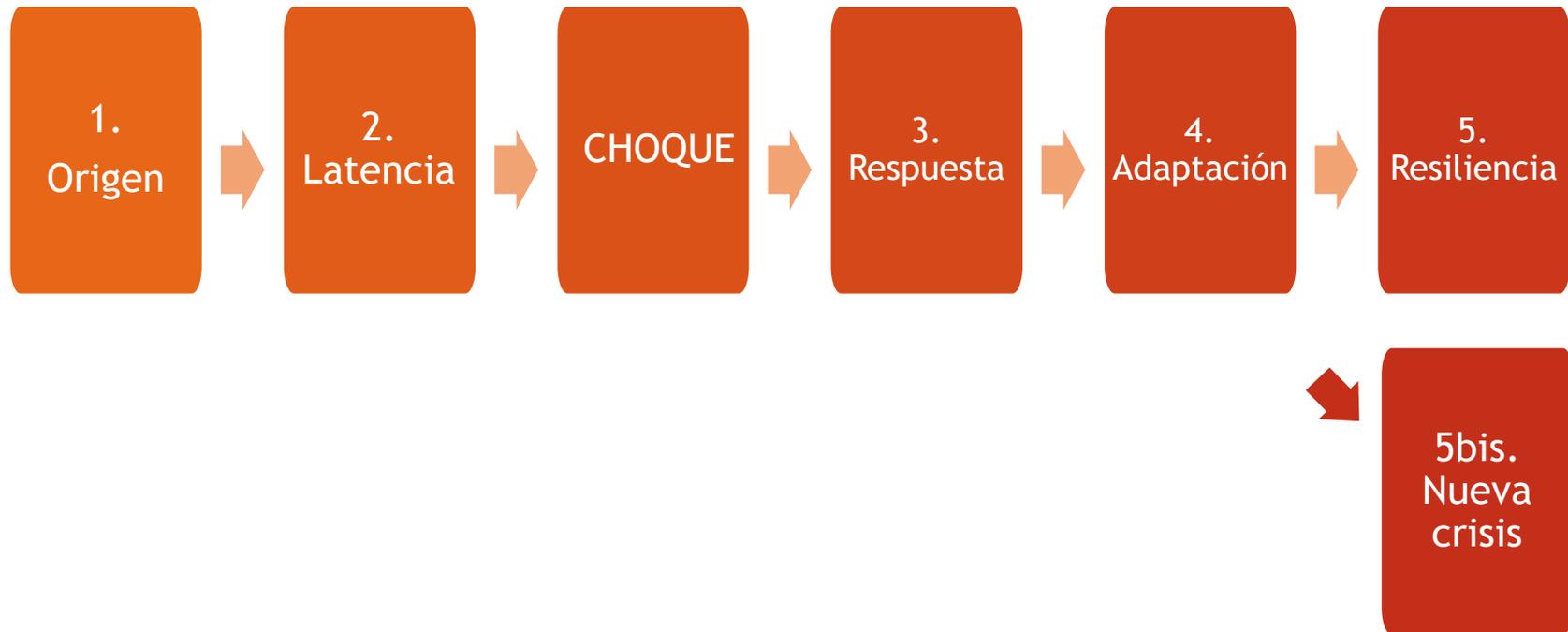
COMPORTAMIENTOS DE GRUPO EN LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS DURANTE LA GESTIÓN DE CRISIS

CONFERENCIA VIRTUAL
INSTITUTO BELISARIO DOMÍNGUEZ
JULIO 2020

CICLO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

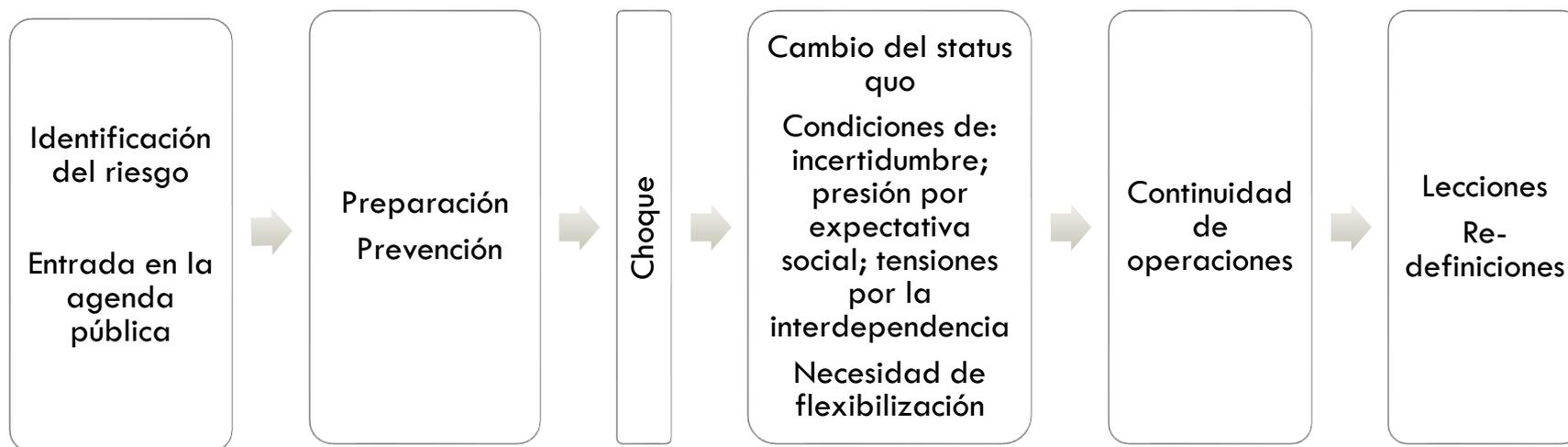
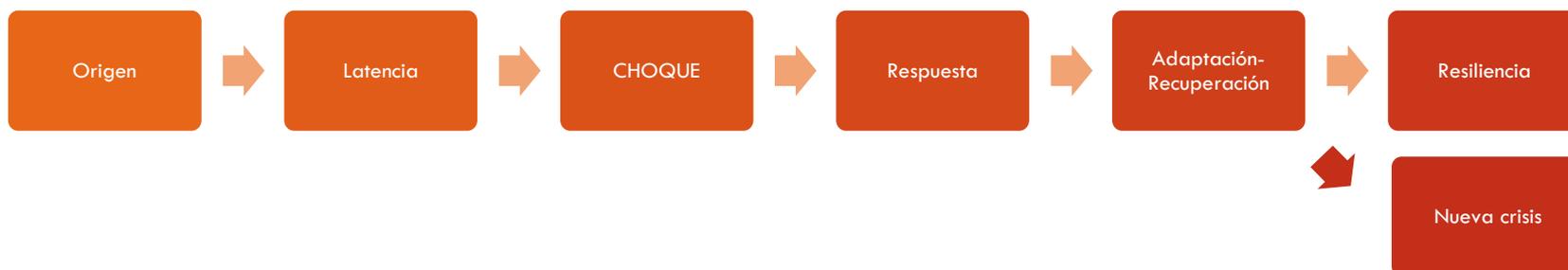


ETAPAS DEL MANEJO DE CRISIS EN ORGANIZACIONES PÚBLICAS



Kayyem, Juliette (2020), The Five Stages of Crisis Management: Coronavirus in the U.S.
Belfer Center for Science and International Affairs. Harvard Kennedy School

ETAPAS DEL MANEJO DE CRISIS EN EL CONTEXTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



La gestión de crisis en la administración pública se relaciona con el estudio de las condiciones (procesos, estructuras y estrategias) que afectan la calidad de la gobernanza.

TOMA DE DECISIONES EN GRUPO: CARACTERÍSTICAS DE UNA SITUACIÓN DE GROUPTHINK

Condiciones que propician groupthink

- Alta cohesión del grupo, liderazgo fuerte/vertical & expertos
- Decisiones en contexto de crisis

Características en la toma de decisiones

1. Exceso de aceptación de las ideas del grupo, crea ceguera al interior de él
2. Dinámicas que evitan que el grupo identifique sus errores
3. No consideran ideas alternativas
4. No permiten posturas distintas a las del grupo –o del líder-
5. Fallan en reevaluar el curso de la acción inicial
6. Analizan poco las lógicas operativas y de implementación, errores tácticos
7. Se construyen prejuicios de quienes no son parte del grupo

LECCIONES QUE PUEDEN SER APROVECHADAS POR LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS:

1. Incorporación de prácticas que hacen más eficientes a las organizaciones
 - Identificar trámites donde se puede evitar al ciudadano ir a las oficinas
 - Simplificar y digitalizar
2. Ofrecer guía e información confiable:
 - Función de puenteo y traducción de la información técnica en mensajes claros para ciudadanos y personas dentro de la organización
 - Ante mensajes contradictorios de autoridades
 - Cuando el ciudadano es presa de un exceso de información poco confiable

REFLEXIONES FINALES EN EL CONTEXTO ACTUAL

1. Escenario post-covid lejano
 1. Ante la necesidad de una respuesta rápida y eficaz → relajamiento de control y rendición de cuentas → ¿siguen siendo valores, o son costos, pérdida de tiempo?... por ejemplo licitaciones
 2. Rol de estructuras, reglas y procesos que puede suavizar tensiones por su función de enlace y de coordinación interorganizacional
2. Una crisis no deja en pausa problemas previos
3. Contexto de desigualdad tan amplia cuántos “Méxicos” quedan fuera de las soluciones tecnológicas

Dra. Alejandra Núñez Aguilar

alejandra.nunez@cide.edu



@alenuu