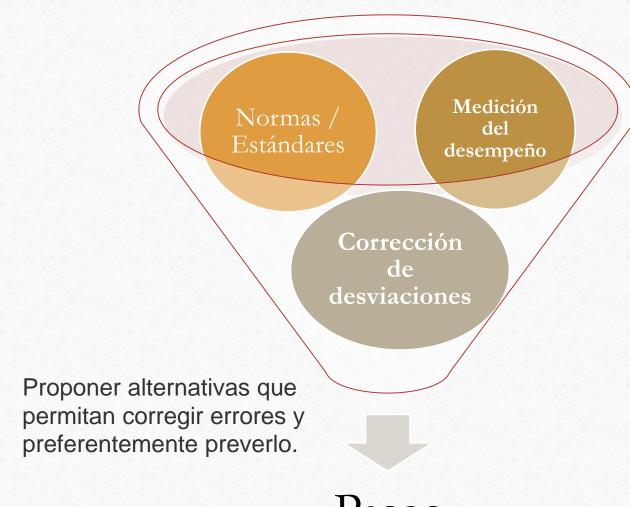


Proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas

## CARACTERÍSTICAS

- Debe garantizar que el desempeño se cumplan con las reglas y procedimientos de una empresa.
- Debe medir y corregir el desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos y los planes para alcanzarlos.
- Sin planes y objetivos el control es imposible, dado que el desempeño debe medirse con base a criterios establecidos.

Percepción negativa para la mayoría de las personas porque es asociado con restricción, imposición, delimitación, vigilancia o manipulación.



Para controlar se necesita medir y cuantificar los resultados

Identificar las diferencias entre ejecución y planeación.

Pasos

Representa un plano ideal, las metas y los objetivos que se han establecido en el proceso de planificación están definidos en términos claros y mensurables, que incluyen fechas límites específicas.

Los objetivos mensurables, enunciados con exactitud, se pueden comunicar con facilidad y traducir a normas y métodos que se pueden usar para medir los resultados.

En las industrias de servicios:

Las normas y medidas podrían incluir el tiempo que los clientes tienen que estar en las filas de un banco.

El tiempo que tienen que esperar antes de que les contesten el teléfono.

La cantidad de clientes nuevos que ha atraído una campaña de publicidad.

En una empresa industrial:

Las normas y medidas podrían incluir las metas de ventas y producción.

Las metas de asistencia al trabajo,

Los productos de desecho producidos, reciclados y los registros de seguridad



Los estándares son criterios de desempeño.

Normas / Estándares

Físicos: son mediciones no monetarias comunes en el

nivel operativo donde

Se usan materiales

Se utiliza mano de obra.

Se prestan servicios

Se producen bienes





Se utiliza mano de obra.



Mano de Obra Controlada

Criterios de control en vendedores

Fechas.

Clientes.

Por cantidades vendidas.



## **Horarios**

Debe establecerse procedimientos apropiados que permitan controlar la asistencia de los empleados, y el cumplimiento de las horas efectivas de labor.

Mano de obra.

Todos aquellos mecanismos establecidos en una entidad, que permiten cautelar, que los empleados cumplan con su responsabilidad de asistir al centro laboral, conforme al horario establecido en sus respectivos reglamentos.

El control de permanencia está a cargo de los jefes de cada unidad orgánica, quienes deben cautelar no sólo la presencia física de los empleados a su cargo, durante la jornada laboral, sino también que cumplan efectivamente con las funciones del cargo asignado, generando valor agregado para la institución.

Los mecanismos de control estarán en función de las necesidades de cada institución, teniendo presente que el costo de la implementación de los mismos, no debe exceder los beneficios que se obtengan.

Costos: medidas monetarias aspectos específicos de las operaciones.

Costos directos.

Por unidad producida

Costos indirectos.

Costos laborales por unidad / hora

Costos de materiales.

Otros.