

**MATERIAL DOCENTE INSTITUCION UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA**

Proceso: Planeación Académica

Código  
600.R.07

Versión  
01

Emisión  
11-05-2022

Página 1 de 57



**Dirección y Control**

**Autor:**

Rubén Darío Machado Velasco  
Docente Tiempo Completo



**Presentación – 04/02/2023**

**Resumen:**

**Descripción:**

En esta clase se abordan los temas relacionados con las diferentes técnicas que permiten generar un buen direccionamiento; así mismo, se implementan las herramientas que existen para el control interno de los procesos y que sirven para que los encargados de la dirección puedan dar cumplimiento a los objetivos planeados.

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACIÓN**

Tecnología en Gestión Empresarial.  
Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca

**Palabras clave:**

Dirección, Control, Balance Score Card.

**Referencie este documento así:** Machado, R. (2023). Dirección y Control [Presentación]. Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.



# ¿Qué es dirección?



Fayol, llegó a la conclusión de que la misión de la dirección es hacer funcionar un grupo social que ya ha sido constituido y esto se logra a través de que cada jefe obtenga los máximos resultados posibles de los elementos que componen su unidad en función de los intereses de la empresa.

# ¿Qué es dirección?

Agustín Reyes Ponce, define la dirección como un elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones y se vigila simultáneamente que se cumplan en forma adecuada todas las ordenes emitidas.



<https://www.google.com/search?q=Agust%C3%ADn+Reyes+Ponce&tbm=isch&ved=2ahUKEwiP4uOduPz8AhV4xSkDHfVOCj0Q2->

# ¿Qué es dirección?

La dirección es el proceso de hacer funcionar a las empresas mediante la realización de todo lo establecido en la etapa de:

## **PLANEACIÓN**

Consiste en guiar a la organización durante la ejecución de actividades asignadas en función del cumplimiento de objetivos.



# RELACION DIRECCION-3 FASES P.A

**3-DIRECCION**

**1-PLANEACION**

**2-ORGANIZACION**

**4-CONTROL**

*LIDERAZGO*



*TIRANIA*

*Excelente inteligencia interpersonal*

# Etapas del proceso administrativo



# PROCESO ADMINISTRATIVO (Modelo de Fayol)

## FASE MECANICA

## FASE DINAMICA

### PLANEACION ¿Que hacer?

### ORGANIZACION ¿Como hacer?

### DIRECCION ¡ Que se haga!

### CONTROL ¿Como se hizo?

- VISION - MISION
- VALORES - OBJETIVOS
- POLITICAS
- ESTRATEGIAS
- PROGRAMAS
- PRESUPUESTO
- PROCEDIMIENTOS

- DEPARTAMENTALIZAR
- DIVIDIR EL TRABAJO
- DESCRIBIR LOS PUESTOS

- INTEGRACION DE RECURSOS
- TOMA DE DECISIONES
- SUPERVISION
- MOTIVACION
- COMUNICACION
- LIDERAZGO

- FIJANDO ESTAN-  
DARES
- MIDIENDO
- CORRIGIENDO
- RETROALIMEN-  
TANDO

# FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN

PROCESO

Coordinar al personal

Asegurar una comunicación eficiente

Motivar al persona

Potenciar el liderazgo

Fomentar el trabajo en equipo

Controlar y evaluar

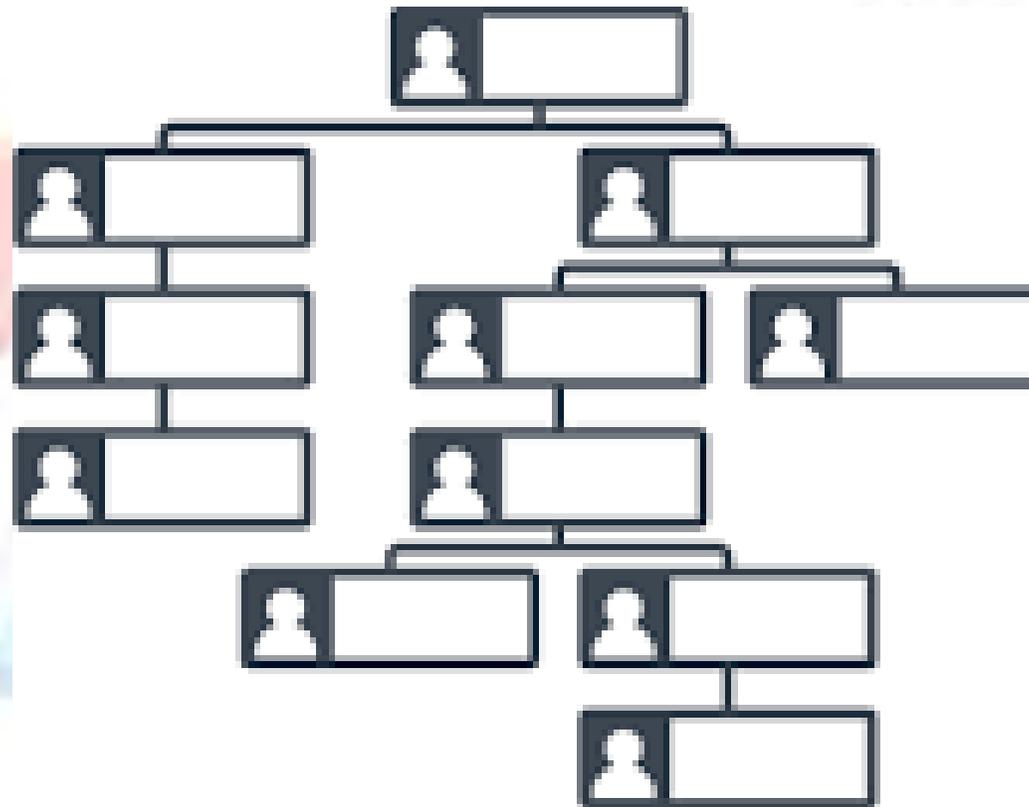
Mantener un buen ambiente laboral

Guiar a la organización

# EJERCICIO EN CLASE

PROCESO  
ADMINISTRATIVO

N Y CONTROL



# PRINCIPIOS PARA EL LOGRO EFICAZ DE LA DIRECCIÓN.

## A. Coordinación de intereses.

Mantener armonía



integrantes de la organización



objetivos



El logro del fin común se hará más fácil cuando se logre coordinar los intereses del grupo y los individuales.

por ejemplo, mantener un equilibrio entre los intereses de los inversionistas, el directorio y los empleados.

# PRINCIPIOS PARA EL LOGRO EFICAZ DE LA DIRECCIÓN.

## B. Impersonalidad de mando

El desempeño de la autoridad basado en requerimientos y en objetivos estipulados por la organización. La autoridad de mando debe actuar con base a los intereses y demandas de la empresa, no según su criterio e intereses individuales.

La autoridad en una empresa debe ejercerse más como producto de una necesidad de todo el organismo social que como resultado exclusivo de la voluntad del que manda.

# PRINCIPIOS PARA EL LOGRO EFICAZ DE LA DIRECCIÓN.

PROCESO ADMINISTRATIVO

DIRECCIÓN Y CONTROL

## C. Supervisión directa e indirecta.

Consiste en hacer funcionar de manera correcta la cadena de mandos, a través de diversos canales de comunicación que permitan emitir órdenes, solicitar informes y recibir una respuesta. De esta manera, la autoridad puede brindar apoyo y seguimiento a cada responsable de un área.



# PRINCIPIOS PARA EL LOGRO EFICAZ DE LA DIRECCIÓN.

## D. Resolución de conflictos

Debe procurarse que los conflictos que aparezcan se resuelvan lo más pronto que sea posible y de modo que, sin lesionar la disciplina produzcan el menor disgusto a las partes.

Consiste en evitar posibles situaciones de conflicto y en resolver problemas, aunque a simple vista parezcan de poca importancia (podrían empeorar a través de la difusión de boca en boca entre los empleados). El conflicto es un problema que se antepone al logro de las metas de la organización.



## Ventajas de establecer principios



1

Definen la cultura organizacional

2

Establece la normativa ética

3

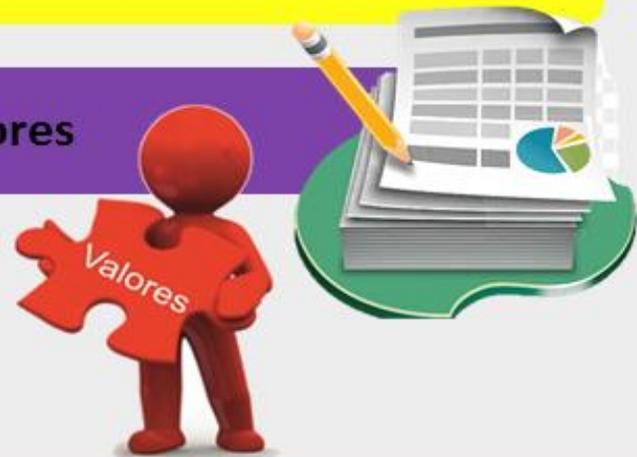
Manifiesta ideas y comportamientos

4

Ayuda a conservar los activos de la empresa

5

Determina los valores



ESO  
IVO  
ROL



# COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES



**LA COMUNICACIÓN ES UN PROCESO EN EL QUE EMISORES Y RECEPTORES INTERCAMBIAN MENSAJES**

# COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

Comunicación empresarial o corporativa



Ayuda a configurar los procesos al interior de las empresas



Optimizar y dirigir los mensajes de las organizaciones con los clientes.

Mensajes claros y una comunicación asertiva cumplir con los objetivos



Rentabilidad



Social- actores

# IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

BIENESTAR DEL CLIENTE  
INTERNO



**MONOPOLIO**



# Tipos de comunicación organizacional

Depende de cada organización.

## 1. Comunicación interna.

\*Comunicación formal

\*Comunicación informal



PROCESO  
ADMINISTRATIVO

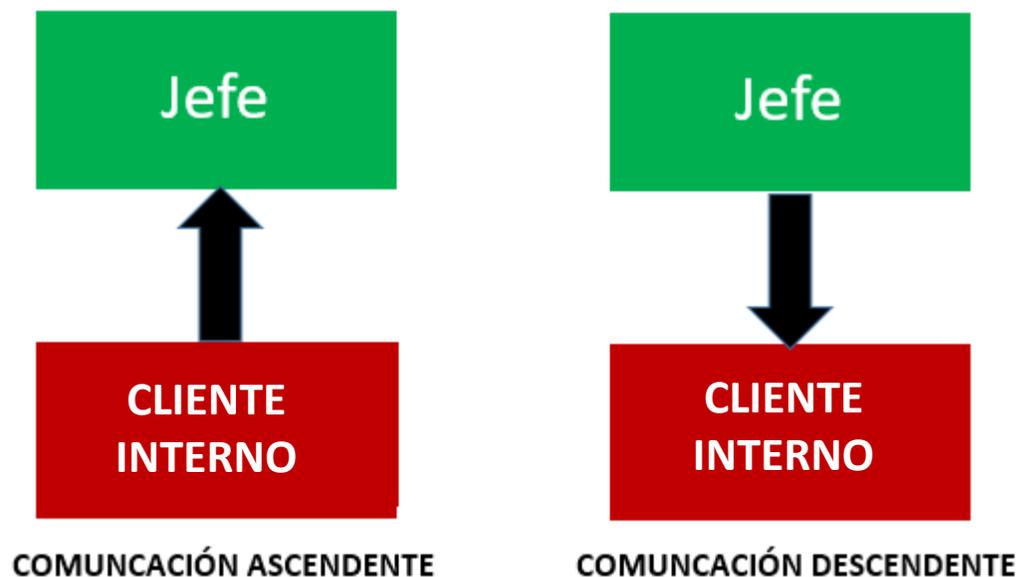
DIRECCIÓN Y CONTROL  
EXITOSA

# Tipos de comunicación organizacional

## Comunicación vertical

Ascendente

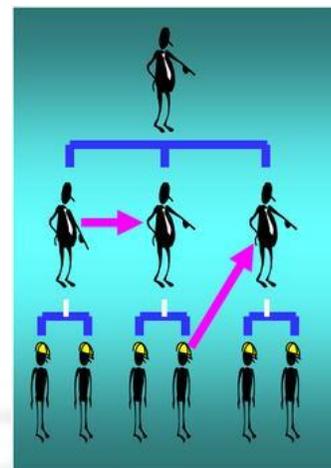
Descendente



## Comunicación Horizontal



## Comunicación Oblicua



# Tipos de comunicación organizacional

**Comunicación comercial**



**MARKETING**

**Comunicación pública**



**IDENTIDAD CORPORATIVA**

# BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

- Mensajes poco claros para el receptor
- Uso de palabras ambiguas
- Creer que se posee la verdad absoluta
- Rigidez en las opiniones y formas de proceder
- Diferencia de valores y de percepción ante asuntos importantes
- Jerarquías basadas en poder y estatus
- Visión organizacional limitada

# MOTIVACIÓN

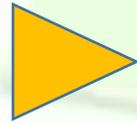
PROCESO

ADMINISTRATIVO

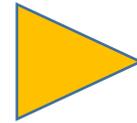
DIRECCIÓN Y CONTROL

La motivación es una actitud continuada en el tiempo con el objetivo de satisfacer una necesidad u objetivo.

Mantenerse en acción



logro-objetivo



Necesidad



# Principales Teorías de la motivación

## Motivación según Abraham Maslow

La motivación es el impulso que tiene el ser humano para satisfacer sus necesidades.

## Motivación según Piaget

La motivación es la voluntad de aprender.

## Motivación según Chiavenato

La motivación es un resultado de la interacción entre el ser humano y las situaciones que lo rodean.

## Motivación según Herzberg

La motivación surge de factores como: incentivos, logros y reconocimientos.

## Motivación según McClelland

Motivación es el impulso de sobresalir y de esforzarse por alcanzar el éxito.

## Motivación según Freud

Las pulsiones son motivaciones inconscientes que determinan cada acción que se ejecuta.

Motivación según Abraham Maslow

Maslow, 5 pirámide

la base las necesidades de supervivencia

necesidades de seguridad y protección

necesidades de afiliación

necesidades de reconocimiento

cúspide de la pirámide: las necesidades de autorrealización.

De nuestro nivel de motivación depende el alcance de esas necesidades, teniendo en cuenta que se inicia desde la base hasta llegar a la cúspide.



PROCESO

ADMINISTRATIVO

DIRECCIÓN Y CONTROL

## Motivación según Piaget

Piaget considera que la motivación es la voluntad de aprender.

Sólo manteniendo el interés, reforzando conceptos, manteniendo la disposición y las estructuras mentales, cambian los conceptos antiguos por nuevos aprendizajes y los resultados serán óptimos.

## Motivación según Chiavenato

Chiavenato, define la motivación como un resultado de la interacción entre el ser humano y las situaciones que lo rodean, y son esas situaciones dependiendo como se vivan, las que marcarán el nivel de motivación de cada individuo.

PROCESO  
ADMINISTRATIVO

DIRECCIÓN Y CONTROL

## Motivación según Herzberg

La motivación es el resultado de factores como:

Incentivos,

Logros

Reconocimientos

Infraestructura de la organización

Sueldo

Relaciones del equipo de trabajo.

El resultado de la suma de estos debe ser positivo, para generar la satisfacción de los colaboradores.



PROCESO  
ADMINISTRATIVO  
DIRECCIÓN Y CONTROL

PROCESO

ADMINISTRATIVO

DIRECCIÓN Y CONTROL

## Motivación según McClelland

McClelland define la motivación como el impulso de sobresalir y de esforzarse por alcanzar el éxito.

bajo un modelo psicológico que busca satisfacer tres necesidades básicas:

Necesidad de logro (superar dificultades y desafíos)

Necesidad de poder (impacto e influencia hacia los demás)

Necesidad de afiliación (pertenecer a un grupo específico de personas).



PROCESO

ADMINISTRATIVO

DIRECCIÓN Y CONTROL

## Motivación según Freud

las pulsiones son motivaciones inconscientes que determinan cada acción que se ejecuta. Esta “pulsión de vida” que mueve a los seres humanos es la **libido**. Este psicoanalista propone esta fuerza o energía psíquica para promover el desarrollo personal de los seres humanos. Estos impulsos van más allá de los conceptos de sexualidad ya que aplican para todas las tareas que sean comprendidas en nombre del amor hacia la profesión, hacia el trabajo, hacia la organización, amor a los procesos, objetos y a ideas indeterminadas o abstractas.

# TIPOS DE MOTIVACIÓN



## EXTRÍNSECA

Se enfoca en satisfacer las necesidades físicas o tangibles del colaborador para que este se sienta valorado dentro de la organización.

Ej. Jornadas flexibles, bonos, etc.



## INTRÍNSECA

Su objetivo es fomentar el desarrollo personal y la autorrealización. La satisfacción se encuentra en el cumplimiento de las tareas.

Ej. Capacitación, reconocimiento, etc.



## TRASCENDENTE

Va más allá de los anhelos individuales, se trabaja por un bien colectivo, se basa en los valores y creencias de los colaboradores.

Ej. Objetivos colectivos, valores, etc.





# CONTROL

CONTROL  
ADMINISTRATIVO



El control es un concepto amplio y multifacético que se refiere a la capacidad de dirigir, regular o influir en un proceso o sistema para alcanzar un objetivo determinado.

**CONTROL  
ADMINISTRATIVO**



**C O N T R O L**

**Según Henri Fayol, el control en una empresa consiste en que todo se efectúe de acuerdo al plan que ha sido adoptado, a las ordenes dadas y a los principios establecidos. Su objeto es señalar los errores a fin de que sean rectificadas y prevenir de que ocurran nuevamente.**

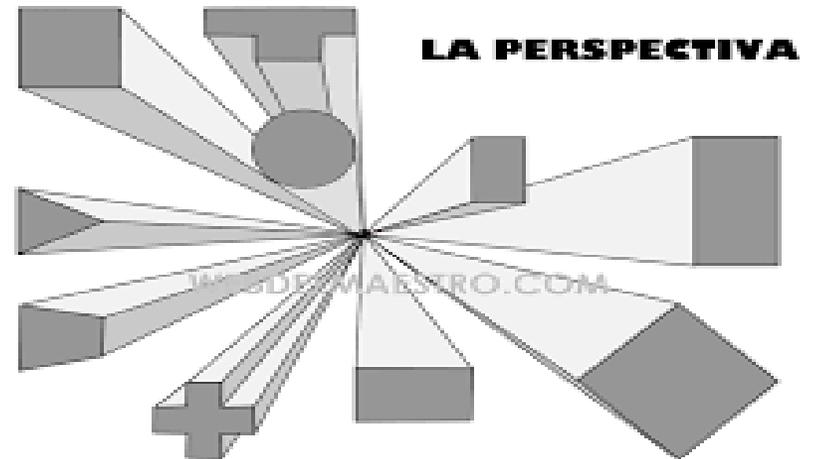
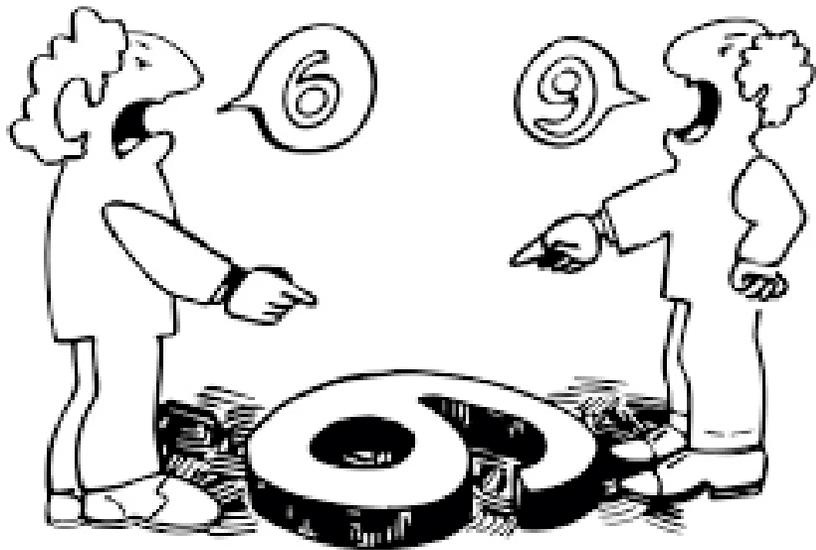
**CONTROL  
ADMINISTRATIVO**



# CONTROL



CADA PERSONA HABLA DESDE SU PROPIA PERSPECTIVA



**Las perspectivas conceptuales son marcos teóricos o enfoques que se utilizan para comprender y analizar un determinado fenómeno o tema.**

**Estos enfoques pueden ser utilizados en diferentes disciplinas y campos de estudio**





# CONTROL

## 2.MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS REALES

Para medir estos resultados se pueden: informes, reuniones o análisis contables



LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL SE REDUCIRA EN EL CASO DE QUE LA INFORMACIÓN NO LLEGUE A TIEMPO O NO SEA POSIBLE COMPARARLA CON LOS ESTANDARES FIJADOS EN LA PRIMERA FASE.



**CONTROL**

### **3. COMPARACION DE LOS RESULTADOS CON LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS**

Una vez obtenida la medición, es posible comparar los valores con los estándares o mediciones anteriores, para determinar si el trabajo se esta realizando de forma correcta o no.



**CONTROL**

#### **4. RETOALIMENTACIÓN Y TOMA DE DECISIONES**

Según el resultado al comparar los valores se podrán hacer ajustes a los procesos.

-Desviación: cuando los resultados difieran notoriamente de lo planeado. Si se llega a presentar este escenario hay que hacer una acción correctiva para solucionar el problema.

**ASEGURARSE DE MANTENER LAS FORTALEZAS EMPRESARIALES.**

# ESTRATEGIA

Estrategia empresarial es la combinación de todas las decisiones tomadas y las acciones llevadas a cabo por la empresa para alcanzar los objetivos empresariales y asegurar una posición competitiva en el mercado.

# *TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD*

**CALIDAD=MEJOR**

**PRECIO**

**MATERIA PRIMA**

**DISTRIBUCIÓN**

**PUBLICIDAD**

**CONSUMIDOR FINAL**



# *TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD*

- Para establecer la calidad del producto, se realizan mediciones de estas características y se obtienen datos numéricos.
- ENCUESTAS
- HERRAMIENTAS PARA MEDIR CALIDAD



# *TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD*

- Hoja de recopilación de datos. Consiste en un documento donde se pueda recoger de forma sencilla y estructurada todo tipo de datos para su posterior análisis. En función de los datos a recoger, se diseña la hoja y se apuntan los datos indicando la frecuencia de observación. Sirve para:
  - Defectos de productos.
  - Causas de dichos defectos.
  - Clasificación de los productos defectuosos.
  - Variación de las características de los productos.



# TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD

## PLANTILLA HOJA DE VERIFICACIÓN EN EXCEL

Proyecto/Proceso/Situación				Convención	Total
Nombre de observador				○	
Localización				△	
Fecha				⊗	
Hoja #				+	
				□	
Evento/Producto/ Defecto/Item	Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3	Total	
Defecto 1					
Defecto 2					
Defecto 3					
Defecto 4					
Defecto 5					
Defecto 6					
Defecto 7					
Defecto 8					
Defecto 9					
Defecto 10					
<b>Total</b>					



# *TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD*

- Diagrama causa-efecto. Conocido como diagrama de espina de pescado, es una herramienta que nos ayuda a estudiar de forma estructurada todas las posibles causas que pueden producir variaciones en un proceso.

Las causas más comunes son:

- Variaciones en las máquinas o equipos.
- Variaciones en el material de entrada al proceso.
- Variaciones en el método o procedimiento.
- Variaciones en los operarios o mano obra.
- Variaciones en el medio ambiente.
- Variaciones en las administración.



# TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD



# TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD

- Diagrama de Pareto. El diagrama de Pareto es una forma de representar los datos en un gráfico de frecuencias, de manera que dichos datos aparecen ordenados de mayor a menor. De esta manera, podemos identificar las principales causas de la mayor parte de los efectos producidos. El diagrama de Pareto es de gran utilidad para identificar y dar prioridad a los problemas más significativos de un proceso.



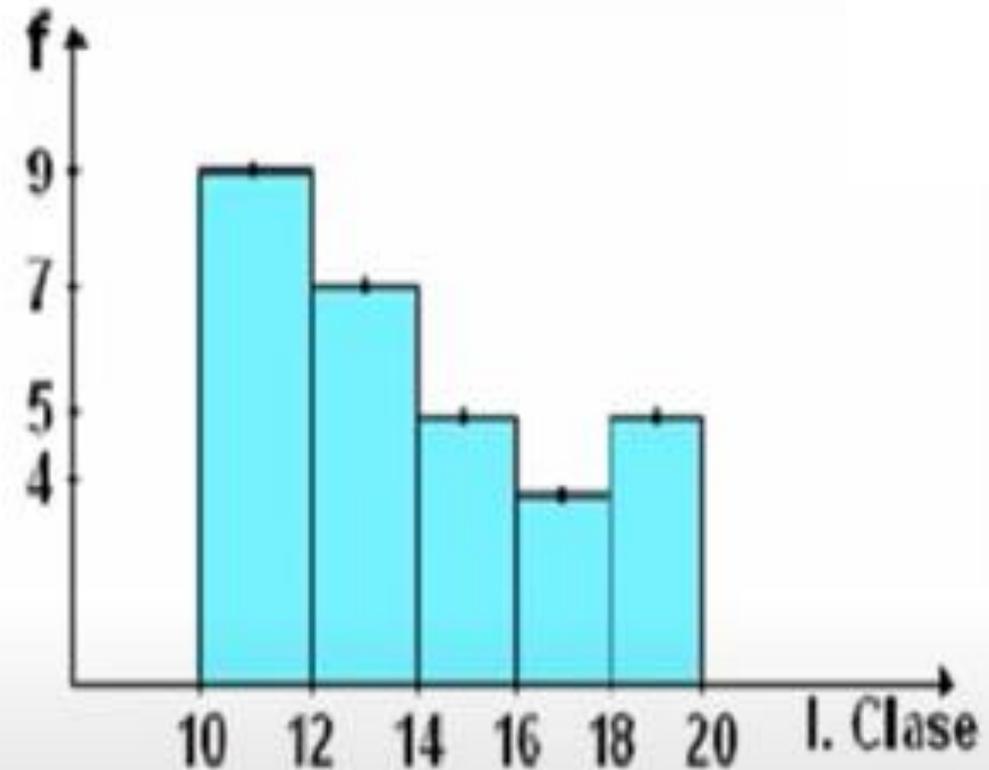
# *TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD*

- Histograma. Consiste en la presentación de una serie de medidas clasificadas y ordenadas en filas y columnas. La manera más sencilla es determinar y señalar el número máximo y mínimo por cada columna y, posteriormente, agregar dos columnas, en donde colocaremos los números máximos y mínimos por fila de los ya señalados. El histograma se usa para:
  - Obtener una comunicación clara y efectiva de la variabilidad del sistema.
  - Mostrar el resultado de un cambio en el sistema.
  - Identificar anomalías, examinando la forma.
  - Comparar la variabilidad con los límites de especificación.



# TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD

I. Clase	Conteo	f
[10, 12)	////////	9
[12, 14)	////////	7
[14, 16)	////	5
[16, 18)	////	4
[18, 20]	////	5

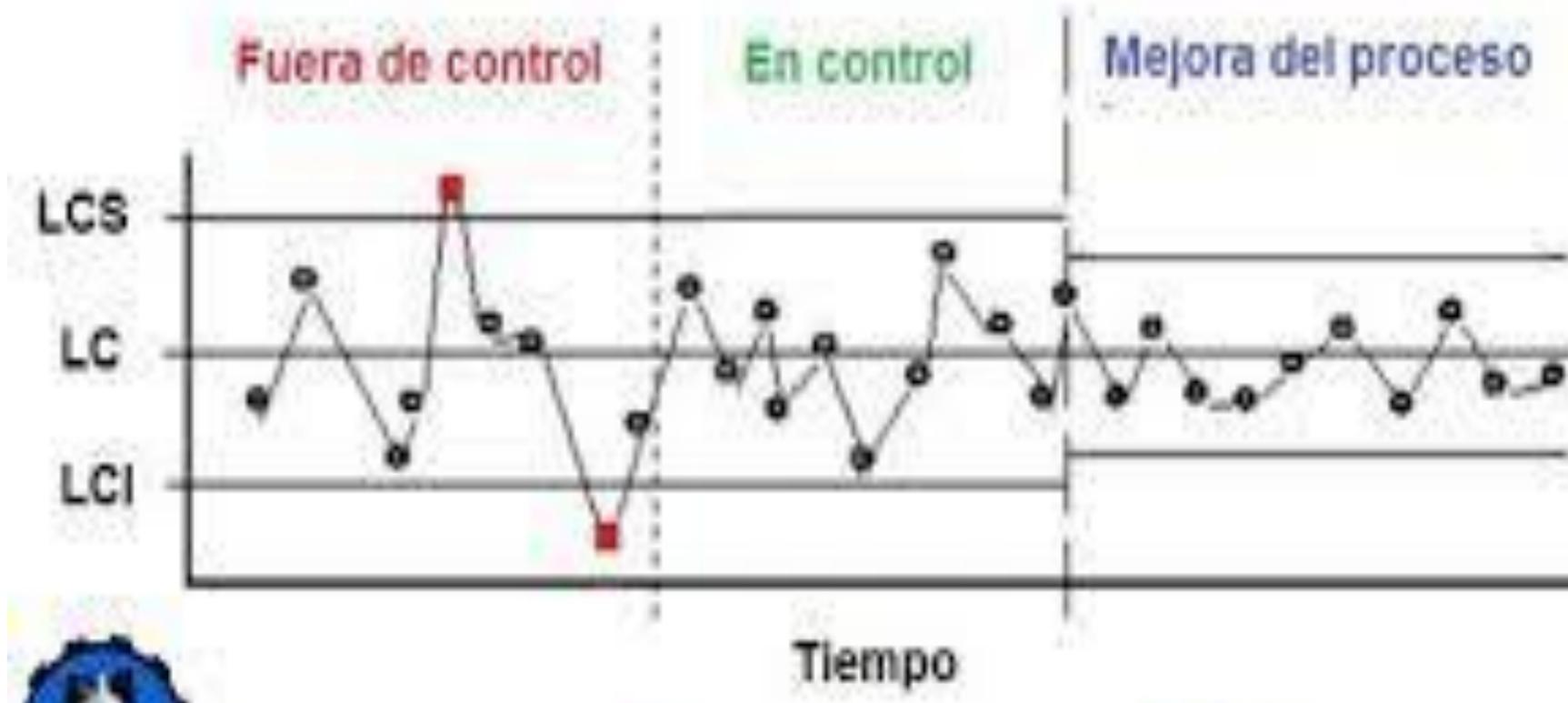


# *TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD*

- Gráficos de control. Ellos se representa a lo largo del tiempo el estado del proceso que estamos monitorizando. En el eje horizontal X se indica el tiempo, mientras que el eje vertical Y se representa algún indicador de la variable cuya calidad se mide. Además, se incluye otras dos líneas horizontales: los límites superior e inferior de control, escogidos estos de tal forma que la probabilidad de que una observación esté fuera de esos límites sea muy baja. Por tanto, la finalidad de los gráficos de control es monitorizar el proceso que se esté analizando para controlar su buen funcionamiento y detectar, rápidamente, cualquier anomalía.

# TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD

## GRÁFICOS DE CONTROL

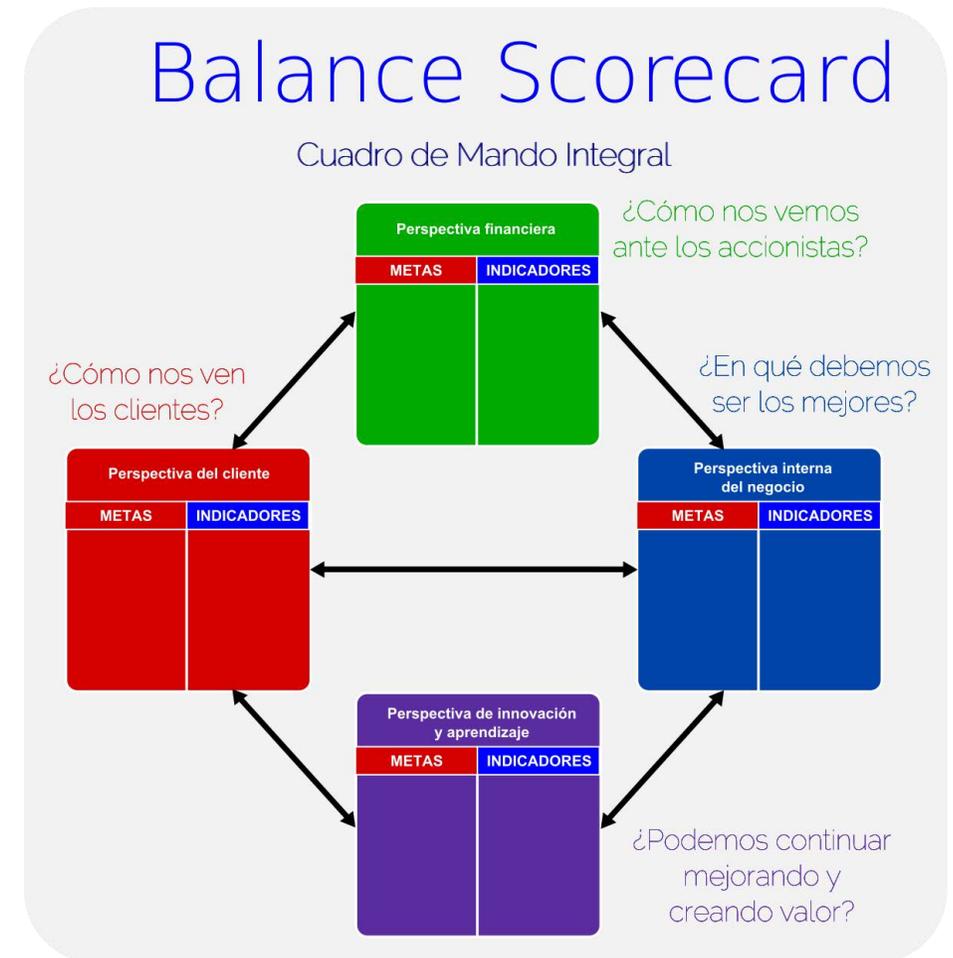


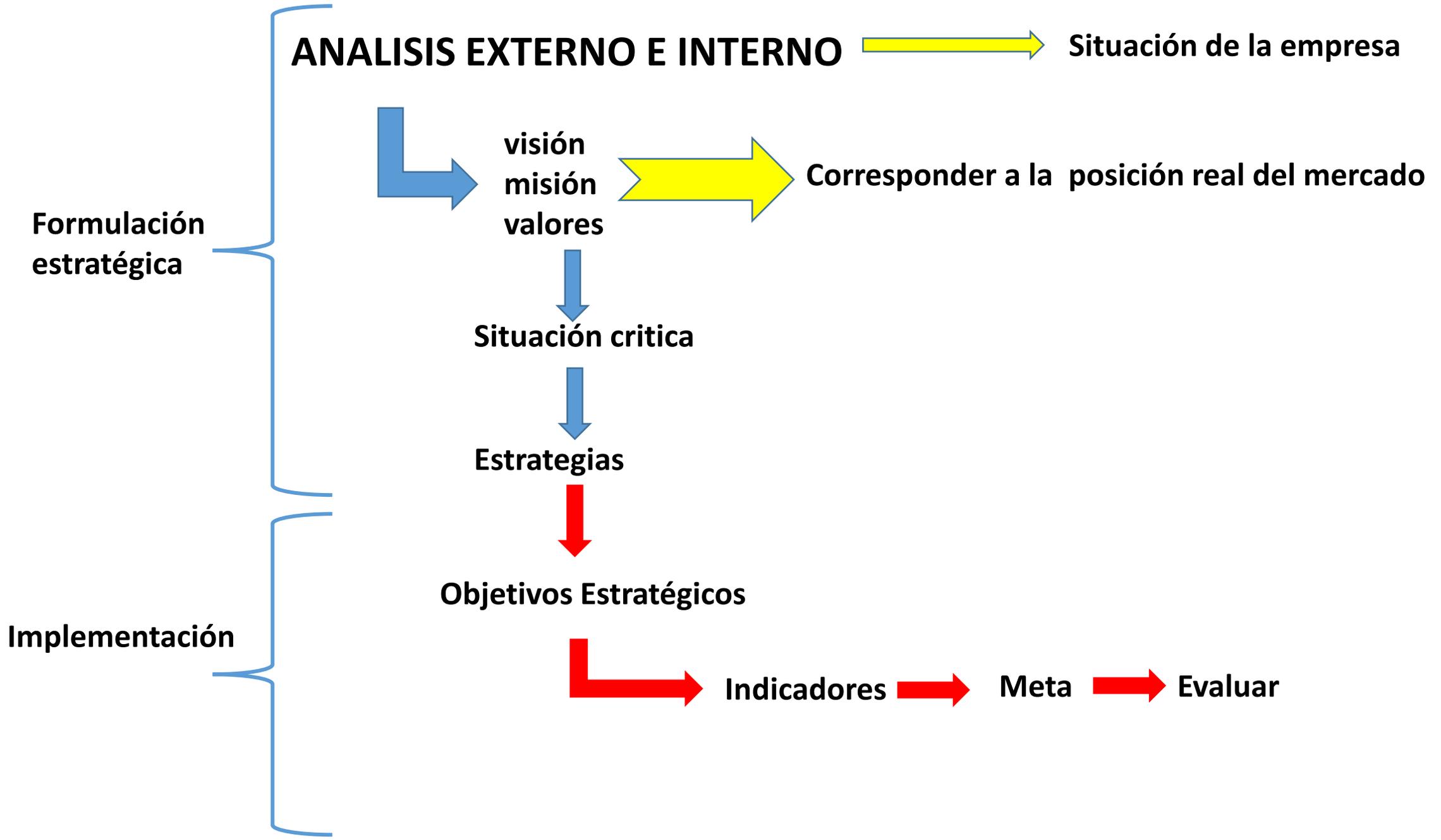
- El Tablero de Mando Balanced Scorecard es una herramienta de gestión empresarial que permite a las organizaciones medir y monitorear su desempeño en términos de una serie de indicadores estratégicos.

El BSC se enfoca en cuatro perspectivas clave:

- Financiera
- Cliente
- Procesos internos
- Aprendizaje y crecimiento.

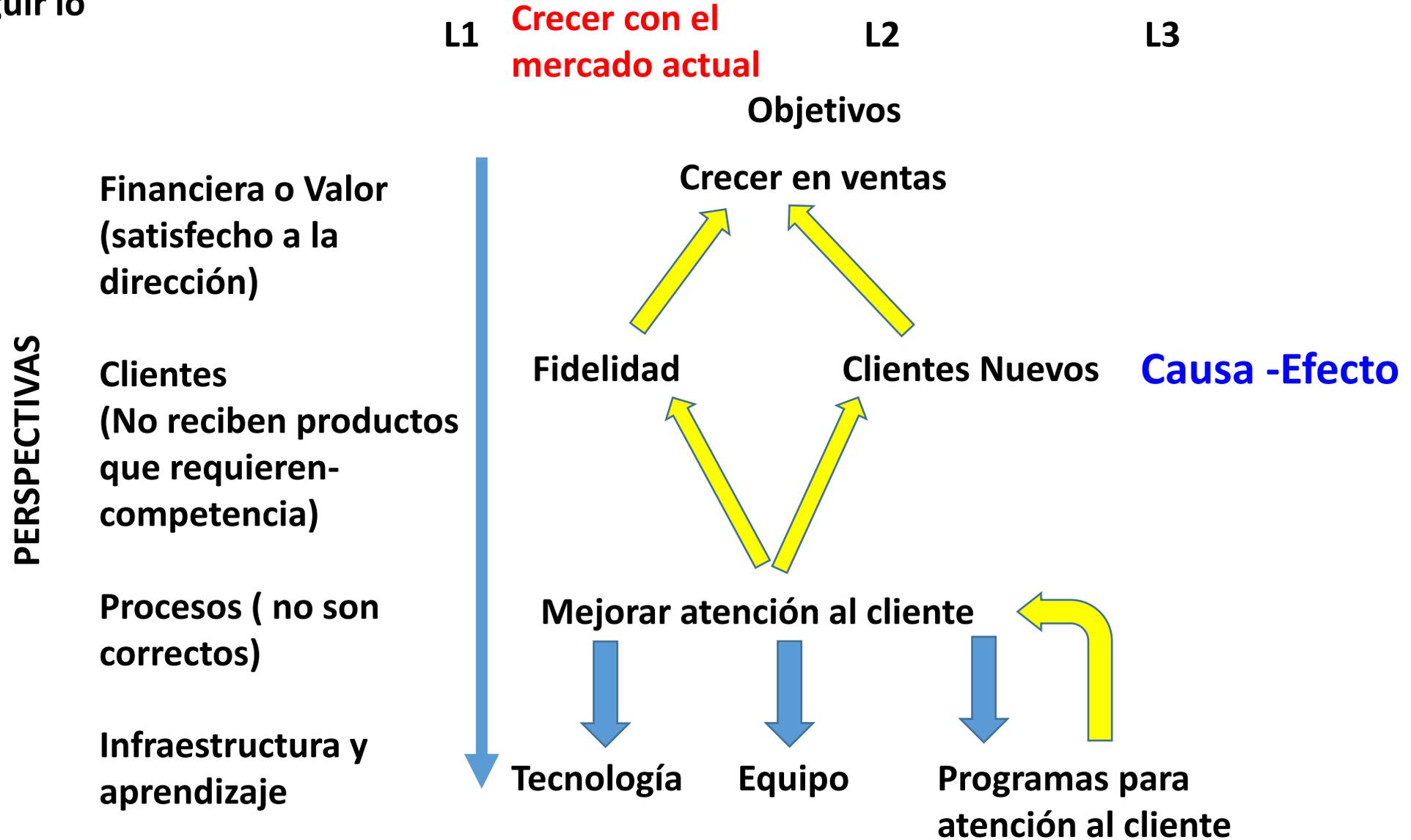
Para cada una de estas perspectivas, se identifican los indicadores clave de rendimiento (KPI) que son relevantes para medir el éxito en esa área.





Ver que objetivos debe tener la empresa para conseguir lo establecido

## MAPA ESTRATEGICO





**Gracias!!**