

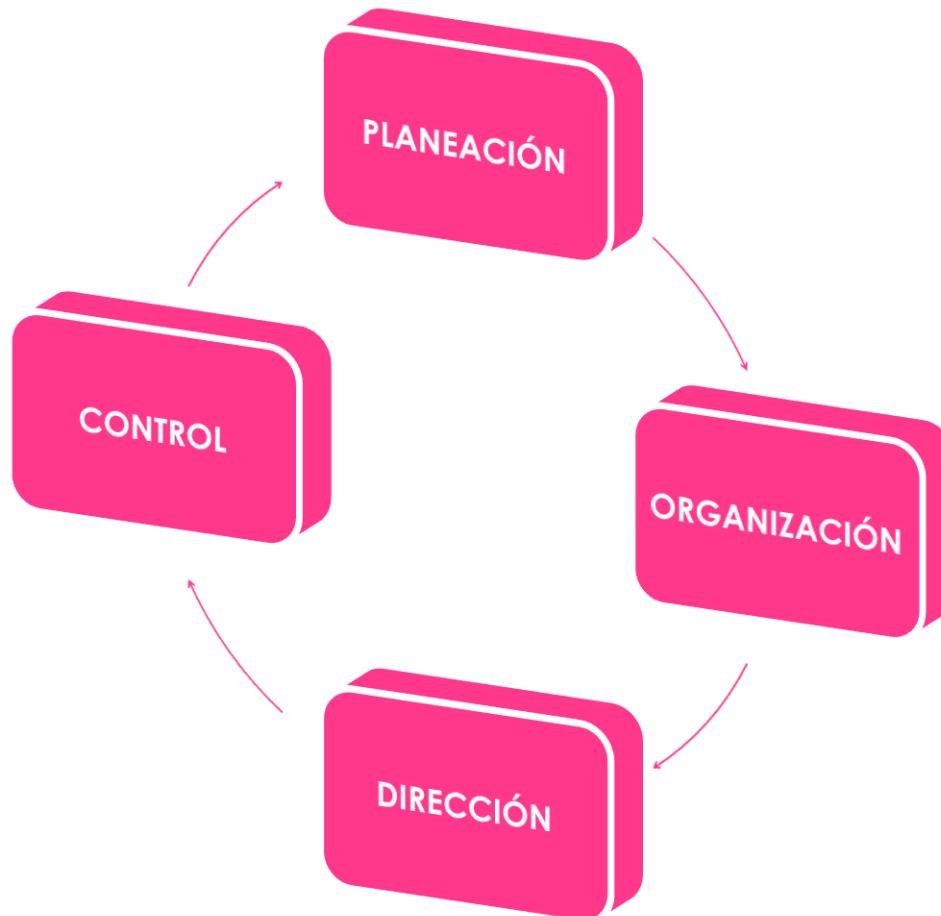
# **OPROCESO ADMINISTRATIVO**

# PROCESO ADMINISTRATIVO

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad.

El proceso administrativo se define como el conjunto de pasos o etapas sucesivas e interrelacionadas entre sí, a través de las cuales se efectúa la administración.

# PROCESO ADMINISTRATIVO



# **PROCESO ADMINISTRATIVO**

**1.- PLANEACION:** ¿Qué se va a hacer? Objetivos, políticas, diagnóstico, programas y presupuestos

**2.- ORGANIZACIÓN:** ¿Cómo se dividirá el trabajo? Unidades de mando y procedimientos.

**- INTEGRACION:** ¿Quién y con qué se va a hacer? Personal: selección, contratación, capacitación, materiales, finanzas, compras, producción, entre otros.

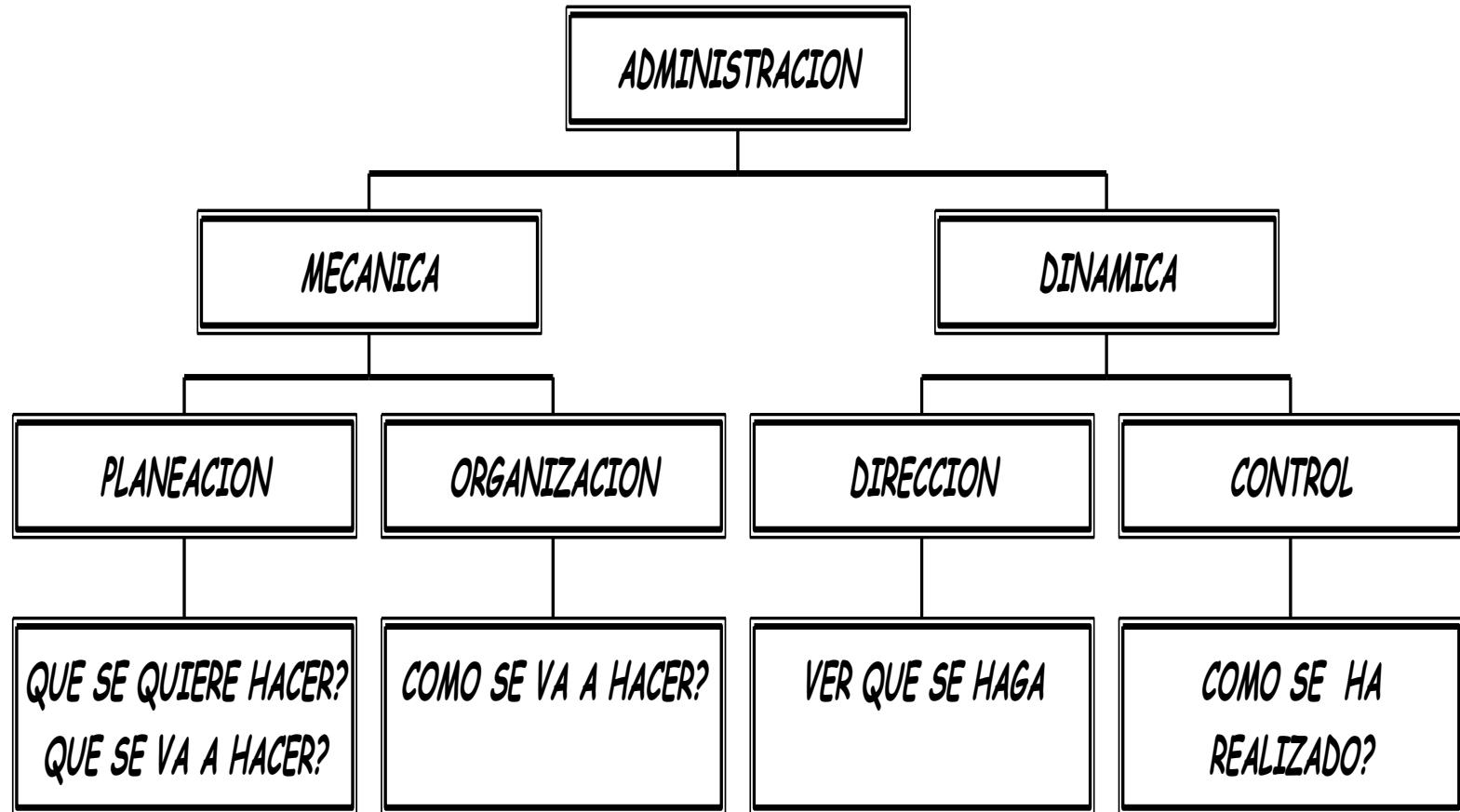
**4.- DIRECCION:** ¿Cómo se debe hacer? Autoridad, mando, toma de decisiones, supervisión, delegación, instrucciones y comunicación.

**5.- CONTROL:** ¿Cómo se hizo? Evaluación, comparación, determinación de las desviaciones, corrección de fallas y retroalimentación.

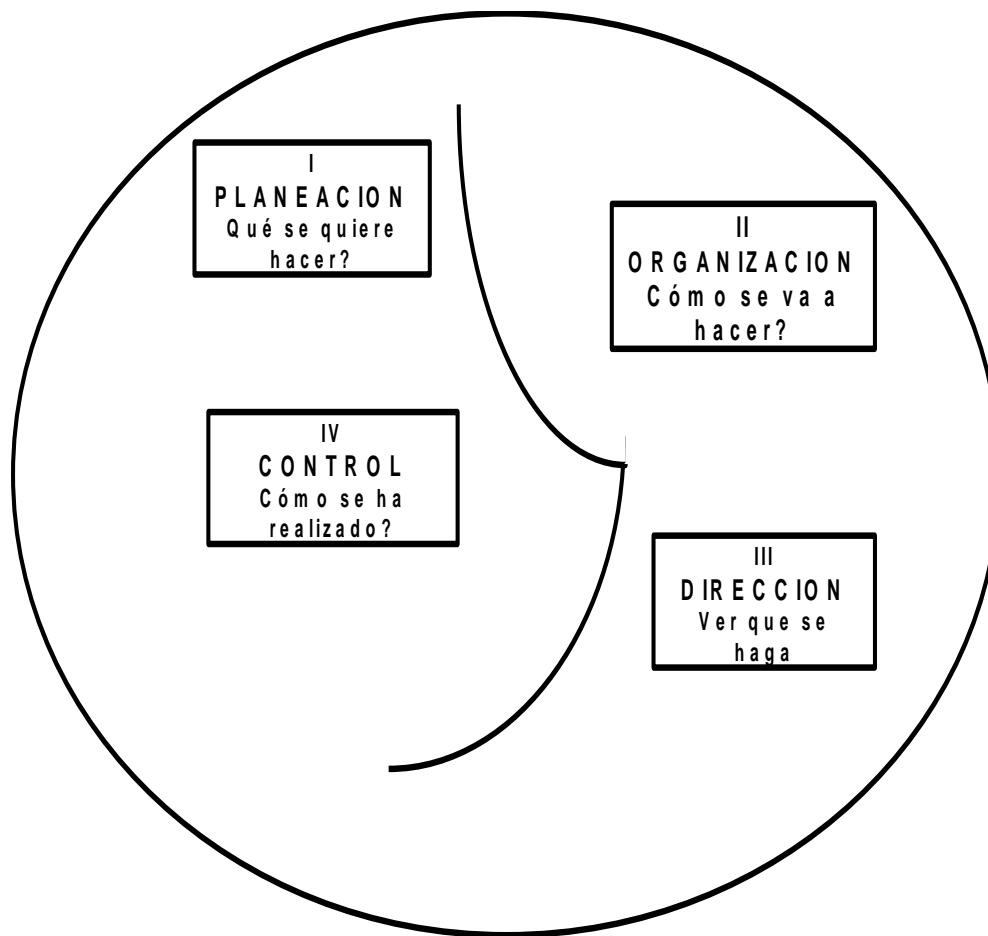
## PROCESO ADMINISTRATIVO



# PROCESO ADMINISTRATIVO

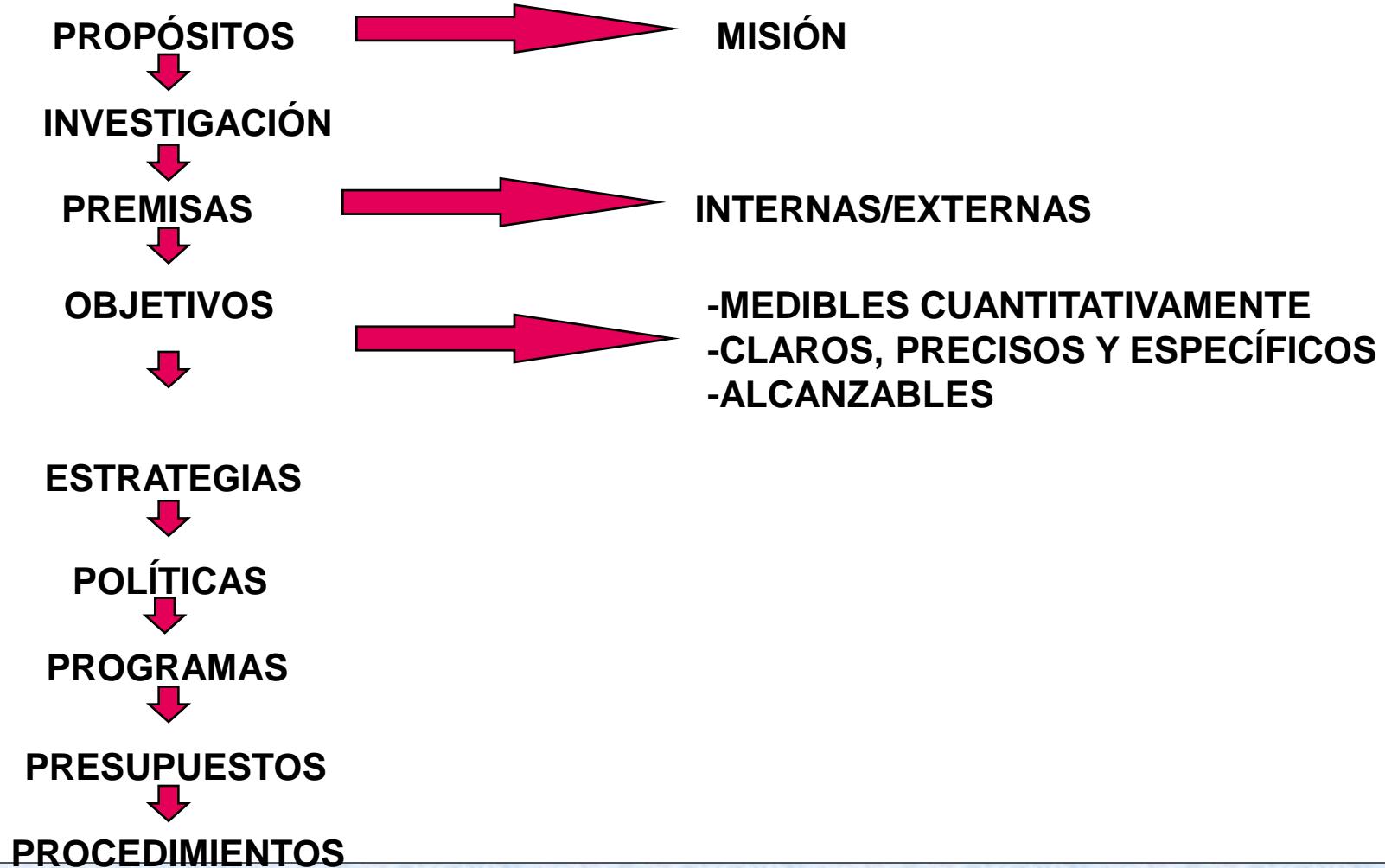


# PROCESO ADMINISTRATIVO



# PROCESO ADMINISTRATIVO

## ETAPAS DE LA PLANEACIÓN



# PROCESO ADMINISTRATIVO

## ETAPAS DE LA PLANEACION

- **PROPOSITOS:** Aspiraciones fundamentales - Finalidades de tipo cualitativo que se orientan y persiguen a través de los objetivos - directrices que definen la razón de ser de la empresa - Constituyen la misión que la identifica –
- **INVESTIGACION:** Apoya la planeación al brindarle, precisión, cuantificación flexible y certera, aplicando el método científico en general al explicar, describir y predecir, a través de sus etapas el respectivo proceso científico así:
  - Definición del problema. (qué se desea resolver).
  - Obtención de Información (Datos: Observación, experimentación - encuestas - muestreo).
  - Determinación de la Hipótesis (Proposición de respuesta - ideas para solucionar el problema).
  - Comprobación de Hipótesis. (Aceptación o rechazo).
  - Presentación del Informe. (Resultado para tomar decisiones).

# PROCESO ADMINISTRATIVO

## ETAPAS DE LA PLANEACION (II)

- **PREMISAS:** Suposiciones Futuras - Internas cambios al interior, Fortalezas y Debilidades - Externas al Entorno, Amenazas y Oportunidades, de carácter político, legal, económico, social, técnico y por otros factores.
- **OBJETIVOS:** Resultados que se esperan obtener a propósito de los PROPOSITOS o de la misión, son fines a lograr, con sus características: medibles, cuantificables, claras, precisas, ESPECIFICAS y alcanzables. Se clasifican en: Estratégicos o Generales de toda la entidad a largo plazo. Tácticos o departamentales a corto y mediano plazo. Operacionales o ESPECIFICOS a niveles de sección, a corto plazo.  
Para determinar objetivos se deben hacer preguntas claves de la Administración: qué, Cómo, Cuándo, Dónde y Por qué?

# PROCESO ADMINISTRATIVO

## ETAPAS DE LA PLANEACION

- **ESTRATEGIAS:** Cursos de acción general o alternativas de utilización de recursos y esfuerzos para lograr los objetivos, determinando alternativas, evaluando los cambios al interior, y seleccionando alternativas
- **POLITICAS:** Guías para orientar las acciones con criterios lógicos en la toma de decisiones.
- **PROGRAMAS:** Esquema que establece secuencias de actividades para realizar los objetivos, identificando actividades, cronogramas, interrelacionando y asignando actividades.

# PROCESO ADMINISTRATIVO

## ETAPAS DE LA PLANEACION (IV)

- **PRESUPUESTOS:** Plan a desarrollar en términos económicos o monetarios, determinando el origen y la asignación de recursos para lograr objetivos, en un período determinado.
- **PROCEDIMIENTOS:** Secuencia para efectuar las actividades en orden cronológico, incluyendo el método de cómo llevar a cabo las tareas o rutinas del trabajo, expresados por escrito y en manuales, promoviendo la eficiencia, limitando la responsabilidad, evitando duplicidad y evaluándolos permanentemente.
- **PLANES:** Esquemas resultantes de la PLANEACION, existiendo observaciones como Autorización - Preparación, Ejecución y Control.

# PROCESO ADMINISTRATIVO

## EJERCICIOS DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

<b>AMENAZAS ( INCONVENIENTES PARA CUMPLIR OBJETIVOS)</b>	<b>Medios Externos</b>  <b>Entorno que se presenta para la efectiva organización y prestación de servicios a la comunidad.</b>	<b>Situaciones coyunturales y/o estructurales de la entidad en relación con tendencias que influyen en la organización y servicios en su grado de fuerza (mayores-menores)</b>	<b>a. Tendencias políticas, sociales, administrativa, económicas, tecnológicas, que afecten el futuro.</b> <b>b) Análisis de las entidades con las que se tiene relaciones.</b> <b>c) Análisis de aspectos inherentes a los servicios a ciudadanos.</b>
<b>OPORTUNIDADES ( Proyecciones, Posibilidades)</b>			

## **FORTALEZAS**

**( Aspectos positivos,  
cualidades destacadas)**

## **DEBILIDADES**

**(Aspectos negativos,  
inconvenientes)**

## **FACTORES CRÍTICOS PARA LOGRAR EL ÉXITO**

## **VISIÓN DEL FUTURO IDEAL**

## **Medios Internos**

**En cuanto a la  
organización y  
administración que  
presta un servicio  
midiendo sus  
resultados, positivos  
o negativos.**

**Áreas, actividades  
elementos  
indispensables para  
lograr el éxito de la  
entidad y hace bien  
para lograr  
resultados positivos.**

**Lo ideal en la  
prestación del  
servicio y satisfacer  
al usuario.**

## **Guías:**

- a) Organización**
- b) Resultados**
- c) Objetivos- metas**
- d) Satisfacción**
- e) Recursos:**
  - Físicos**
  - Humanos**
  - Técnicos**
  - Administrativos**
- f) Óptimos- ideales.**

**Qué cosas  
actualmente y en el  
futuro se deben  
hacer bien  
para lograr objetivos.**

**Expresar ideas,  
deseos y sueños que  
buscan armonía**

# PLANILLA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA COMO ELEMENTO BÁSICO DEL CONTROL INTERNO

MEDIOS EXTERNOS		MEDIOS INTERNOS		FACTORES CRÍTICOS PARA LOGRAR ÉXITO	VISIÓN DEL FUTURO
AMENAZAS	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	DEBILIDADES		
<b>DEFINIR</b>					
1. MISIÓN					
2. VISION DEL FUTURO IDEAL					
3. OBJETIVO					
4. PROBLEMAS Y SOLUCIONES					

# PROCESO ADMINISTRATIVO



¿QUE ES FODA?

- Fortalezas
- Oportunidades
- Debilidades
- Amenazas

# FODA



## FORTALEZAS

Son de carácter interno e involucran los aspectos positivos y cualidades destacadas en la organización. Ej. El personal cuenta con una cultura de alto nivel de trabajo en equipo.

# FODA



## OPORTUNIDADES

Son de carácter externo e involucran las proyecciones o posibilidades en el mejoramiento del entorno. Ej. Acceso a tecnología más avanzada.

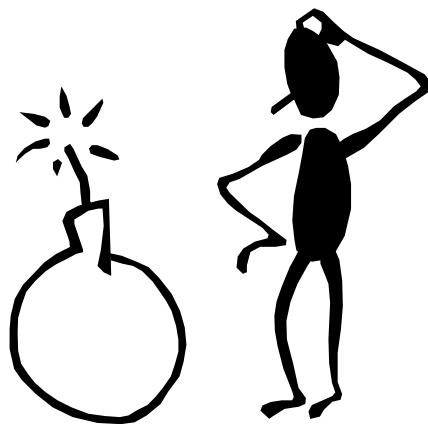
# FODA



## DEBILIDADES

Son de carácter interno e involucran aquellos aspectos negativos e inconvenientes. Ej. Falta de Pertenencia y responsabilidad en la compañía por parte del personal.

# FODA



## AMENAZAS

Son de carácter externo e involucran los inconvenientes para cumplir los objetivos.  
Ej. La competencia.

# ORGANIZACION

# ORGANIZACIÓN

ES el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.

# IMPORTANCIA

Los fundamentos básicos que demuestran la importancia de la organización son:

- Es de carácter continuo.
- Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.
- Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo de esfuerzos.

# IMPORTANCIA

- Evita la lentitud e ineficiencia en las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad.
- Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades.

# PRINCIPIOS

- **Del Objetivo:** Todas y cada una de las actividades establecidas en la organización deben relacionarse con los objetivos y propósitos de la empresa.
- **Especialización:** “*El trabajo de una persona debe limitarse, hasta donde sea posible, a la ejecución de una sola actividad*”.
- **Jerarquía:** Es necesario establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación necesaria para lograr planes, en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan en una línea clara e ininterrumpida, desde el más alto ejecutivo hasta el nivel más bajo.

# PRINCIPIOS

- **Paridad de Autoridad y Responsabilidad:** A cada grado de responsabilidad conferido, debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad.
- **Unidad de Mando:** Este principio establece que al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un sólo jefe, y que los subordinados no deberán reportar a más de un superior, pues el hecho de que un empleado reciba órdenes de dos o más jefes sólo ocasionará fugas de responsabilidad, confusión e ineficiencia.

# PRINCIPIOS

- **Difusión:** Para maximizar las ventajas de la organización, las obligaciones de cada puesto que cubren responsabilidad y autoridad, deben publicarse y ponerse, por escrito, a disposición de todos aquellos miembros de la empresa que tengan relación con las mismas.
- **Amplitud o Tramo de Control:** Hay un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportar a un ejecutivo, de tal manera que éste pueda realizar todas las funciones eficientemente.

# PRINCIPIOS

- **De la coordinación:** Las unidades de la organización siempre deberán mantenerse en equilibrio.

La estructura organizacional debe propiciar la armonía y la adecuada sincronización de los recursos que integran la empresa, para cumplir con los objetivos generales. Todas las funciones deben apoyarse completamente y combinarse, a fin de lograr un objetivo común; en esta forma, la organización funcionará como un sistema armónico en el que todas sus partes actuarán oportuna y eficazmente, sin ningún antagonismo.

- **Continuidad:** Una vez que se ha establecido, la estructura organizacional requiere mantenerse, mejorarse y ajustarse a las condiciones del medio ambiente.

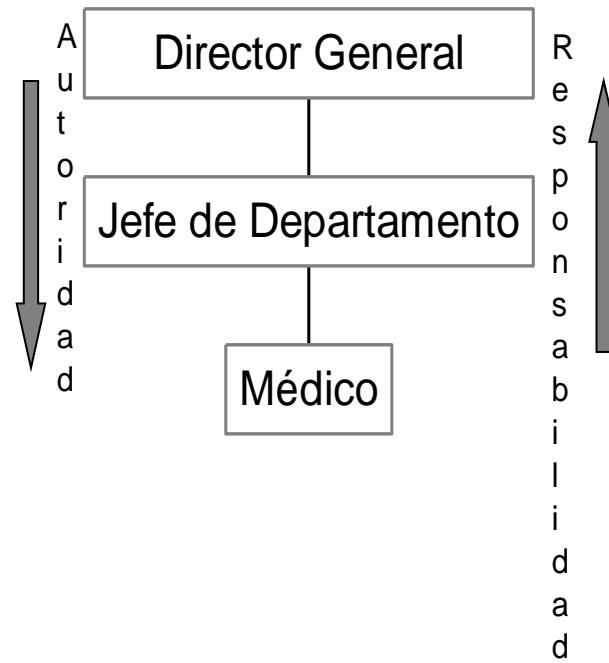
# TIPOLOGIA DE LA ORGANIZACION

Se refiere a los distintos tipos, sistemas o modelos de estructuras organizacionales que se pueden implantar en un organismo social; las más usuales son:

- Lineal o militar
- Funcional o de Taylor
- Lineo - Funcional
- Estaf
- Por comités

# ORGANIZACIÓN LINEAL O MILITAR

- Se caracteriza porque la actividad decisional se concentra en una sola persona quien toma las decisiones y tiene la responsabilidad básica del mando.
- Se le conoce como organización lineal o militar porque, se utiliza en instituciones militares, siendo aconsejable también su aplicación en pequeñas empresas.



# ORGANIZACIÓN LINEAL O MILITAR

## ○ VENTAJAS

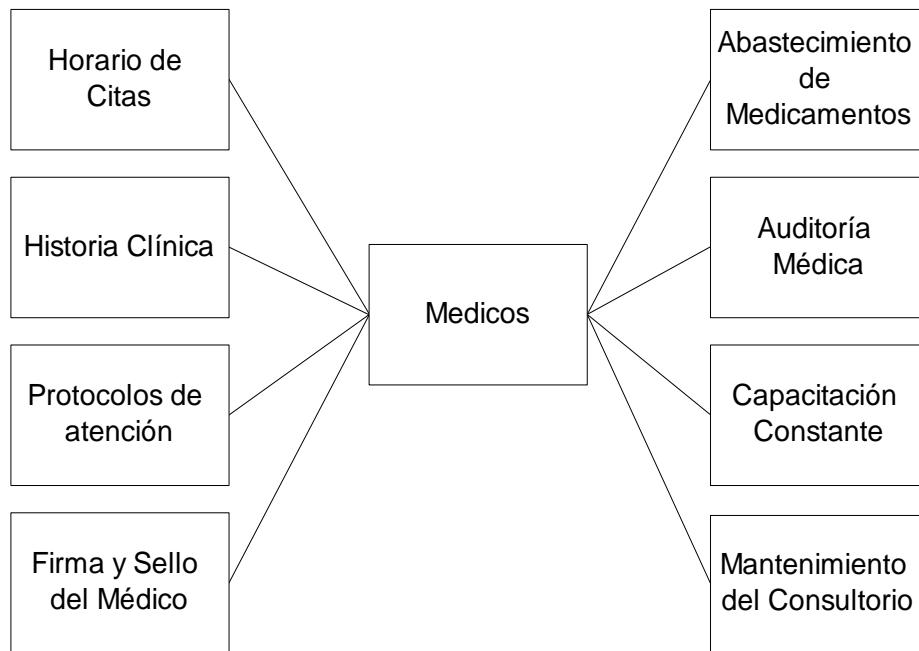
- Mayor Facilidad en la toma de decisiones y en la ejecución de las mismas
- No hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad.
- Es claro y sencillo
- Util en pequeñas empresas
- La disciplina es fácil de mantener.

## ○ DESVENTAJAS

- Es rígida e inflexible
- La organización depende de hombres clave, lo que origina trastornos.
- No fomenta la especialización.
- Los ejecutivos están saturados de trabajo, lo que ocasiona que no se dediquen a labores directivas sino de operación simplemente.

# ORGANIZACIÓN FUNCIONAL O DE TAYLOR

- La organización funcional consiste en dividir el trabajo y establecer la especialización de manera que cada hombre, desde el gerente hasta el obrero, ejecuten el menor número posible de funciones.



# ORGANIZACIÓN FUNCIONAL O DE TAYLOR

## ○ VENTAJAS

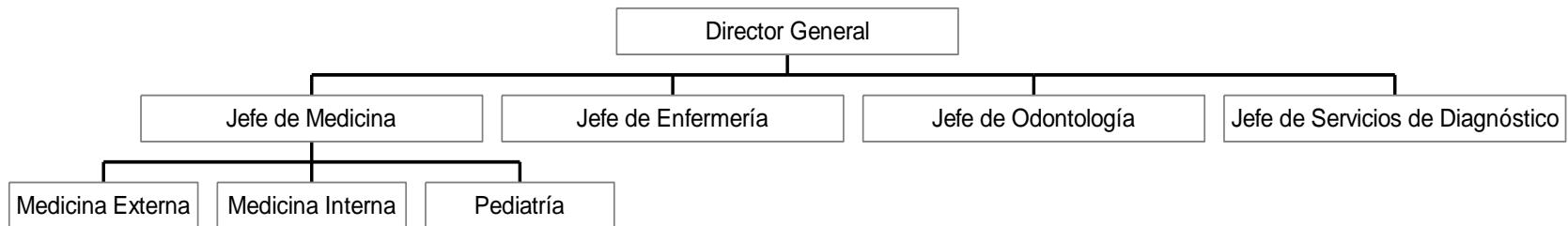
- Mayor Especialización
- Se obtiene la más alta eficiencia de cada persona.
- La división del trabajo es planeada y no incidental.
- El trabajo manual se separa del trabajo intelectual.
- Disminuye la presión sobre un solo jefe por el número de especialistas con que cuenta la organización.

## ○ DESVENTAJAS

- Dificultad de localizar y fijar la responsabilidad, lo que afecta seriamente la disciplina y moral de los trabajadores por contradicción aparente o real de las órdenes.
- Se viola el principio de la unidad de mando, lo que origina confusión y conflictos.
- La no clara definición de la autoridad da lugar a rozamientos entre los jefes.

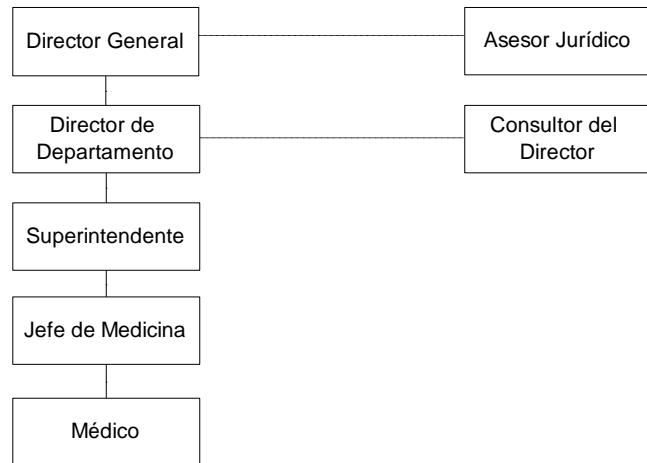
# ORGANIZACIÓN LINEO - FUNCIONAL

- En ésta se combinan los dos tipos de organización antes vistos, aprovechando las ventajas y evitando las desventajas inherentes a cada una, ya que conserva.
  - De la organización lineal o militar, la autoridad y responsabilidad que se tramite a través de un solo jefe para cada función en especial.
  - De la funcional, la especialización de cada actividad en una función.



# ORGANIZACIÓN ESTAF (I)

Surge como consecuencia de las grandes empresas y del avance de la tecnología, lo que origina la necesidad de contar con ayuda en el manejo de detalles, y de contar con especialistas capaces de proporcionar información experta y de asesoría a los departamentos de línea.



# ORGANIZACIÓN ESTAF (II)

## ● VENTAJAS

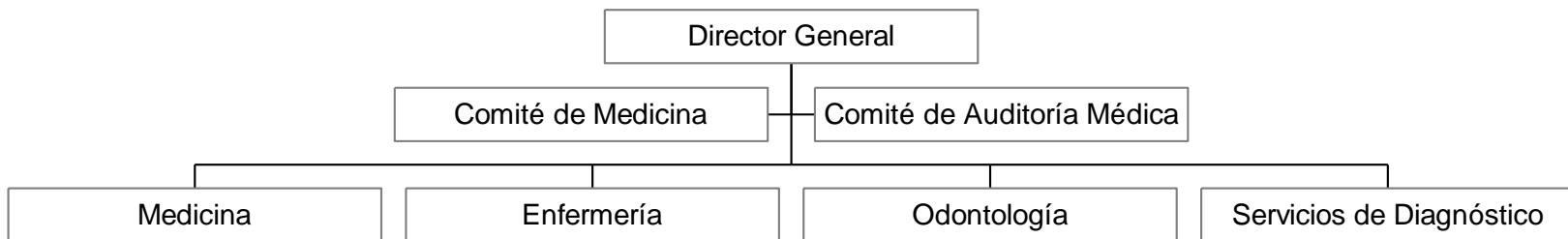
- Logra que los conocimientos expertos influyan sobre la manera de resolver los problemas de dirección.
- Hace posible el principio de la responsabilidad y la autoridad indivisible, y al mismo tiempo permite la especialización del estaf.

## ● DESVENTAJAS

- Si los deberes y responsabilidades de la asesoría no se delimitan claramente por medio de cuadros y manuales, puede producirse una confusión considerable en toda la organización.
- Puede ser ineficaz por falta de autoridad para realizar sus funciones, o por falta de un respaldo inteligente en la aplicación de sus recomendaciones.
- Pueden existir rozamientos con los departamentos de la organización lineal.

# ORGANIZACIÓN POR COMITES (I)

Este tipo de organización consiste en asignar los diversos asuntos administrativos a un cuerpo de personas que se reúnen y se comprometen para discutir y decidir en común los problemas que se les encomiendan.



# ORGANIZACIÓN POR COMITES

## ○ CLASIFICACION

- **Directivo:** Representa a los accionistas de una empresa que se encargan de deliberar y resolver los asuntos que surgen de la misma.
- **Ejecutivo:** Es nombrado por el comité directivo, para que se ejecuten los acuerdos que ellos toman.
- **De vigilancia:** Personal de confianza que se encarga de inspeccionar las labores de los empleados de la empresa.
- **Consultivo:** Integrado por especialistas, que por sus conocimientos o estudios, emiten dictámenes sobre asuntos que les son consultados.



# ORGANIZACIÓN POR COMITES

## ○ VENTAJAS

- Las soluciones son más objetivas, ya que representan la conjunción de varios criterios.
- Se comparte la responsabilidad entre todos los que integran el comité, no recayendo aquella sobre una sola persona.
- Permite que las ideas se fundamenten y se critiquen.
- Se aprovechan al máximo los conocimientos especializados.

## ○ DESVENTAJAS

- Las decisiones son lentas, ya que las deliberaciones son tardías.
- Una vez constituido un comité, es difícil disolverlo.
- En ocasiones, los gerentes se desligan de su responsabilidad y se valen del comité para que se haga responsable de sus propias actuaciones.

# TECNICAS DE ORGANIZACION



Son las herramientas necesarias para llevar a cabo una organización racional, son indispensables durante el proceso de organización y aplicables de acuerdo con las necesidades de cada grupo social. Las principales son:

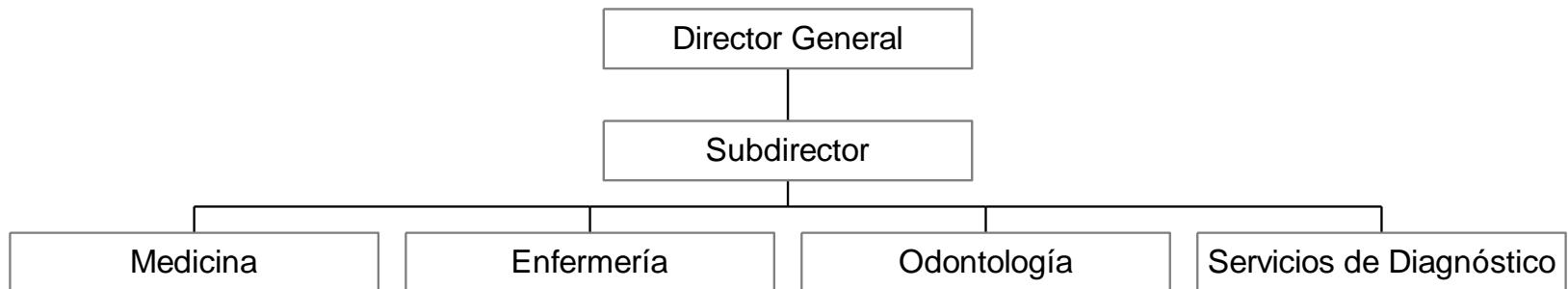
- Organigramas
- Manuales

# ORGANIGRAMAS

	Por su Objeto	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Estructurales:</b> Muestran sólo la estructura administrativa de la empresa.</li><li>• <b>Funcionales:</b> Indican en el cuerpo de la Gráfica, además de las unidades y sus relaciones, las principales funciones de los departamentos.</li><li>• <b>Especiales:</b> Se destaca alguna característica.</li></ul>
Organigramas	Por su Área	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Generales:</b> Presentan toda la organización; se llaman también cartas maestras.</li><li>• <b>Departamentales:</b> Representan la organización de un departamento o sección.</li></ul>
	Por su Contenido	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Esquemáticos:</b> Contienen sólo los órganos principales, se elaboran para el público, no contienen detalles.</li><li>• <b>Analíticos:</b> Más detallados y técnicos</li></ul>

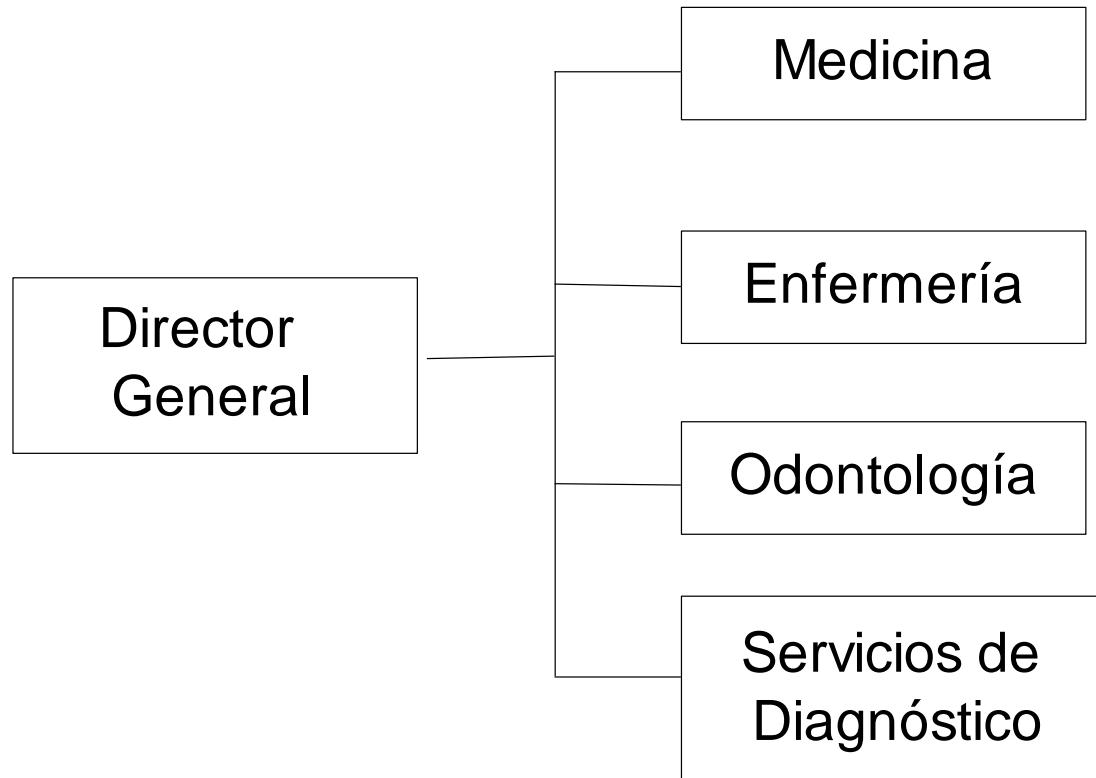
# ORGANIGRAMA VERTICAL

En la que los niveles jerárquicos quedan determinados de arriba hacia abajo.



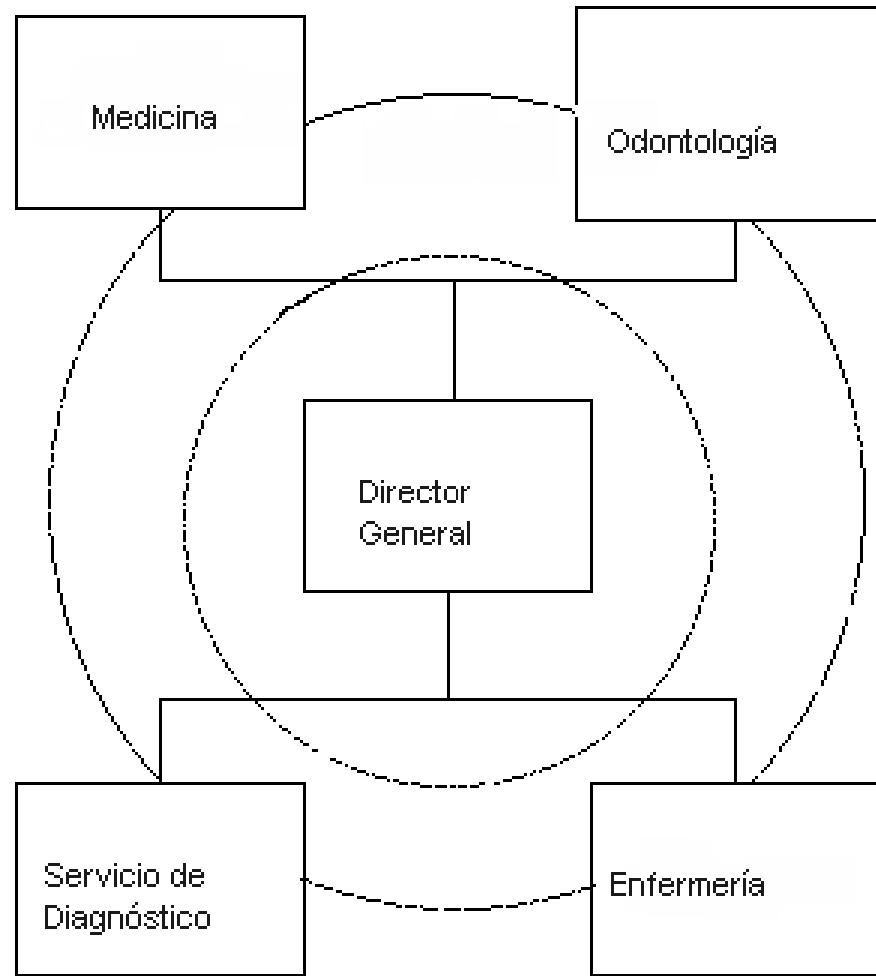
# ORGANIGRAMA HORIZONTAL

Los niveles jerárquicos se representan de izquierda a derecha.



# ORGANIGRAMA CIRCULAR

- Donde los niveles jerárquicos quedan determinados de forma circular.



# MANUALES

- Son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa. Los manuales, de acuerdo con su contenido, pueden ser:
  - De Procedimientos.
  - De Políticas
  - De Funciones Departamentales, Por unidades, etc.
  - De Funciones Individuales.
  - De técnicas y de Producción.

# MANUALES (II)

Son de gran utilidad ya que:

- Uniforman y controlar el cumplimiento de las funciones de la empresa.
- Delimitan actividades, responsabilidades y funciones.
- Aumentan la eficiencia de los empleados, ya que indican lo que se debe hacer y cómo se debe hacer.
- Son una fuente de información, pues muestran la organización de la empresa.
- Ayudan a la coordinación y evitan la duplicidad y las fugas de responsabilidad.
- Son una base para el mejoramiento de sistemas.
- Reducen costos al incrementar la eficiencia.

# MANUALES (III)

## FORMATO E INDICE DE LOS MANUALES:

El contenido debe dividirse de acuerdo con una clasificación primaria de temas.

- Indice
- Objetivos y antecedentes del Manual
- Cada sección debe llevar la fecha en que se termine o corrija, se emita y quede vigente.
- Nombre de las personas que intervieron en la elaboración del Manual.
- Debe llevar instrucciones para hacerlo más comprensible.
- Redacción clara, concisa y ordenada.
- Complementarse con gráficas.

# DIRECCION

# DIRECCION

Son La ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, comunicación y la supervisión.

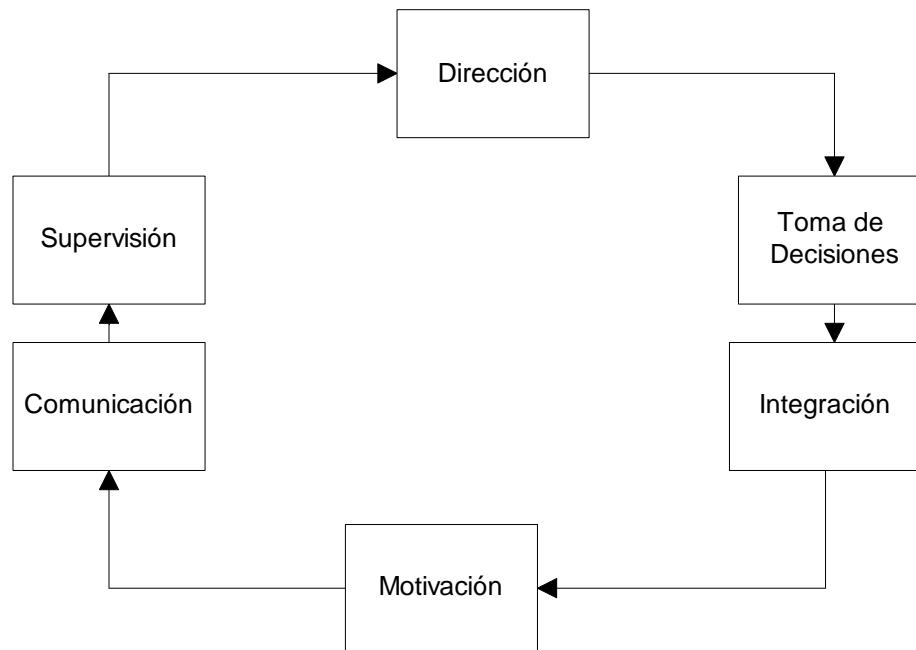
# PRINCIPIOS

- **De la armonía del Objeto o Coordinación de Intereses.** La dirección será eficiente en tanto se encamine hacia el logro de los objetivos generales de la empresa.
- **Impersonalidad de Mando.** La autoridad y su ejercicio (el mando), surgen como una necesidad de la organización para obtener ciertos resultados; por esto, tanto los subordinados como los jefes deben estar conscientes de que la autoridad que emana de los dirigentes surge como un requerimiento para lograr los objetivos, y no de su voluntad personal o arbitrio.
- **De la supervisión directa.** Se refiere al apoyo y comunicación que debe proporcionar el dirigente a sus subordinados durante la ejecución de los planes, de tal manera que éstos se realicen con mayor facilidad.

# PRINCIPIOS

- **De la jerarquía.** Postula la importancia de respetar los canales de comunicación establecidos por la organización formal, de tal manera que al emitirse una orden sea transmitida a través de los niveles jerárquicos correspondientes, a fin de evitar conflictos, fugas de responsabilidad, debilitamiento de autoridad de los supervisores inmediatos, así como pérdidas de tiempo.
- **De la resolución del Conflicto.** Indica la necesidad de resolver los problemas que surjan durante la gestión administrativa, a partir del momento que aparezcan.
- **Aprovechamiento del conflicto.** El conflicto es un problema u obstáculo que se antepone al logro de las metas de la organización, pero que, al obligar al administrador a pensar en soluciones para el mismo, ofrece la posibilidad de visualizar nuevas estrategias y emprender diversas alternativas.

# ETAPAS DE LA DIRECCION



# TOMA DE DECISIONES

Al tomar decisiones es necesario:

- **Definir el Problema:** Para tomar una decisión es básico definir perfectamente cuál es el problema que hay que resolver y no confundirlo con los colaterales.
- **Analizar el Problema:** Una vez determinado el problema es necesario desglosar sus componentes, así como los componentes del sistema en que se desarrolla a fin de poder determinar posibles alternativas de solución.
- **Evaluar Alternativas:** Consiste en determinar el mayor número posible de alternativas de solución, estudiar las ventajas y desventajas que implican, así como la factibilidad de su implementación, y recursos necesarios para llevarlas a cabo de acuerdo con el marco específico de la organización.

# TOMA DE DECISIONES

- **Elegir entre alternativas.** Una vez evaluadas las diversas alternativas, elegir la más idónea para las necesidades del sistema, y la que reditue máximos beneficios; seleccionar, además, dos o tres más para contar con estrategias laterales para casos fortuitos.
- **Aplicar la decisión:** Consiste en poner en práctica la decisión elegida, por lo que se debe contar con un plan para el desarrollo de la misma. Dicho plan comprenderá: los recursos, los procedimientos y los programas necesarios para la implantación de la decisión.

# INTEGRACION

Comprende la función a través de la cual el administrador elige y se allega, de los recursos necesarios para poner en marcha las decisiones previamente establecidas para ejecutar los planes. Comprende recursos materiales así como humanos; estos últimos son los más importantes para la ejecución.

## Etapas.

- **Reclutamiento.** Obtención de los candidatos para ocupar puestos de la empresa.
- **Selección.** Mediante la utilización de ciertas técnicas, elegir entre los diversos candidatos al más idóneo para el puesto.
- **Introducción o inducción.** Articular o armonizar adecuadamente al nuevo elemento con los objetivos de la empresa.
- **Capacitación o desarrollo.** Lograr el desenvolvimiento e incremento de las capacidades del personal, para lograr su máxima eficiencia.

# MOTIVACION

La motivación es la labor más importante de la dirección, a la vez que la más compleja, pues a través de ella se logra la ejecución del trabajo tendiente a la obtención de los objetivos, de acuerdo con los estándares o patrones esperados. Múltiples son las teorías que existen en relación con la motivación, pero se pueden agrupar en dos tendencias:

- Teorías de Contenido
  - Jerarquía de las necesidades, de Maslow
  - Teoría de la Motivación e higiene , de Herzberg.
  - Motivación de Grupo
- Teorías de aprendizaje o del enfoque externo.

# COMUNICACION

La comunicación puede ser definida como el proceso a través del cual se transmite y recibe información de un grupo social.

De tal manera vista, la comunicación en una empresa comprende múltiples interacciones que abarcan desde conversaciones telefónicas informales hasta los sistemas de información más complicados. Su importancia es tal, que algunos autores sostienen que es casi imposible determinar todos los canales que transmiten y reciben información en una organización.

# SUPERVISION

Consiste en vigilar y guiar a los subordinados de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente.

El liderazgo o supervisión, es de gran importancia para la empresa, ya que mediante él imprime la dinámica necesaria a los recursos humanos, para que logran los objetivos.

En esta función confluyen todas las etapas de dirección anteriormente estudiadas, y su importancia radica en que una supervisión efectiva dependerá:

- La productividad del personal para lograr objetivos
- La observancia de la comunicación
- La relación entre jefe - subordinado
- La corrección de errores.
- La observancia de la motivación y del marco formal de disciplina

# CONTROL

# CONTROL

Es la función del proceso administrativo, mediante la cual se evalúa, mide o supervisa la ejecución de los planes para detectar y regular desviaciones con el fin de establecer las medidas correctivas necesarias conforme a los objetivos de la empresa en condiciones de eficiencia y eficacia.

# CONTROL

De lo anterior se desprende:

- Relación con lo planteado: El Control siempre existe para verificar el logro de los objetivos establecidos en la PLANEACIÓN.
- Medición: Para controlar es imprescindible medir y cuantificar los resultados.
- Detectar desviaciones: Una de las funciones inherentes al control es la de descubrir las diferencias que se presentan entre la ejecución y la PLANEACIÓN.
- Establecer medidas correctivas: Mediante retroalimentación, el control prevé y corrige los errores, de manera que se hagan los ajustes en los planes

# ELEMENTOS

- Relación con lo planeado
- Medición
- Detección de Desviaciones
- Establecimiento de medidas correctivas



# IMPORTANCIA

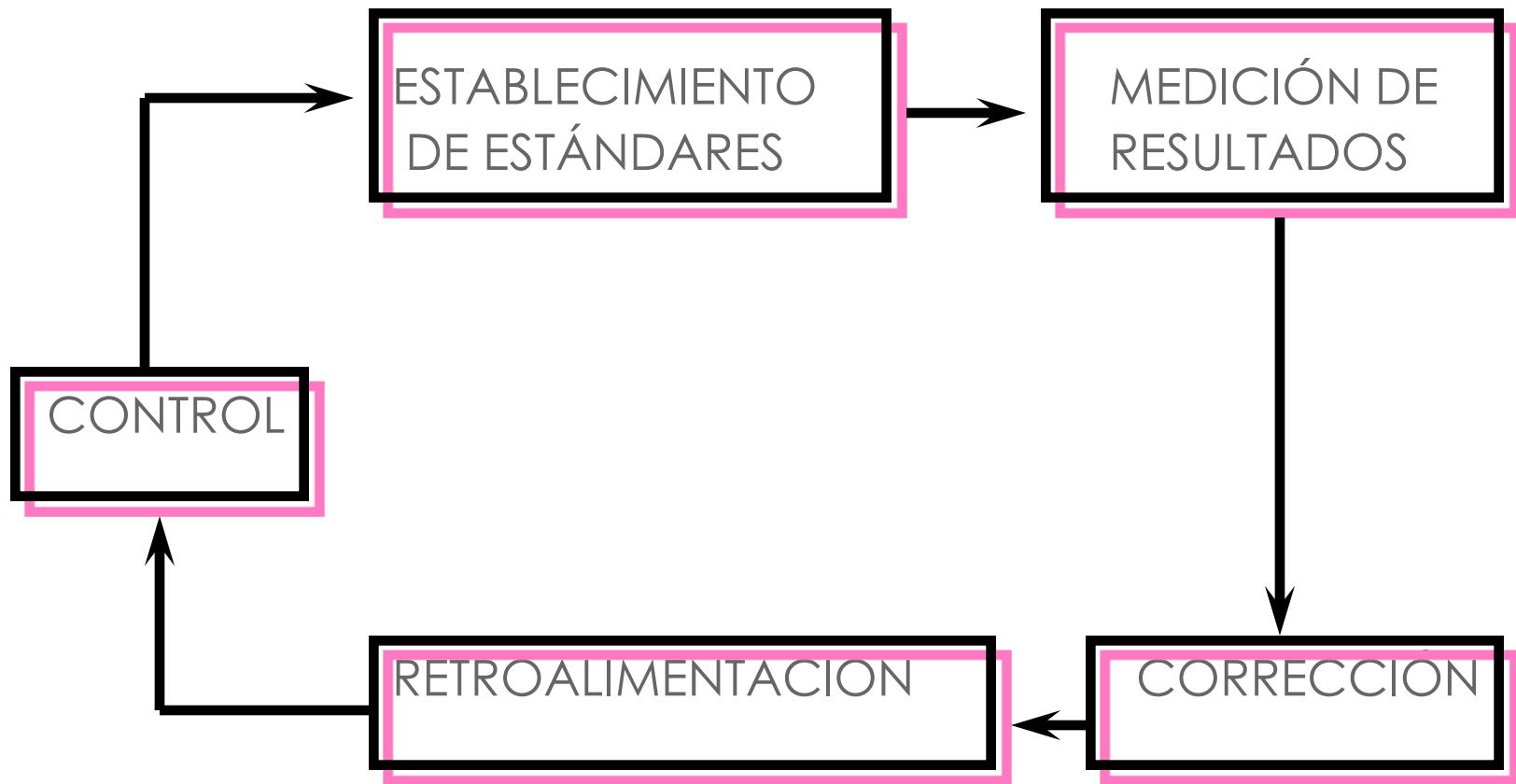
El control es importante para el proceso administrativo por cuanto:

- Establece medidas de corrección.
- Se aplica a todos los recursos de la empresa.
- Determina y analiza rápidamente sobre las causas que originan desviaciones.
- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- Informa sobre el desempeño de ejecución de los planes.
- Reduce costos y se ahorra tiempo al evitar errores.
- Se incrementala productividad en la empresa.

# PRINCIPIOS BASICOS

- **Equilibrio:** Al delegar autoridad se han de establecer mecanismos suficientes para verificar que se está cumpliendo con la responsabilidad conferida y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida.
- **Los objetivos:** El control debe estar en función de los objetivos.
- **Oportunidad:** El control debe ser oportuno, aplicarse con anterioridad al error, de forma que se puedan tomar medidas correctivas sin anticipación.
- **Las desviaciones:** Deben ser analizadas detalladamente las causas y situaciones futuras de las desviaciones para evitarlas.
- **De excepción:** Se debe aplicar principalmente en actividades representativas a fin de reducir los costos y tiempo.
- **De la función controlada:** La función controladora debe ser separada de la función controlada. Esto es, adecuada segregación de funciones para evitar actos fraudulentos.

# ETAPAS DEL CONTROL



# ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES

Son unidades de medida que sirven como modelo, guía o patrón con base en la cual se efectúa el control. Hay tres tipos de estándares en cuanto al método: estándares estadísticos, estándares fijados por apreciación y los estándares técnicamente elaborados. Los hay cuantitativos y cualitativos. Los estándares cuantitativos son físicos, de costo, de capital, de ingreso, de programas; los cualitativos son de evaluación de la actuación, curvas de comportamiento, perfiles.

# MEDICION DE RESULTADOS

Los estándares sirven para establecer unidades de medida definidas según el problema presente. Es de utilidad en los sistemas de información, pues la efectividad del control depende en buena parte de la información recibida cuyas características (confiable, fluida, consistente, válida), deben ser importantes.

Una vez efectuada la medición, se comparan los resultados obtenidos con los estándares preestablecidos, determinándose así las desviaciones.

# CORRECCION

Es función del personal ejecutivo, desarrollar la acción correctora con base en el análisis de las causas que ocasionaron las desviaciones. Es un proceso de retroalimentación entre el control y la planeación lo que permite aumentar la calidad en la acción correctora.

# RETROALIMENTACION

Es importante en el proceso de control, ya que a través de la retroalimentación, la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al correr el tiempo. Para ello es necesario, que el sistema de información sea funcional y eficiente, pues de esta manera se retroalimenta más rápidamente el proceso de control-planeación.

# P E vs Ev O

LANEACIÓN



- TOMAR DECISIONES
- CAMBIAR LA PLANEACIÓN Y SU INFORMACIÓN

EJECUCIÓN



- ★ MODIFICAR
- ★ CAMBIAR
- ★ MODERNIZAR
- ★ RETROALIMENTAR

EVALUACIÓN



- ★ CONCLUSIONES
- ★ RECOMENDACIÓN
- ★ INFORMES DE EJECUCIÓN

- ★ INFORMES PROYECTADOS
- ★ PLAN DE DESARROLLO
- ★ ESTADOS FINANCIEROS (BAL GENERAL, PyG)
- ★ ÍNDICES/RAZONES/ INDICADORES
- ★ TABLEROS DE MANDO

- ★ INFORMES- REALES/EJECUTADOS
- ★ PLAN DE DESARROLLO CUMPLIDO
- ★ ESTADOS FINANCIEROS (BAL GENERAL, PyG)
- ★ ÍNDICES/RAZONES/ INDICADORES
- ★ TABLEROS DE MANDO

MEDIDAS

- ESTUDIAR / ANALIZAR
- INVESTIGAR
- COMPARAR / PROBAR
- CAUSAS / EFECTOS

# CARACTERISTICAS



- Refleja la naturaleza de la estructura organizacional.
- Oportunidad
- Accesibilidad
- Ubicación Estratégica.

# FACTORES

- El control comprende cuatro factores que son:
  - Cantidad
  - Tiempo
  - Costo
  - Calidad.



# CLASES

- Control de Producción.
- Control de Calidad.
- Control de Mercados
- Control Financiero
- Control Presupuestal
- Control Contable
- Control de recursos Humanos



## **TÉCNICAS DE CONTROLES**

### **Sistemas de información**

**Contabilidad  
Evaluación  
o AUDITORÍA  
Presupuestos  
Reportes, informes  
Formas  
Archivos ( memorias, expedientes, etc. )  
Computarizados  
Mecanizados**

**Financiera  
Administrativa/ MÉDICA**

### **Gráficas Diagramas**

**Proceso,  
procedimientos, Gantt,  
etc.  
Procedimientos,  
hombre-máquina, mano  
derecha, mano  
izquierda, etc.**

# **TÉCNICAS DE CONTROLES**

**Estudio de  
Métodos**

**Tiempos y movimientos,  
estándares, etc.**

**Métodos  
Cuantitativos**

**Redes**

**Camino Crítico  
PERT**

**Modelos matemáticos  
Investigaciones de operaciones  
Estadísticas  
Cálculos probaliblísticos  
Programación dinámica**

**Control Interno,  
Programas**

