



INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN

HERRAMIENTAS Y FASES DEL CONTROL

HERRAMIENTAS Y FASES DEL CONTROL

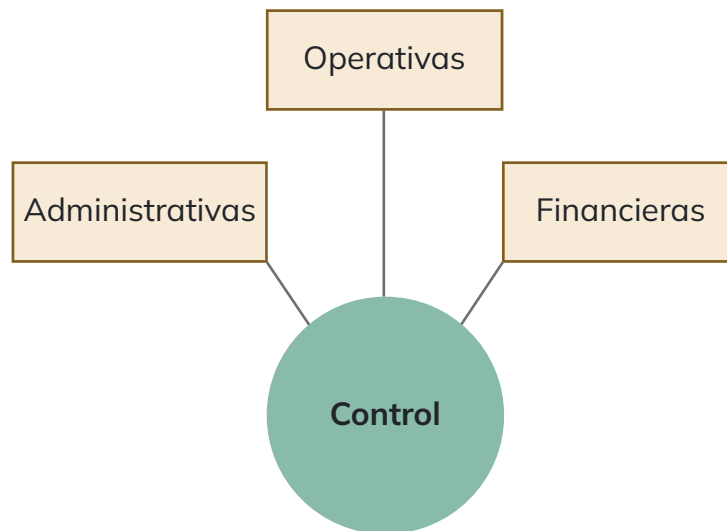
1. Herramientas del control

Las herramientas del control son insumos, acciones, actividades y/o instrumentos que se aplican para garantizar que las organizaciones operen de manera eficiente y efectiva, permitiendo el logro de sus objetivos. Estas herramientas se dividen en tres categorías principales: administrativas, financieras y operativas. Cada una de ellas proporciona un conjunto de instrumentos específicos que facilitan la supervisión, evaluación y ajuste de los procesos y resultados dentro de la empresa.



Figura 1

Herramientas administrativas



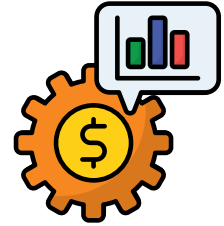
Herramientas administrativas

Las herramientas administrativas, son instrumentos que los directivos utilizan para planificar, coordinar, dirigir y supervisar las actividades dentro de una organización. Entre las más comunes se incluyen los informes de gestión, los cuales permiten monitorear el desempeño de los equipos y proyectos, en tiempo real. También se utilizan sistemas de gestión de proyectos, que facilitan la asignación de tareas, seguimiento de plazos y recursos. Otra herramienta clave es el cuadro de mando integral (Balanced Scorecard), que mide el desempeño organizacional desde diversas perspectivas (financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje).

Estas herramientas ayudan a tomar decisiones informadas, a mejorar la eficiencia operativa y a alinear los esfuerzos del equipo con los objetivos estratégicos.

Herramientas financieras

Las herramientas financieras se emplean para analizar la situación económica de la organización y asegurar que se cumplan los objetivos financieros. Entre las más comunes se encuentran los presupuestos, que establecen los ingresos y gastos previstos, y los análisis de variaciones, que permiten comparar los resultados reales con los esperados, para identificar desviaciones. Las ratios financieras (como el retorno sobre la inversión, liquidez o rentabilidad), son herramientas fundamentales para evaluar la salud financiera de la empresa. Además, el flujo de caja es esencial para monitorear la disponibilidad de fondos y garantizar que la organización pueda cumplir con sus obligaciones financieras.



Estas herramientas permiten un control efectivo sobre los recursos financieros, minimizando riesgos y maximizando los rendimientos.

Herramientas operativas

Las herramientas operativas son aquellas que se utilizan para gestionar las actividades diarias y garantizar que los procesos de producción o prestación de servicios se ejecuten eficientemente. Los diagramas de flujo de trabajo son útiles para mapear los procesos, identificar cuellos de botella y mejorar la eficiencia. También se emplean sistemas de gestión de calidad (como los controles de calidad en las fases de producción) y sistemas de control de inventarios para asegurar que los recursos estén disponibles cuando se necesiten sin generar excesos. Las auditorías operativas permiten verificar que las operaciones se alineen con los estándares establecidos. Además, herramientas como los sistemas de gestión de la cadena de suministro (SCM) y lean management, permiten optimizar el uso de recursos y la entrega de productos o servicios al cliente, maximizando la eficiencia operativa y reduciendo costos.

2. Fases del control

El proceso de control se divide en varias fases o etapas, que aseguran la supervisión y corrección de las actividades dentro de una organización. Estas fases permiten que el control sea eficiente, objetivo y orientado hacia los resultados deseados.

<p>Establecimiento de estándares</p>	<p>Definición. Se establecen los criterios o parámetros contra los cuales se medirá el desempeño.</p> <p>Características de los estándares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deben ser específicos, medibles y alcanzables. • Se relacionan con los objetivos organizacionales definidos en la planeación. <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niveles de calidad para un producto. • Cantidad de producción esperada en un período. • Costos máximos permisibles para una operación.
<p>Medición del desempeño</p>	<p>Definición. Se recogen datos y se miden los resultados obtenidos para compararlos con los estándares establecidos.</p> <p>Aspectos claves:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El desempeño se mide regularmente para identificar desviaciones. • Las mediciones pueden ser cualitativas o cuantitativas, dependiendo de la naturaleza del estándar. <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el número de unidades producidas frente a la meta fijada.

Comparación del desempeño con los estándares	<p>Definición. Se contrastan los resultados medidos con los estándares previamente establecidos.</p> <p>Resultados posibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si los resultados coinciden con los estándares, no se requieren ajustes. • Si hay discrepancias, se identifican las desviaciones y sus posibles causas. <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detectar un 10 % de desperdicio en un proceso cuando el estándar permitido es del 5 %.
Identificación de desviaciones	<p>Definición. Se analiza cualquier diferencia entre los resultados medidos y los estándares esperados.</p> <p>Tipos de desviaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Positivas (por encima del estándar): Indican un desempeño superior. • Negativas (por debajo del estándar): Reflejan áreas que necesitan corrección. <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un retraso en el tiempo de entrega que afecte la satisfacción del cliente.
Toma de acciones correctivas	<p>Definición. Se implementan ajustes para corregir las desviaciones y prevenir su recurrencia.</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las acciones deben ser específicas, rápidas y dirigidas a las causas raíz del problema. • Pueden implicar cambios en los procesos, capacitación del personal o ajustes en los estándares. <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reentrenar al equipo en un procedimiento para reducir defectos en el producto.