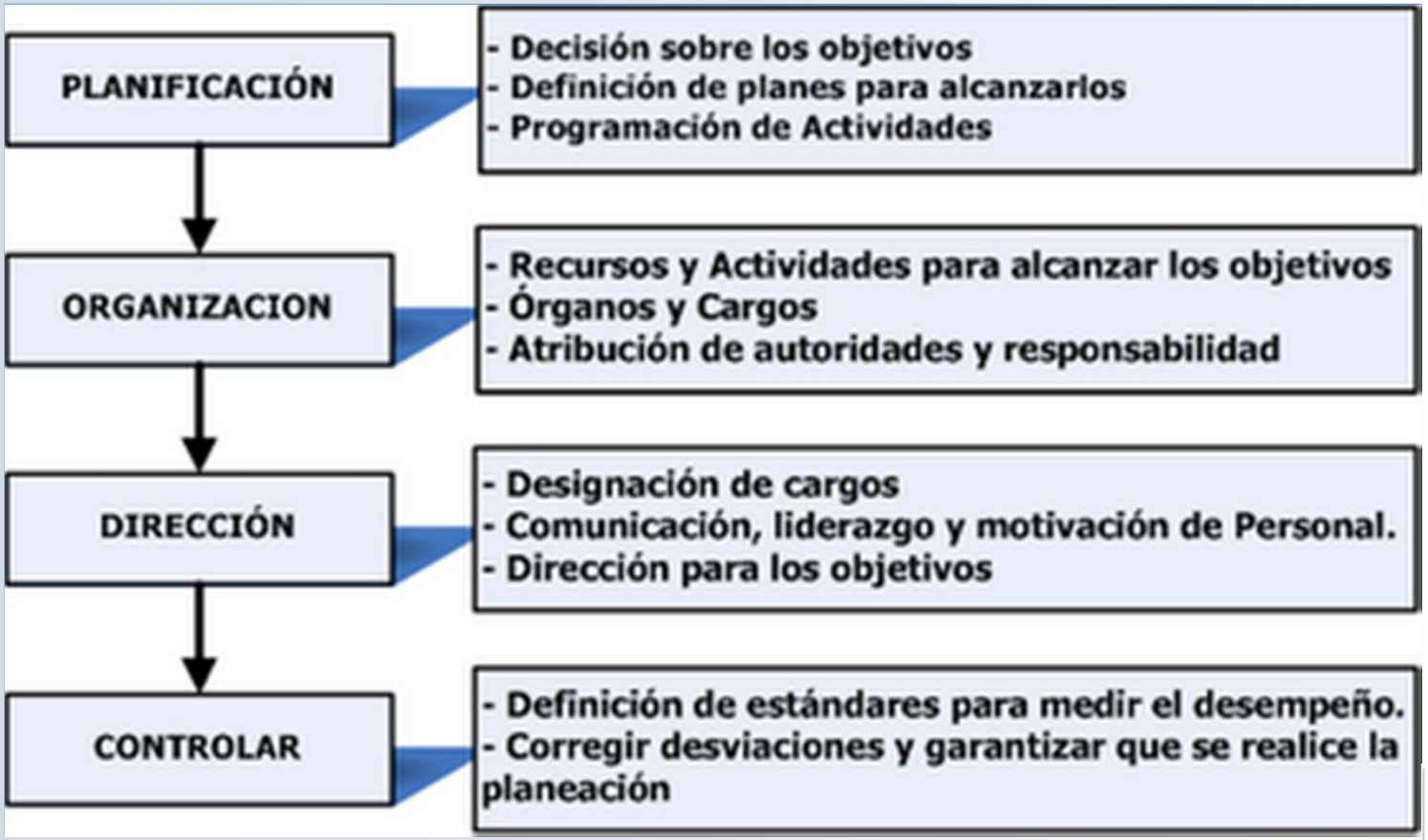
El Proceso Administrativo
Dirección y Control



Por Víctor Hugo Clavijo L
Instructor SENA – CAB
Cabclavijovictor@misena.edu.co

El Proceso Administrativo



La Dirección

Es la acción o influencia interpersonal de la administración para lograr que sus subordinados obtengan los objetivos encomendados, mediante la toma de decisiones, la motivación, la comunicación y coordinación de esfuerzo.

Funciones de la Dirección: Implica conducir, guiar, escuchar y supervisar y o capacitar los esfuerzos de los subordinados para ejecutar planes y lograr objetivos de un organismo social.

.



Elementos de la dirección

- Ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional.
- Motivación.
- Guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados.
- Comunicación.
- Supervisión y/o capacitación.

ALCANZAR METAS



La dirección es TRASENDENTAL

- Pone en marcha los lineamientos establecidos:
- A través de ella se logran conductas mas deseables.
- Es consecuente con la moral de los empleados y su productividad
- Su calidad refleja el logro de los objetivos y su eficacia
- Prevalece la comunicación.

Principios de la dirección

- **De la Armonía del Objetivo o Coordinación de Intereses:** se encamine hacia el logro de los objetivos generales de la empresa.

- **Impersonalidad de Mando:** surgen como una necesidad de la organización para obtener ciertos resultados.

- **De la Supervisión Directa:** Se refiere al apoyo, comunicación y retroalimentación que debe proporcionar el dirigente a sus subordinados.

- **Principio de disciplina:** respeto por las reglas y convenios que gobiernan la empresa.

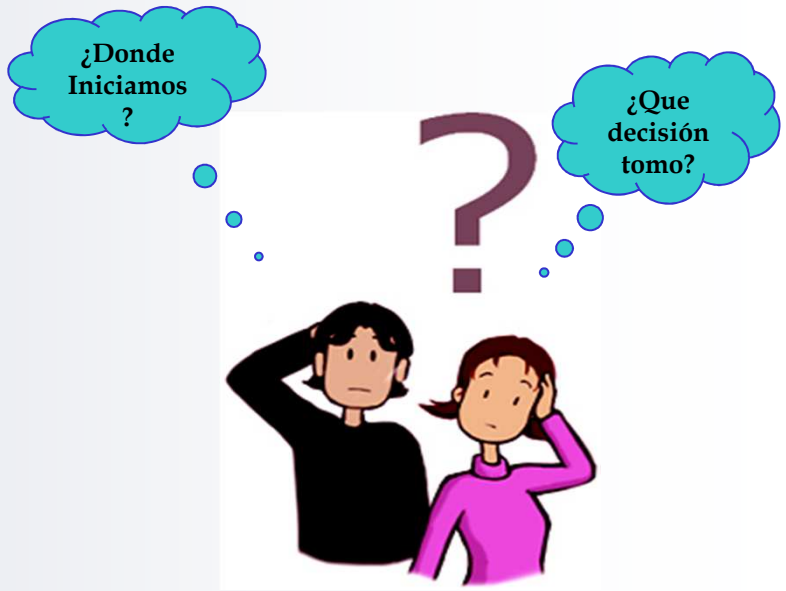
Principios de la Dirección

- **De la Resolución del conflicto:**

indica la necesidad de resolver los problemas que surjan durante la gestión administrativa, a partir del momento en que aparezcan.

- **Aprovechamiento del Conflicto o problema:**

  - Experiencia.
  - Experimentación.
  - Investigación
  - Aplicar la Decisión



Importancia de la Dirección



MOTUS - MOTIO



DIFERENCIAS ENTRE UN JEFE Y LÍDER:



JEFE	DIFERENCIAS	LÍDER
· Existe por la autoridad. · Considera la autoridad un privilegio de mando. · Inspira miedo. · Sabe cómo se hacen las cosas. · Le dice a uno: ¡Vaya!. · Maneja a las personas como fichas. · Llega a tiempo. · Asigna las tareas.		· Existe por la buena voluntad. · Considera la autoridad un privilegio de servicio. · Inspira confianza. · Enseña cómo hacer las cosas. · Le dice a uno: ¡Vayamos!. · No trata a las personas como cosas. · Llega antes. · Da el ejemplo.

COMUNICACIÓN

La comunicación asertiva se basa en ser claro, contundente y directo haciendo entender al máximo nuestro mensaje de una forma clara con lo cual aumenta las expectativas de que el mensaje sea entendido y aceptado.



SELECCIÓN DE PERSONAL Y PUESTOS DE TRABAJO



En resumen.

«La misión de la dirección, la que consiste para cada jefe en obtener los máximos resultados posibles de los elementos que componen su unidad, en interés de la empresa".





Escriba una pregunta sobre DIRECCION que mas le intereso con su respuesta.

EL CONTROL

CONTROL

Una empresa cuenta con magníficos planes, una estructura organizacional y una dirección eficiente.

NO PODRÁ

verificar cuál es la situación real de la organización si no existe

CONTROL



Mecanismo que cerciora e informa si los hechos van de acuerdo con los

OBJETIVOS

IMPORTACIA DEL CONTROL

BUSCA

- Crear mejor Calidad.
- Enfrentar el Cambio.
- Producir ciclos más rápidos.
- Agregar Valor.
- Facilitar la delegación y el trabajo en equipo.



Definiciones de control.

- El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento.



Definiciones de control.

- Mientras que para Fayol, citado por Melinkoff (1990), el control

"Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las ordenes impartidas y a los principios administrativos…Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición". (p.62).

Elementos básicos del Control

- 1. Se debe llevar a cabo un proceso de supervisión de las actividades realizadas.
- 2. Deben existir estándares o patrones establecidos para determinar posibles desviaciones de los resultados.

- 3. El control permite la corrección de errores, de posibles desviaciones en los resultados
- 4. a través del proceso de control se debe planificar las actividades y objetivos a realizar, después de haber hecho las correcciones necesarias.

Instrumentos para Efectuar el Control

Los Instrumentos más comúnmente empleados para efectuar el control son:

- Informes. (Registros) Mentales, Artesanales, Escritos.
- Registros técnicos y administrativos
- Auditorias.
- Estudios de tiempo y movimiento.

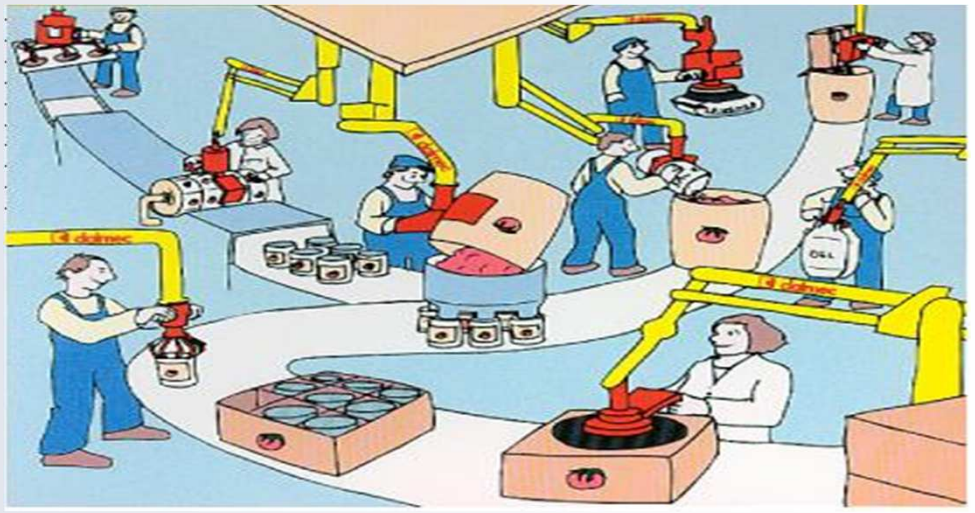


Instrumentos para Efectuar el Control

Estudios de tiempo y movimiento.

instrumento básico para racionalizar el trabajo de los obreros.

El trabajo puede efectuarse mejor y mas económicamente mediante el análisis del trabajo, esto es de la división y subdivisión de todos los movimientos necesarios para la ejecución de las diversas operaciones de una tarea



Instrumentos para Efectuar el Control

Algunas ventajas:

Eliminar movimientos inútiles.
Racionalizar la selección y entrenamiento del personal.
Mejorar la eficiencia del obrero y el rendimiento de la producción.
Distribuir uniformemente el trabajo, motivarlos mediante incentivos.

Objetivos del estudio de tiempos y movimientos:

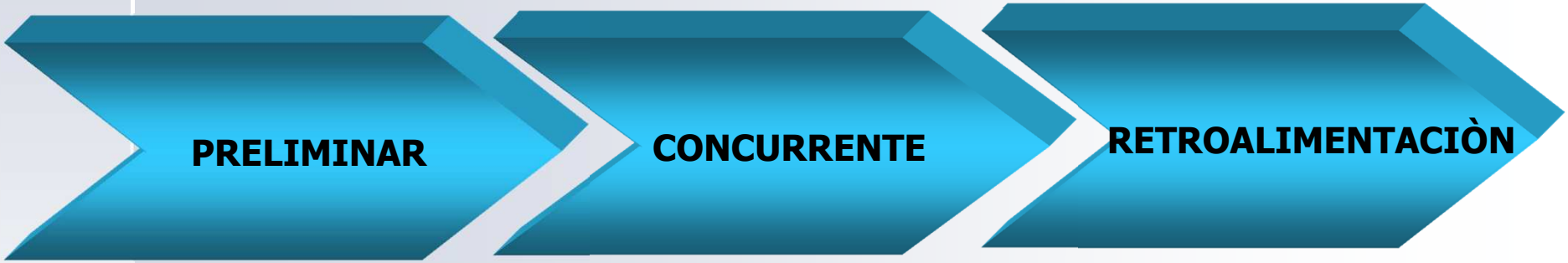
Eliminación de todo desperdicio de esfuerzo human, Adaptación de los obreros a la propia área.

Especialización en actividades, normas detalladas para la eje
del trabajo.



Tipos de Control

Según Terry (1999) Libro "Principios de la Administración"



Antes de la acción

Durante de la acción

Uso de la información
Toma de decisiones

Tipos de Control

Según Melinkoff



EL CONTROL CONSTA DE CUATRO ETAPAS

- Evaluación de resultados
- Comparación de los resultados con los planeado
- Determinación de las causas de desviación
- Retroalimentación



En resumen CONTROL es.

- La función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados, asegurando además que la acción se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes y dentro de los límites de la estructura organizacional.

Escriba una pregunta sobre CONTROL del tema que mas le intereso con su respuesta.



Indicadores

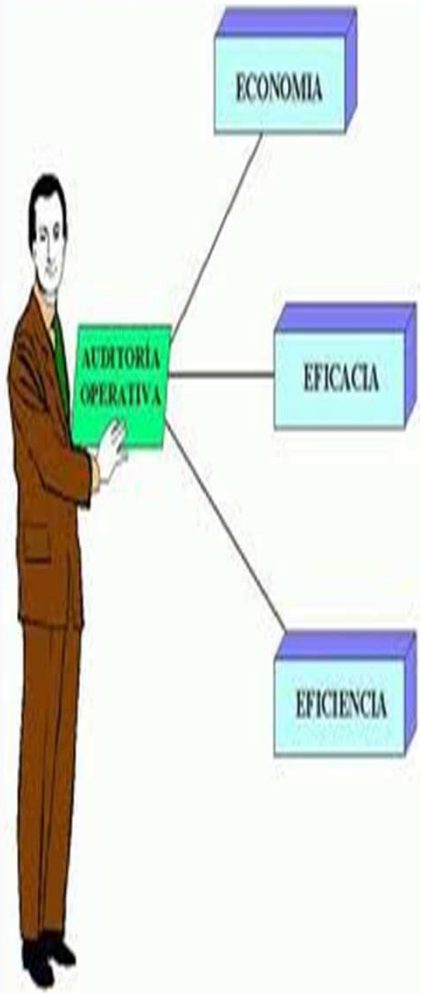
Son los instrumentos cuya aplicación nos muestra la tendencia y la desviación de una actividad sujeta e influencias internas y externas con respecto a una unidad de medida convencional.

Toma decisiones



Indicadores

- Los indicadores deben contar con las tres características siguientes:
- **CONGRUENCIA**: Característica de la información que la hace coincidir en su forma y tamaño
- **CONSISTENCIA**: Característica de la información estadística
- **CONFIABILIDAD**: Característica de la información que el usuario acepta y utiliza para tomar decisiones basándose en ellas.



Indicadores Eficiencia

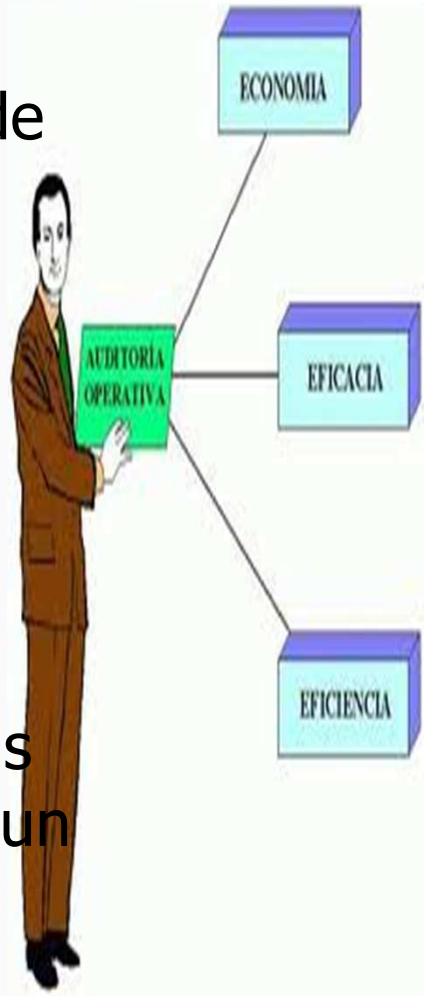
Son los que permiten determinar cuantitativamente el grado de cumplimiento de las metas en un período determinado

EFICACIA: = Resultados obtenidos

Metas programadas

EFICIENCIA.

es la capacidad de lograr los objetivos y metas programados con los recursos disponibles en un tiempo determinado



Indicadores Productividad

Se utilizan para determinar el rendimiento de los insumos empleados en la consecución de una meta o en la ejecución de una tarea en una unidad de tiempo.

Productividad: Bienes o servicios producidos /

Insumos utilizados

Puede medirse en función de los recursos humanos, materiales y financieros.

Indicadores Calidad



Los indicadores de calidad persiguen dimensionar o cuantificar valores, es decir:

Manifiestan el grado de satisfacción de las expectativas o requerimientos de nuestros usuarios internos y externos, tales como:

Tiempos, oportunidad, atención, entregas y solución a quejas.

SATISFACCION PLENA


Muchas
Gracias
Que tenga un Feliz Día...!