



# CONTROL

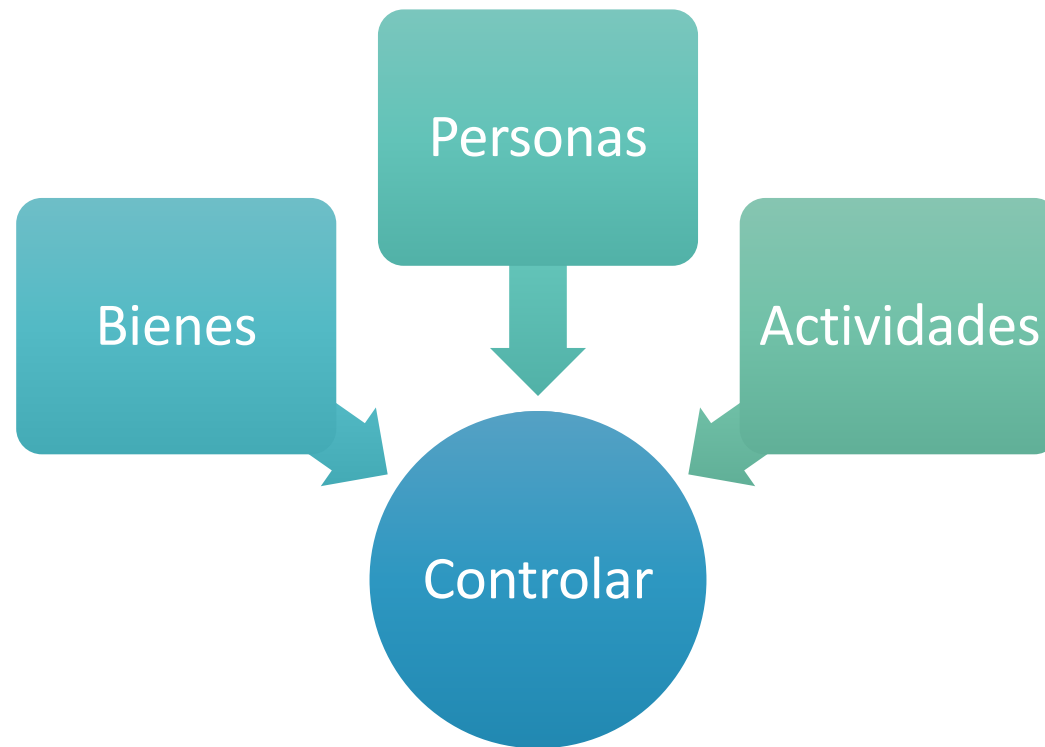
FASE 4 – PROCESO ADMINISTRATIVO

# La función de control

Es el monitor del sistema, ya que “**mantiene las cosas en línea**” y facilita la integración de las actividades.

El control organizacional se encuentra entrelazado con la planeación, la cual nos proporciona un marco de referencia.

# Qué controlamos?



## **La retroalimentación de la fase de control**

Con frecuencia identifica la necesidad de nuevos planes o por lo menos ajustes a los existentes.

## SIGNIFICADOS DE “CONTROL”

Verificar

Comparar con un estándar

Ejercer autoridad sobre algo o  
alguien (dirigir u ordenar)

Limitar o restringir

# La función de control

Puede definirse como la fase del proceso administrativo que **mantiene la actividad organizacional dentro de límites tolerables, al compararlos con las expectativas, contenidas en los planes, objetivos, etc.**

# EJEMPLOS DE CONTROL

- **Control Presupuestal.** Un presupuesto se define como un plan establecido en términos financieros. Es decir, la actividad organizacional se traduce a resultados esperados en pesos como denominador común.
- **Sistema planeado de presupuesto por programa.** Este enfoque requiere la identificación de programas y la realización de la planeación con base en el programa para el futuro inmediato y para los objetivos de mediano y largo plazos.

## EJEMPLOS DE CONTROL

- **Control de calidad.** Intenta asegurar la calidad y la cantidad de producción del sistema de acuerdo con planes y estándares predeterminados.
- **Sistemas de control en tiempo real.** Un ejemplo lo encontramos en aplicaciones militares para los sistemas de defensa, la NASA y el sistema de control de tráfico aéreo.



Herramientas  
usamos para  
controlar

Auditorías

Gráficos de control

Indicadores

# Auditoría de Procesos

**Las auditorías que usan el enfoque basado en procesos determinan si el trabajo está gestionado eficazmente para alcanzar esos resultados óptimos.**

Los objetivos principales de una auditoría de calidad son:

- Verificar que el sistema está **implantado y cumple continuamente con los requisitos especificados**
- Establecer la eficacia y la eficiencia del sistema en la consecución de los **objetivos de la calidad** establecidos.

# El auditor busca determinar si:

- Tu organización tiene una idea clara de lo que quiere hacer.
- Ha identificado los medios para alcanzar los objetivos.
- Está midiendo el cumplimiento de esos objetivos.
- Los logros se ajusta a las necesidades de las partes interesadas.

# ¿Cómo se realizan?

Utilizar una **lista de chequeo**.

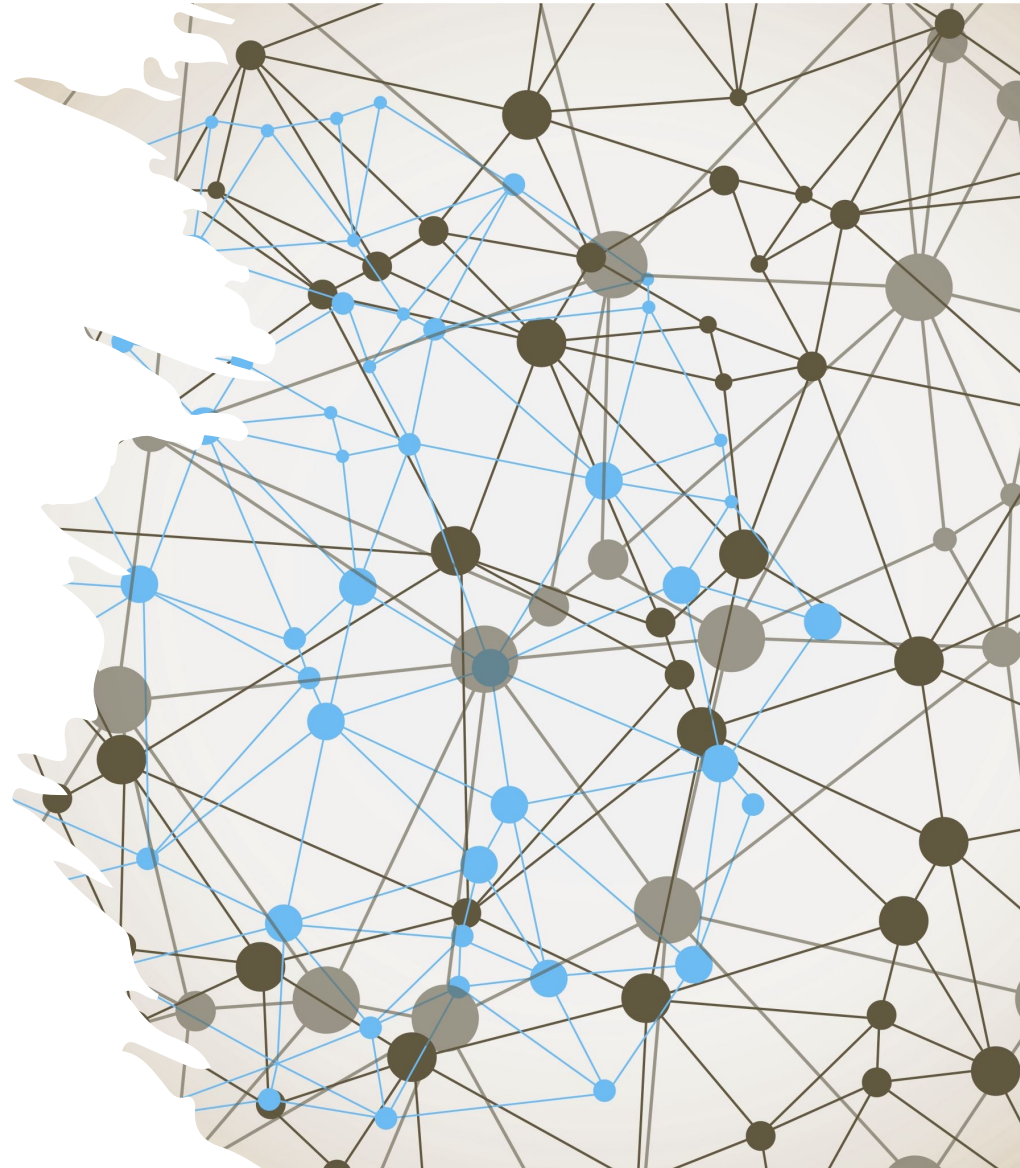


- Al tener que desarrollar las preguntas haces un primer análisis de cada uno de los procesos.
- Te ayuda a registrar las evidencias y hallazgos de la auditoría.

# PROCESO GENERAL DE AUDITORIA DE PROCESOS



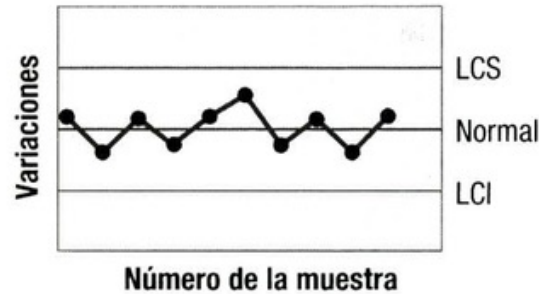
# GRÁFICOS DE CONTROL





# GRÁFICOS DE CONTROL

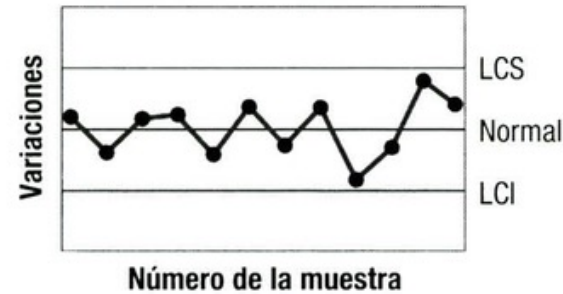
---



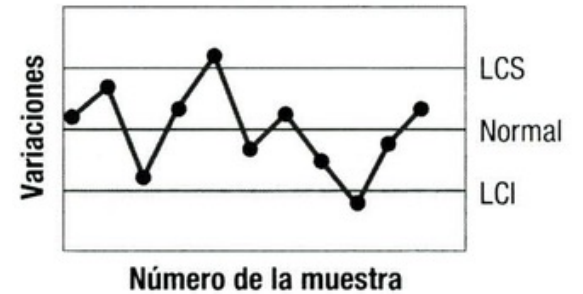
a) Normal, sin acción



b) Corrida, tomar acción



c) Cambio súbito, monitorear

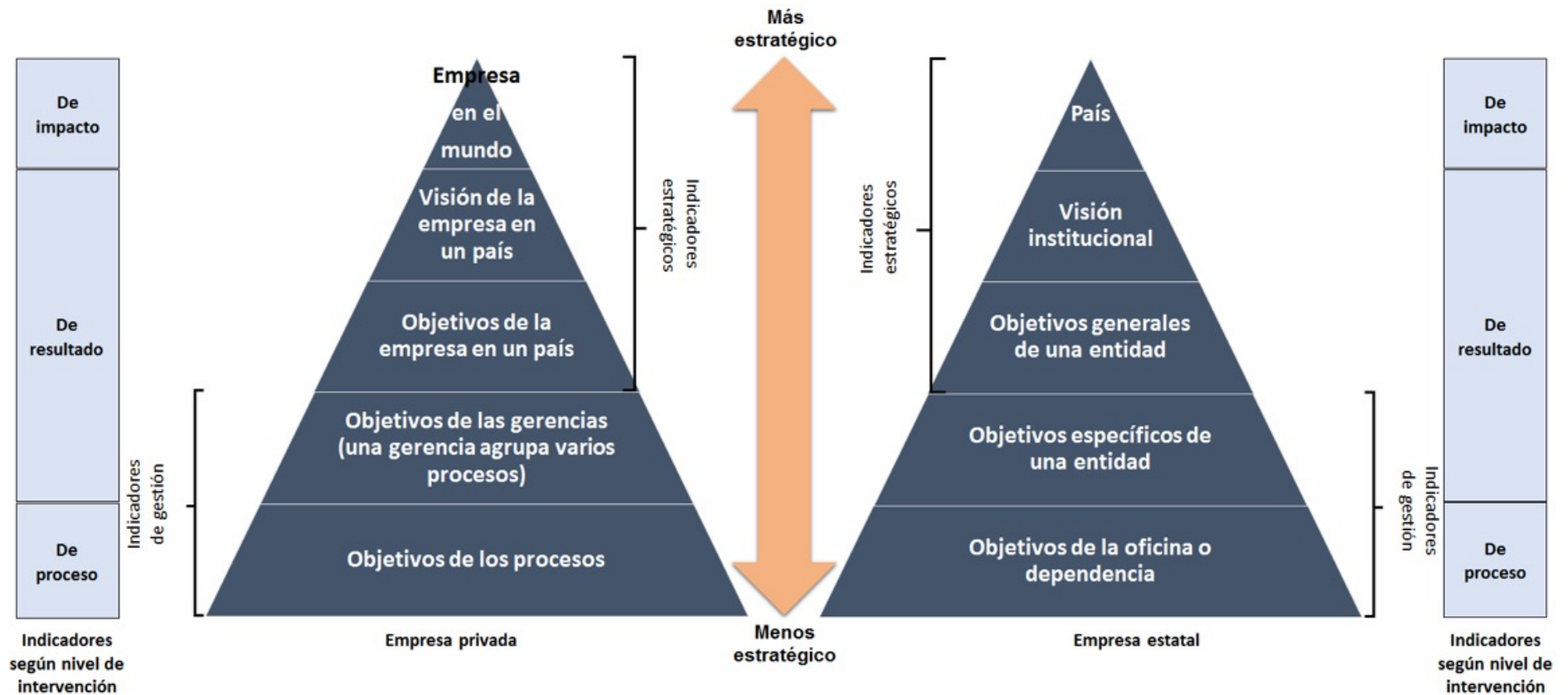


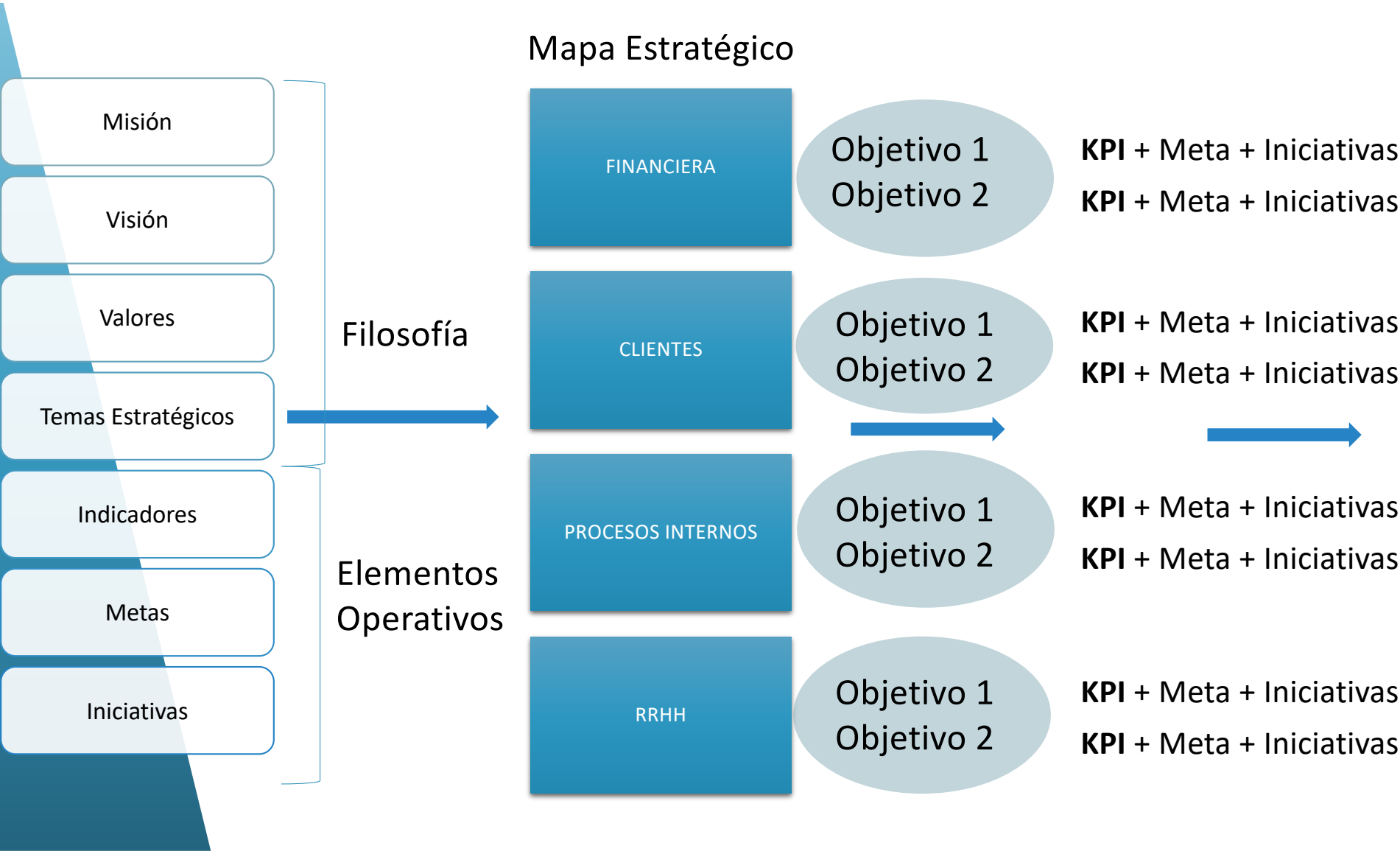
d) Excede límites de control, tomar acción



# INDICADORES

# Interrelación entre indicadores y Estrategia de la empresa





# TIPOS DE INDICADORES



# INDICADORES OPERATIVOS

#	KPI	Fórmula	Finalidad
1	Gasto de RRHH vs Gastos Totales	Gasto de HR dividido por Gasto operativo total	Medir la eficiencia del departamento de RRHH. Permite la comparación interna, entre compañías similares. Ayuda a tomar decisiones que tiendan a maximizar la gestión del área.
2	Gasto de RRHH x HC HC= Head count = total empleados	Gasto de HR dividido por total de empleados	Medir la eficiencia del departamento de RRHH. Permite la comparación interna, entre compañías similares. Ayuda a tomar decisiones que tiendan a maximizar la gestión del área.
3	Gasto en Consultoría de RRHH	Gasto de RH por servicio de consultoria dividido Total gasto de HR	Evaluar el costo de consultoría externa vs el HC y las capacidades internas del equipo de RRHH.
4	Tasa de Colaborador RH x Empleado	Total colaboradores de HR dividido por total colaboradores	Colabora con la medición de la eficiencia del área y la asignación de recursos.
5	Tiempo de Reclutamiento (todos los roles)	Tiempo promedio (días) para llenar las vacantes (internas y externas)	Medición del tiempo de cubrimiento de vacantes, a fin de minimizar la pérdida de productividad, a través de un proceso rápido y eficaz de Reclutamiento.

# INDICADORES ESTRATÉGICOS

#	KPI	Fórmula	Finalidad
1	Ingreso x HC	Total Ingresos divided por total HC	Mostrar la contribución generada por empleado, evidenciando el grado de eficiencia de la organización. Ayuda al control del HC y permite la comparación / benchmark interno y externo (peer group).
2	Costo Laboral Total como % de los Gastos Totales de la Operación (Operating Cost)	Total costo laboal dividido por total costo operativo Operating Cost	Determinar el grado de eficiencia con el que opera el negocio. Ayuda a manejar la principal inversión/gasto de la Compañía (gente) e influye en la toma de decisiones relacionadas con los rrhh y con la mejora de la rentabilidad.
3	Salarios / Costo Laboral Total	Salario base dividido por costo laboral total Base Pay divided by Total Labor Cost	Profundizar en uno de los elementos que conforman la Compensación total: Base Pay. Ayuda a determinar el grado de eficiencia con el que opera el negocio. Permite la comparación / benchmark interno y externo (peer group).

#	KPI	Fórmula	Finalidad
1	Compromiso (Engagement)	Con base en la encuesta Gallup u otra elegida por la organización	Entender en profundidad el nivel de compromiso emocional e intelectual de los colaboradores con la organización, el cual impacta directamente en los resultados del negocio.
2	Liderazgo	Medido a través de la Encuesta de empleados (puntaje promedio de la categoría)	La percepción del liderazgo (mi jefe) tiene una influencia directa en el nivel de compromiso, la retención, el desempeño y la construcción de cultura.
3	Posicionamiento de Marca Empleador	Según benchmarks externos	Colaborar con la construcción de la marca empleador. Analizar benchmark externo, incluyendo mejores prácticas. Comunicar internamente para reforzar engagement.
4	Rotación Voluntaria	$\# \text{ Rotación de Empleados Voluntaria} / \text{Total de Empleados}$	A nivel macro brinda visibilidad con respecto a la retención, productividad y efectividad de la gestión del desempeño, focalizando en aquellos casos que voluntariamente deciden dejar la Compañía. Se relaciona directamente con el nivel de Compromiso.