

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y
ADMINISTRATIVA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Gestión *Empresarial*

Integrantes

- Katherine Torres
- Lesly Castillo
- Jairo Ajila

Docente

Ing. Edison Toapanta

Ciclo:

6to “A”

Guion de Podcast: Sistema y procesos de control en la gestión empresarial



Enlace del Guion: <https://crisdaa7.github.io/Podcat/>

Introducción:

Lesly: ¡Hola a todos y bienvenidos a nuestro podcast sobre Gestión Empresarial! Hoy nos adentraremos en un tema fundamental: el sistema y procesos de control en la gestión empresarial. Para discutir este tema, tengo el placer de estar acompañada por Jairo y Katherine, dos expertos en el campo.

Jairo: ¡Hola a todos! Es un placer estar aquí y poder compartir nuestros conocimientos sobre este tema tan relevante para las organizaciones.

Katherine: Hola, gracias por invitarnos, Lesly. Estoy emocionada de conversar sobre el control en la gestión empresarial y su importancia para el éxito organizacional. ¡Comencemos!

Definición del concepto control

Lesly: En el contexto empresarial, el control no solo se trata de supervisar el cumplimiento de tareas, sino también de asegurarse de que cada acción contribuya al logro de los objetivos organizacionales. Es como tener un mapa detallado que nos guía hacia nuestro destino final, asegurándonos de que no nos desviemos del camino correcto.

Jairo: Exactamente, Lesly. El control no se limita a establecer estándares; también implica evaluar el desempeño real en comparación con esos estándares. Esto nos permite identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas antes de que los problemas se conviertan en obstáculos insuperables. Es como tener un sistema de alerta temprana que nos avisa cuando algo no va como debería.

Katherine: Y, por supuesto, el monitoreo continuo es esencial para mantenernos ágiles y adaptarnos a los cambios del entorno empresarial. Al estar atentos a las señales del mercado y a las tendencias emergentes, podemos ajustar nuestra estrategia y nuestras acciones para seguir siendo competitivos. El control nos brinda la capacidad de navegar por las aguas turbulentas del mundo empresarial con confianza y determinación.

Mecánica y proceso de los controles de administración

Por supuesto, profundicemos más en el proceso de control y su importancia en el contexto empresarial:

Jairo: Cuando hablamos del proceso de control, nos referimos a una serie de pasos que una empresa sigue para garantizar que sus actividades estén alineadas con los objetivos establecidos y que se logren los resultados deseados. En primer lugar, se establecen estándares y parámetros claros que sirven como puntos de referencia para medir el desempeño. Estos estándares pueden estar relacionados con la calidad del producto, la eficiencia en la producción, el servicio al cliente, entre otros aspectos clave del negocio.

Lesly: Una vez que se han establecido estos estándares, el siguiente paso es recopilar datos relevantes que nos permitan evaluar el desempeño real de la empresa. Esto implica la recopilación de información a través de diversos medios, como informes financieros,

indicadores de rendimiento clave (KPIs), retroalimentación de los clientes y evaluaciones de los empleados.

Katherine: Luego, viene la fase de análisis, donde se comparan los datos recopilados con los estándares establecidos. Esta etapa es crucial para identificar desviaciones o brechas entre el desempeño actual y el deseado. Aquí es donde podemos detectar áreas de mejora y oportunidades de optimización.

Jairo: Una vez que se identifican estas brechas, es necesario tomar medidas correctivas para corregir el curso y volver a encaminar la empresa hacia sus objetivos. Esto puede implicar ajustes en los procesos, la asignación de recursos adicionales, la capacitación del personal o cualquier otra acción necesaria para mejorar el desempeño.

Lesly: Es importante destacar que el proceso de control es cíclico y continuo. No es algo que se hace una vez y se olvida, sino que debe ser una parte integral de la gestión empresarial. Al monitorear y evaluar constantemente el desempeño de la empresa, podemos identificar áreas de oportunidad y adaptarnos rápidamente a los cambios del entorno empresarial. Esto nos permite mantenernos ágiles y competitivos en un mercado en constante evolución.

El propósito del control

Lesly: Cuando hablamos del propósito del control, nos referimos a su función fundamental de proporcionar dirección y asegurar que la empresa avance hacia el logro de sus objetivos de manera eficiente y efectiva. En un entorno empresarial dinámico y competitivo, el control es esencial para mantener el rumbo y garantizar que todas las actividades estén alineadas con la estrategia organizacional.

Jairo: Además, el control es clave para identificar y corregir desviaciones en el camino hacia el logro de los objetivos empresariales. Al establecer estándares y parámetros claros,

el control nos permite medir el desempeño real de la empresa y compararlo con lo que se espera. Esto nos ayuda a detectar problemas o áreas de mejora y tomar medidas correctivas de manera oportuna.

Katherine: Además, el control proporciona información valiosa para la toma de decisiones. Al monitorear y evaluar continuamente el desempeño de la empresa, podemos identificar tendencias, detectar patrones y tomar decisiones informadas sobre cómo asignar recursos y mejorar los procesos empresariales. Esto nos permite adaptarnos rápidamente a los cambios del entorno y mantenernos competitivos en el mercado.

Parámetros, estándares e indicadores

Jairo: Por supuesto, profundicemos más en los conceptos de estándares, parámetros e indicadores en el contexto del control empresarial:

Lesly: Comencemos con los estándares. Estos son los criterios establecidos que sirven como referencia para evaluar el desempeño de la empresa. Los estándares pueden basarse en diferentes métricas, como la calidad, la eficiencia, la productividad o la rentabilidad, y se establecen de acuerdo con los objetivos y metas organizacionales. Por ejemplo, un estándar de calidad puede definir el nivel aceptable de defectos en un producto, mientras que un estándar de eficiencia puede especificar el tiempo máximo permitido para completar una tarea.

Jairo: Los parámetros, por otro lado, son medidas específicas utilizadas para evaluar el desempeño en relación con los estándares establecidos. Estos parámetros pueden ser cuantitativos o cualitativos y están diseñados para proporcionar una forma objetiva de medir el rendimiento. Por ejemplo, si el estándar de calidad es mantener un índice de defectos por debajo del 2%, entonces el parámetro sería el porcentaje real de defectos encontrados en la producción.

Katherine: Por último, los indicadores son señales o signos que reflejan el estado o la tendencia de una situación particular. Estos indicadores pueden ser números, gráficos, tendencias o cualquier otro tipo de medida que proporcione información sobre el desempeño de la empresa. Por ejemplo, un indicador de rentabilidad puede ser el margen de beneficio neto, que muestra la cantidad de ganancias que la empresa genera en relación con sus ingresos totales. Los indicadores son vitales porque proporcionan una visión rápida y clara del rendimiento de la empresa, lo que permite a los gerentes tomar decisiones informadas y realizar ajustes cuando sea necesario.

Generación de estándares, parámetros, indicadores y coeficientes

Kathy: Por supuesto, profundicemos más en cómo se generan los estándares, parámetros, indicadores y coeficientes en el contexto del control empresarial:

Lesly: Comencemos con la generación de estándares y parámetros. Estos pueden basarse en una variedad de fuentes, incluidas las mejores prácticas de la industria, los objetivos organizacionales y los requisitos regulatorios. Por ejemplo, un estándar de calidad puede establecerse en función de las expectativas del cliente y las normas de la industria, mientras que un estándar de eficiencia puede derivarse de los objetivos de producción de la empresa. Los parámetros, por otro lado, se determinan mediante la especificación de medidas específicas que se utilizarán para evaluar el desempeño en relación con los estándares establecidos. Estos parámetros pueden ser cuantitativos, como el tiempo, el costo o la cantidad, o cualitativos, como la satisfacción del cliente o la calidad del producto.

Jairo: En cuanto a los indicadores y coeficientes, se derivan de la relación entre diferentes variables dentro de la empresa. Los indicadores son medidas específicas que reflejan el estado o la tendencia de una situación particular, mientras que los coeficientes

son ratios o proporciones que muestran la relación entre dos o más variables. Por ejemplo, un indicador de rentabilidad puede ser el margen de beneficio neto, que se calcula dividiendo las ganancias netas entre los ingresos totales y se expresa como un porcentaje. Este coeficiente proporciona información clave sobre la eficiencia financiera de la empresa y su capacidad para generar ganancias en relación con sus ingresos.

Estándar, Sistema de medición e información

Lesly: Uno de los aspectos clave en la generación de estándares, parámetros, indicadores y coeficientes es contar con un sistema de medición e información adecuado. Este sistema puede incluir herramientas como sistemas de gestión empresarial (ERP), software de monitoreo de rendimiento, encuestas de satisfacción del cliente y métricas operativas específicas. Estas herramientas nos permiten recopilar datos relevantes sobre el desempeño empresarial en áreas como ventas, producción, calidad, satisfacción del cliente, recursos humanos y finanzas.

Jairo: Una vez que hemos recopilado los datos pertinentes, podemos utilizarlos para evaluar el desempeño de la empresa en relación con los estándares y parámetros establecidos. Esto nos brinda una visión clara de dónde nos encontramos en términos de cumplimiento de objetivos y nos ayuda a identificar áreas que necesitan mejoras o ajustes. Por ejemplo, si nuestros estándares de calidad no se están cumpliendo, podemos analizar los datos para identificar las causas subyacentes del problema y tomar medidas correctivas para resolverlo.

Katherine: Además, este sistema de medición e información nos proporciona la base para tomar decisiones informadas sobre el futuro de la empresa. Al analizar los datos recopilados, podemos identificar tendencias, oportunidades y riesgos potenciales que pueden afectar el desempeño empresarial a largo plazo. Por ejemplo, si los indicadores

financieros muestran una tendencia negativa en los márgenes de beneficio, podemos implementar estrategias para reducir costos o aumentar la eficiencia operativa.

Monitoreo

Lesly: Uno de los aspectos clave en la generación de estándares, parámetros, indicadores y coeficientes es contar con un sistema de medición e información adecuado. Este sistema puede incluir herramientas como sistemas de gestión empresarial (ERP), software de monitoreo de rendimiento, encuestas de satisfacción del cliente y métricas operativas específicas. Estas herramientas nos permiten recopilar datos relevantes sobre el desempeño empresarial en áreas como ventas, producción, calidad, satisfacción del cliente, recursos humanos y finanzas.

Jairo: Una vez que hemos recopilado los datos pertinentes, podemos utilizarlos para evaluar el desempeño de la empresa en relación con los estándares y parámetros establecidos. Esto nos brinda una visión clara de dónde nos encontramos en términos de cumplimiento de objetivos y nos ayuda a identificar áreas que necesitan mejoras o ajustes. Por ejemplo, si nuestros estándares de calidad no se están cumpliendo, podemos analizar los datos para identificar las causas subyacentes del problema y tomar medidas correctivas para resolverlo.

Katherine: Además, este sistema de medición e información nos proporciona la base para tomar decisiones informadas sobre el futuro de la empresa. Al analizar los datos recopilados, podemos identificar tendencias, oportunidades y riesgos potenciales que pueden afectar el desempeño empresarial a largo plazo. Por ejemplo, si los indicadores financieros muestran una tendencia negativa en los márgenes de beneficio, podemos implementar estrategias para reducir costos o aumentar la eficiencia operativa.

Los coeficientes indicadores

Lesly: Los coeficientes indicadores son medidas numéricas que nos permiten evaluar la eficiencia y efectividad de los procesos empresariales. Estos coeficientes se derivan de la relación entre diferentes variables y proporcionan una visión clara del desempeño de la empresa en áreas específicas. Por ejemplo, algunos coeficientes indicadores comunes incluyen el ratio de liquidez, el ratio de rentabilidad, el ratio de endeudamiento y el ratio de rotación de inventario.

Katherine: Cada uno de estos coeficientes indica aspectos diferentes del desempeño empresarial. Por ejemplo, el ratio de liquidez nos indica la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo, mientras que el ratio de rentabilidad nos muestra la capacidad de la empresa para generar beneficios en relación con sus activos totales. Estos coeficientes nos ayudan a identificar áreas de fortaleza y debilidad en la empresa y nos brindan información valiosa para la toma de decisiones.

Lesly: Además, los coeficientes indicadores nos permiten realizar comparaciones a lo largo del tiempo y con otras empresas en la misma industria. Esto nos ayuda a evaluar nuestro desempeño relativo y a identificar oportunidades de mejora. Por ejemplo, si nuestro ratio de rotación de inventario es más bajo que el de nuestros competidores, podemos analizar las causas subyacentes de esta diferencia y tomar medidas para aumentar la eficiencia en la gestión de inventarios.

Score card

Jairo: El scorecard, también conocido como tablero de control, es una herramienta fundamental en la gestión empresarial moderna. Consiste en un conjunto de indicadores clave de rendimiento (KPIs, por sus siglas en inglés) que se utilizan para medir el

desempeño de la empresa en áreas específicas y para monitorear su progreso hacia el logro de sus objetivos estratégicos.

Lesly: Exactamente. El scorecard no solo nos proporciona una visión clara y concisa del desempeño de la empresa, sino que también nos ayuda a comunicar esa información de manera efectiva a todas las partes interesadas, incluidos los empleados, los inversores y los clientes. Al presentar los datos de manera visual y fácilmente comprensible, el scorecard facilita la toma de decisiones informadas y la identificación de áreas de mejora.

Katherine: Además, el scorecard nos permite establecer metas claras y medibles para cada indicador clave de rendimiento, lo que nos ayuda a enfocar nuestros esfuerzos en áreas críticas y a alinear el desempeño de la empresa con su estrategia global. Por ejemplo, si uno de nuestros objetivos estratégicos es mejorar la satisfacción del cliente, podemos establecer indicadores relacionados, como la puntuación de satisfacción del cliente, el tiempo de respuesta a las consultas o la tasa de retención de clientes.

Jairo: Además, el scorecard nos permite realizar un seguimiento regular del desempeño de la empresa y tomar medidas correctivas cuando sea necesario. Si observamos que un indicador clave de rendimiento no está alcanzando los niveles deseados, podemos analizar las causas subyacentes y tomar medidas para abordar el problema antes de que se convierta en un obstáculo importante para el éxito empresarial.

Medición y evaluación del desempeño organizacional

Katherine: La medición y evaluación del desempeño organizacional es fundamental para el éxito a largo plazo de cualquier empresa. Al analizar de manera sistemática cómo estamos cumpliendo con nuestros objetivos y qué áreas necesitan mejorar, podemos tomar decisiones más informadas y efectivas para impulsar el crecimiento y la rentabilidad de la empresa.

Jairo: Efectivamente. La revisión regular del desempeño nos permite identificar tanto nuestros puntos fuertes como nuestras áreas de oportunidad. Al entender dónde estamos destacando y dónde podemos mejorar, podemos tomar medidas proactivas para optimizar nuestra eficiencia operativa, mejorar la calidad de nuestros productos o servicios y fortalecer nuestras relaciones con los clientes.

Katherine: Además, la evaluación continua del desempeño nos brinda la oportunidad de adaptarnos a los cambios en el mercado y mantenernos competitivos. En un entorno empresarial en constante evolución, es crucial que estemos dispuestos a ajustar nuestras estrategias y tácticas según sea necesario para seguir siendo relevantes y atractivos para nuestros clientes y stakeholders.

Jairo: Por lo tanto, la medición y evaluación del desempeño organizacional no solo nos ayuda a identificar áreas de mejora, sino que también nos brinda la oportunidad de aprender y crecer como empresa. Al adoptar un enfoque continuo de mejora y aprendizaje, podemos asegurarnos de que estamos maximizando nuestro potencial y aprovechando al máximo las oportunidades disponibles en el mercado.

Medidas correctivas previas

Lesly: Las medidas correctivas previas son acciones tomadas en respuesta a desviaciones o resultados no deseados que se identifican durante el monitoreo del desempeño empresarial. Estas medidas son esenciales para corregir el rumbo y evitar que los problemas empeoren o se conviertan en crisis más adelante.

Katherine: Esencialmente, estas medidas nos permiten abordar los problemas de manera proactiva antes de que escalen a situaciones más graves. Por ejemplo, si observamos que un proyecto está retrasado en su cronograma, podemos tomar medidas

correctivas previas, como asignar más recursos o redistribuir las tareas, para asegurarnos de que el proyecto se complete a tiempo sin comprometer la calidad.

Lesly: Exactamente. Las medidas correctivas previas pueden variar según la naturaleza del problema y su impacto potencial en la empresa. Pueden implicar ajustes en los procesos operativos, como cambios en los procedimientos de producción o distribución, o en la asignación de recursos, como aumentar el presupuesto para un departamento específico.

Katherine: Además, las medidas correctivas previas pueden implicar una revisión de los objetivos establecidos para asegurarse de que sigan siendo realistas y alcanzables. Si descubrimos que nuestros objetivos actuales ya no son viables debido a cambios en el entorno empresarial o condiciones del mercado, podemos ajustarlos en consecuencia para garantizar que estemos trabajando hacia metas alcanzables y significativas.

Evaluación general del control

Jairo: La evaluación general del control implica un análisis exhaustivo de todo el sistema de control de la empresa, desde el establecimiento de estándares y parámetros hasta la implementación de medidas correctivas. Esta evaluación nos permite determinar la efectividad y eficiencia de nuestro sistema de control en su conjunto.

Lesly: Al evaluar el control, es importante considerar varios aspectos, como la claridad y relevancia de los estándares y parámetros establecidos, la precisión y confiabilidad de los indicadores utilizados para medir el desempeño, y la efectividad de las medidas correctivas implementadas en respuesta a desviaciones o problemas identificados.

Jairo: Además, la evaluación general del control nos brinda la oportunidad de identificar áreas de mejora y realizar ajustes en nuestro sistema de control según sea necesario. Esto puede implicar la actualización de estándares y parámetros para que sean

más relevantes y realistas, la revisión de los indicadores para garantizar su precisión y utilidad, o la implementación de medidas correctivas más efectivas y eficientes.

Lesly: Es fundamental revisar regularmente nuestro sistema de control y asegurarnos de que esté alineado con los objetivos y estrategias de la empresa. Esto nos permite mantenernos ágiles y receptivos a los cambios en nuestro entorno empresarial, asegurando que podamos mantener el rumbo hacia el éxito.

Subsistema de control

Katherine: El subsistema de control está compuesto por diferentes elementos, como sistemas de información, procedimientos de monitoreo y mecanismos de retroalimentación.

Jairo: Estos elementos trabajan juntos para garantizar que el control se ejerza de manera efectiva en todos los niveles de la organización.

Desarrollo de un sistema de control

Lesly: El desarrollo de un sistema de control es un proceso iterativo que requiere revisión y mejora continua para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial.

Katherine: Es importante estar abiertos al cambio y dispuestos a ajustar nuestras estrategias de control según sea necesario para mantenernos competitivos en el mercado.

Procesos de Control Empresarial: Iterativos y Adaptativos

Lesly: Ahora, hablemos sobre la naturaleza iterativa de los procesos de control empresarial. ¿Qué significa exactamente que un proceso sea iterativo?

Katherine: Un proceso iterativo es aquel que se repite una y otra vez, con ajustes y mejoras en cada iteración. En el contexto empresarial, esto significa que el control no es un evento único, sino un ciclo continuo de planificación, monitoreo, evaluación y ajuste.

Jairo: Exactamente. Los procesos de control empresarial deben adaptarse constantemente a los cambios en el entorno interno y externo de la empresa. Esto podría incluir cambios en la tecnología, en la competencia o en las preferencias del cliente.

Ejemplos Prácticos de Procesos Iterativos de Control Empresarial

Lesly: ¿Podrían proporcionar algunos ejemplos concretos de cómo funcionan los procesos iterativos de control empresarial en la práctica?

Jairo: Por supuesto. Digamos que una empresa implementa un nuevo sistema de gestión de inventario. Inicialmente, establecen ciertos indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir su eficacia. Después de un período de prueba, analizan los resultados y realizan ajustes en el sistema según sea necesario.

Katherine: Otro ejemplo podría ser el proceso de desarrollo de productos. Una empresa puede lanzar un nuevo producto al mercado y recopilar comentarios de los clientes. Luego, utilizan esa retroalimentación para realizar mejoras en el producto antes de volver a lanzarlo.

Conclusión del podcast

Lesly: En conclusión, hemos explorado a fondo la importancia del sistema de control en la gestión empresarial. Desde la definición de control hasta la evaluación general de su efectividad, hemos destacado cómo este proceso es crucial para garantizar que una empresa opere de manera eficiente, efectiva y rentable.

Jairo: Al comprender cómo se generan estándares, parámetros e indicadores, así como la importancia de los coeficientes indicadores y el uso del score card, hemos brindado una visión completa de cómo se lleva a cabo el control en las organizaciones modernas.

Katherine: Además, discutimos la necesidad de medidas correctivas previas y cómo evaluar el control de manera general para asegurarnos de que estamos operando de manera óptima y aprovechando al máximo nuestros recursos y capacidades.

Lesly: Esperamos que esta discusión haya sido útil y esclarecedora para todos ustedes, y que puedan aplicar estos conceptos en sus propias empresas o áreas de trabajo.

Jairo: ¡Gracias por acompañarnos en este viaje a través del mundo del control empresarial! Recuerden estar atentos a nuestro próximo episodio, donde exploraremos nuevos temas y desafíos en la gestión empresarial.

Katherine: Nos despedimos por ahora. ¡Hasta luego y que tengan un excelente día!