



Administración General

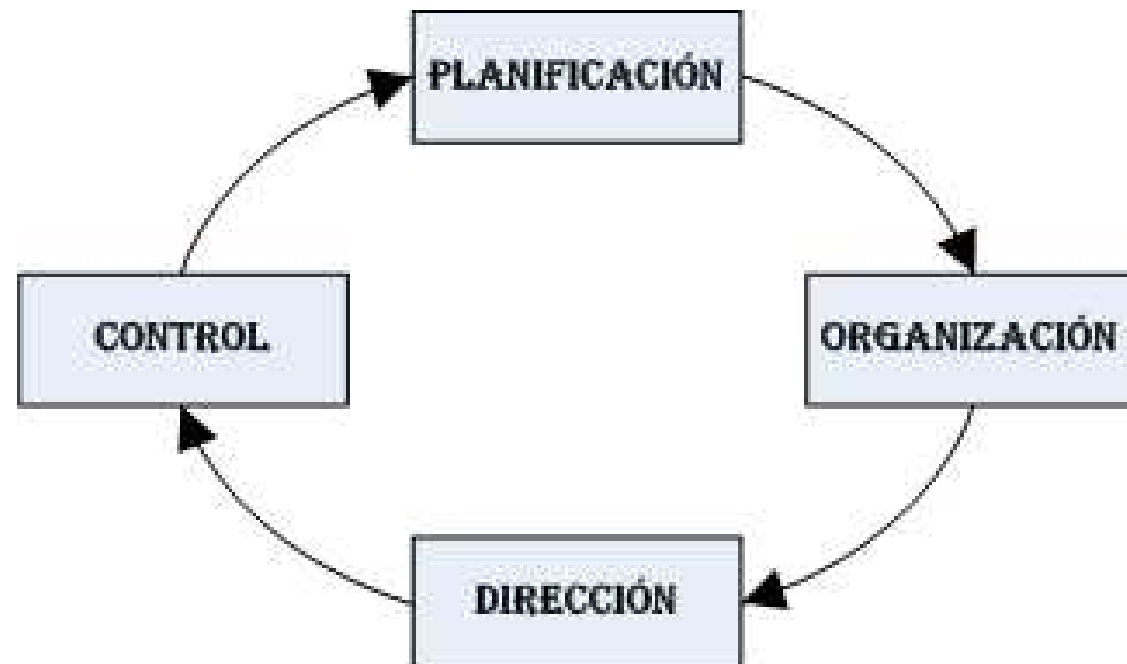
Proceso Administrativo

Universidad ORT Uruguay – Curso de Administración General – Abril 2009

Administración

- ¿Qué es la administración?
- Coordinación de las actividades de trabajo de los integrantes de una Organización, de modo que se realicen de manera eficaz y eficiente.
- Proceso de **planificar, organizar, dirigir y controlar**
 - ◆ las actividades de los miembros de la empresa
 - ◆ el empleo de todos los recursos organizacionalescon el propósito de **alcanzar los objetivos establecidos**

Proceso Administrativo



Planificación

- ¿Qué es la Planificación?
- Proceso de establecer los **objetivos** de la empresa y los **procedimientos** para alcanzarlos
- Plan actúa como guía para que:
 - ◆ los miembros de la empresa actúen alineados con los objetivos y procedimientos elegidos
 - ◆ la empresa comprometa y obtenga los recursos que se requieren
 - ◆ el avance hacia los objetivos pueda ser medido y controlado
- Es la locomotora que arrastra los vagones de la organización, dirección y control

Planificación

- **¿Por qué son importantes los objetivos?**
- Los objetivos:
 - ◆ Proponen un sentido de dirección
 - ◆ Permiten enfocar los esfuerzos (alocar los recursos)
 - ◆ Guían los planes y decisiones
 - ☞ ¿Servirá esta acción para acercarnos o distanciarnos de un objetivo organizacional?
 - ◆ Son parte esencial del proceso de control
 - ☞ Objetivos definidos claramente, medibles, permiten evaluar los avances logrados

Planificación

- **¿Cómo se realiza la Planificación?**
- La planificación se desarrolla a través de:
 - ◆ Sistema de Creencias
 - ☞ Misión, Visión, Valores
 - ◆ Planes Estratégicos
 - ☞ Alta dirección, 5 – 10 años, menor detalle
 - ◆ Planes Operativos
 - ☞ Gerencia Media y de Línea, 1 año, semestral, mensual, mayor detalle
 - ◆ Proceso continuo que refleja los cambios del entorno

Organización

- **¿Qué es la Organización?**
- Proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de la organización de forma que éstos pueden alcanzar los objetivos de la misma.
- Diferentes objetivos requieren diferentes estructuras
 - ◆ Ej: Producción de un producto estandarizado requiere de técnicas eficientes para producción en masa
 - ◆ Ej: Producción de software requiere formación de equipos profesionales con capacidad de innovación
- Los Gtes deben adaptar la estructura de la organización a sus metas y recursos

Organización

- **¿Cómo se realiza la Organización?**
- La Organización se desarrolla a través de:
 - ◆ División del trabajo
 - ◆ Departamentalización
 - ◆ Creación de niveles jerárquicos
 - ◆ Coordinación del trabajo
- La Organización es un proceso continuo porque:
 - ◆ El entorno cambia
 - ◆ Las estrategias cambian
 - ◆ Eficacia / Eficiencia no están en los niveles esperados

Dirección

- **¿Qué es la dirección?**
- Se trata de comandar, influir y motivar a los empleados para lograr los objetivos de la empresa de acuerdo a lo establecido en la planificación y organización
- **¿Por qué es importante?**
- Porque si no existe el compromiso permanente de los miembros de la empresa, **los objetivos son inalcanzables**

Dirección

- ¿Qué rol desempeña la motivación?
- Motivación:
 - ◆ Característica psicológica humana que contribuye al grado de compromiso de la persona
 - ◆ Instrumento para alinear a los empleados adaptando las asignaciones y recompensas laborales a lo que hace que estas personas “funcionen”
 - ◆ Se debe reponer periódicamente
 - ◆ Es un factor que interviene en el desempeño del personal, pero no es el único. Se deben considerar también.
 - ☞ **Capacitación, Recursos, Condiciones**

Control

- **¿Qué es el control?**
- Proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas
- **¿Por qué es importante?**
- Permite detectar desvíos y ejecutar acciones correctivas
- Permite detectar cambios en la empresa y en el entorno
- Validar estrategias y objetivos
- Asegura el uso eficaz y eficiente de los recursos

Control

- **¿Cómo se realiza el Control?**
- El Control se desarrolla a través de:
 - ◆ Establecer estándares de desempeño
 - ◆ Medir los resultados presentes
 - ◆ Comparar resultados con estándares
 - ◆ Tomar medidas correctivas si se detectan desviaciones
 - ☞ ¿Cambiar actividades o forma de medirlas?
- **¿Qué se debe controlar?**
- Las áreas clave de desempeño
 - ◆ Ej: Restaurante: ¿cantidad de clientes o calidad de la comida?
- **¿Con qué frecuencia?**
- Establecer puntos estratégicos de control
 - ◆ Ej: 2% de los empleados son responsables del 80% de las quejas