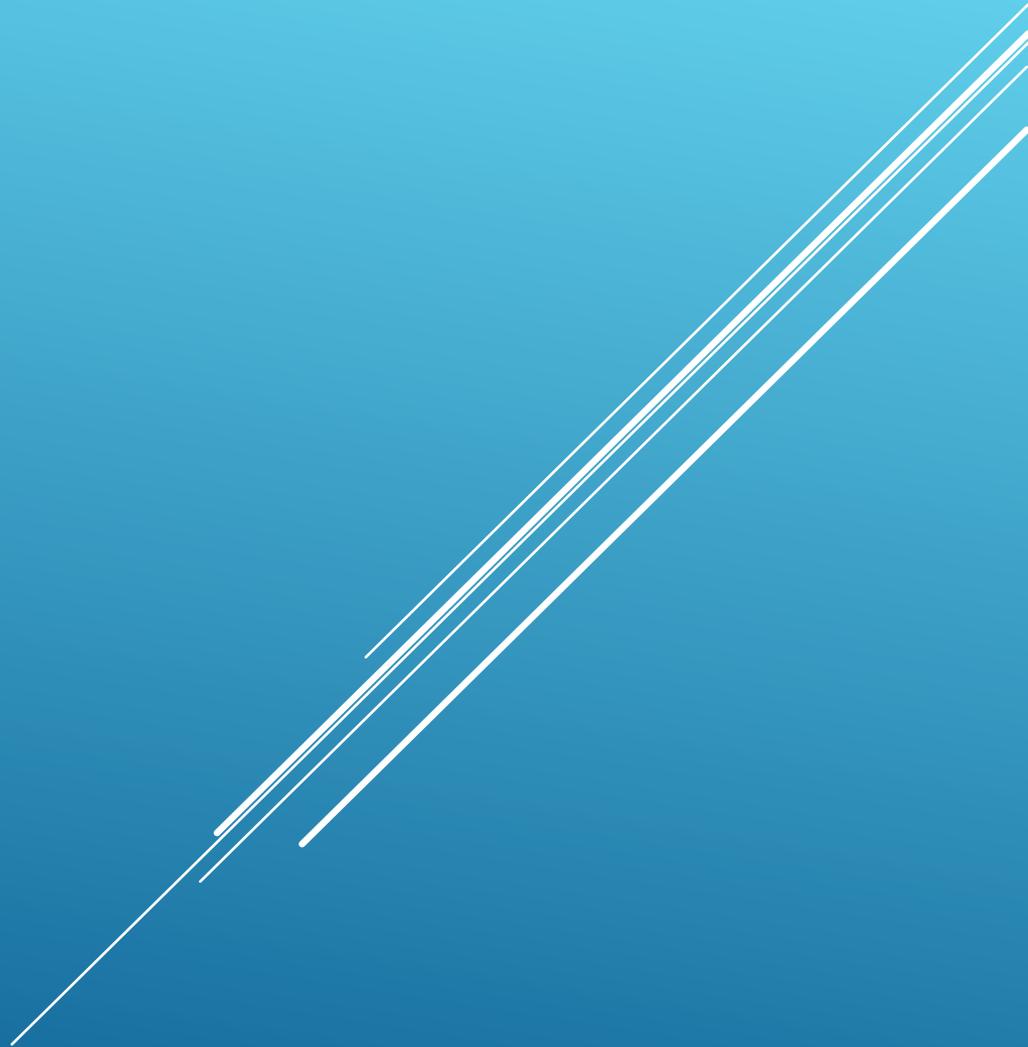
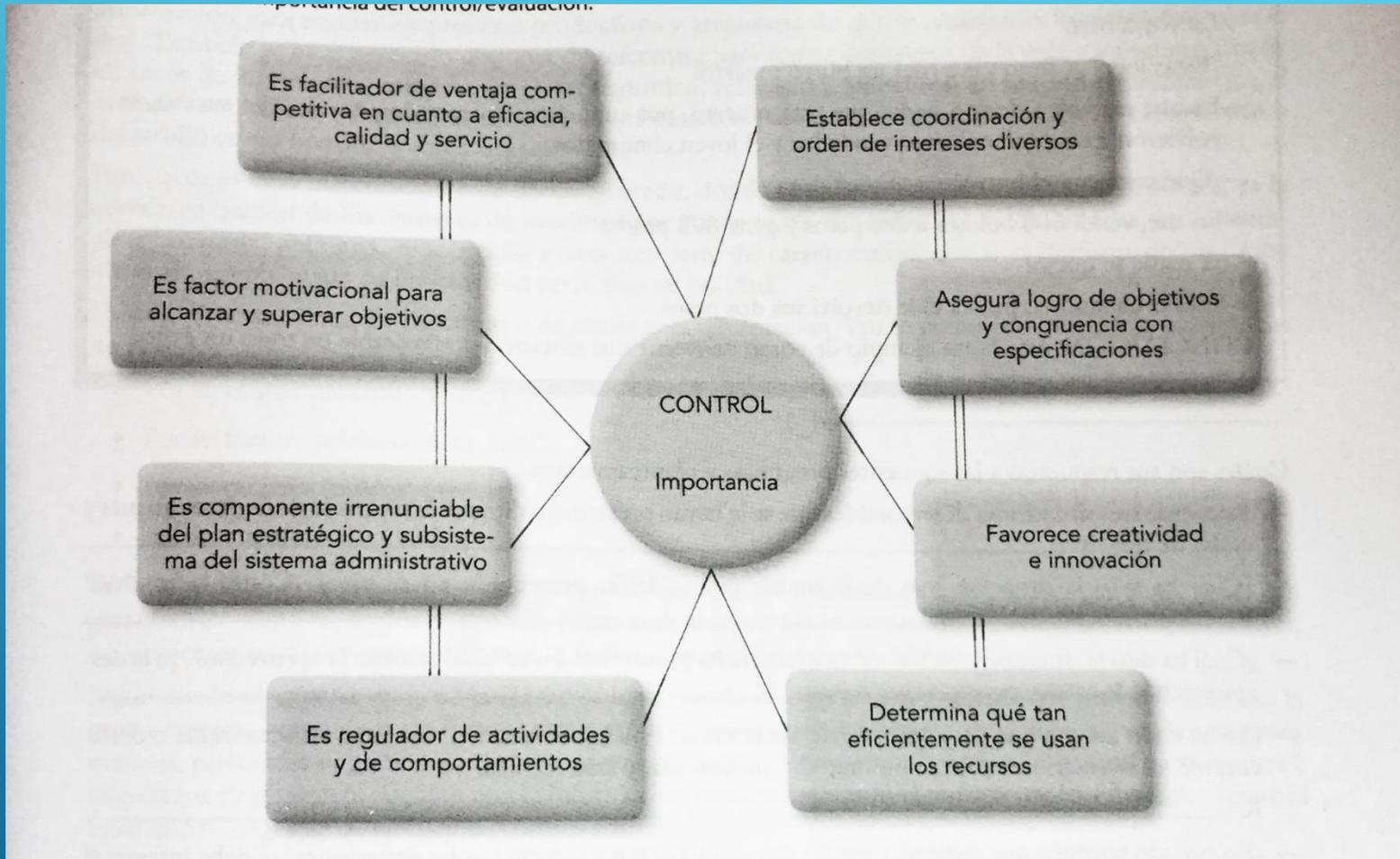


TEMA VI

EL PROCESO DE CONTROL

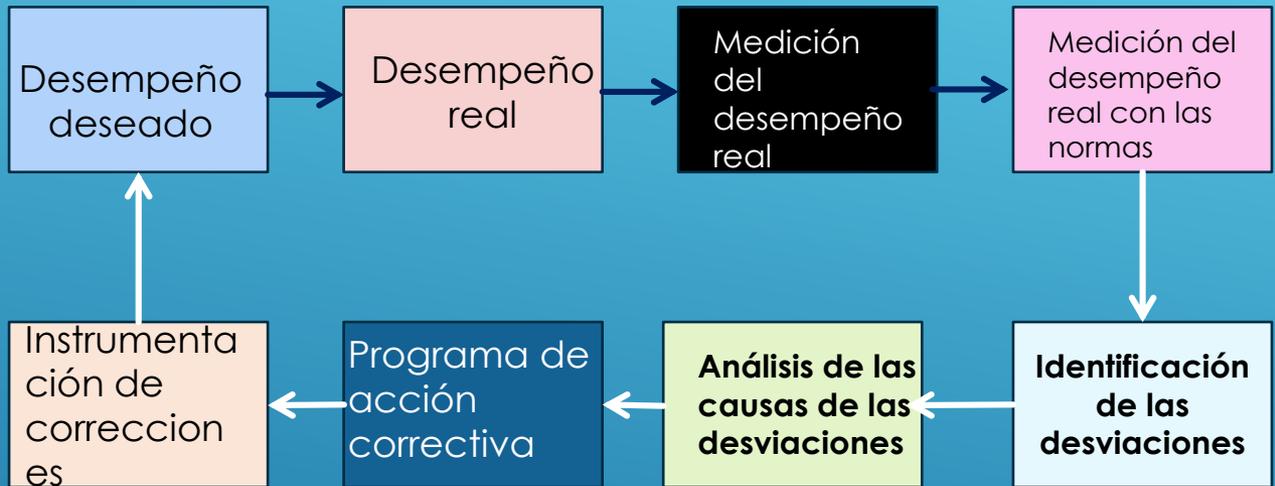


IMPORTANCIA DEL CONTROL



1. PASOS DEL PROCESO DE CONTROL





Retroalimentación del control administrativo

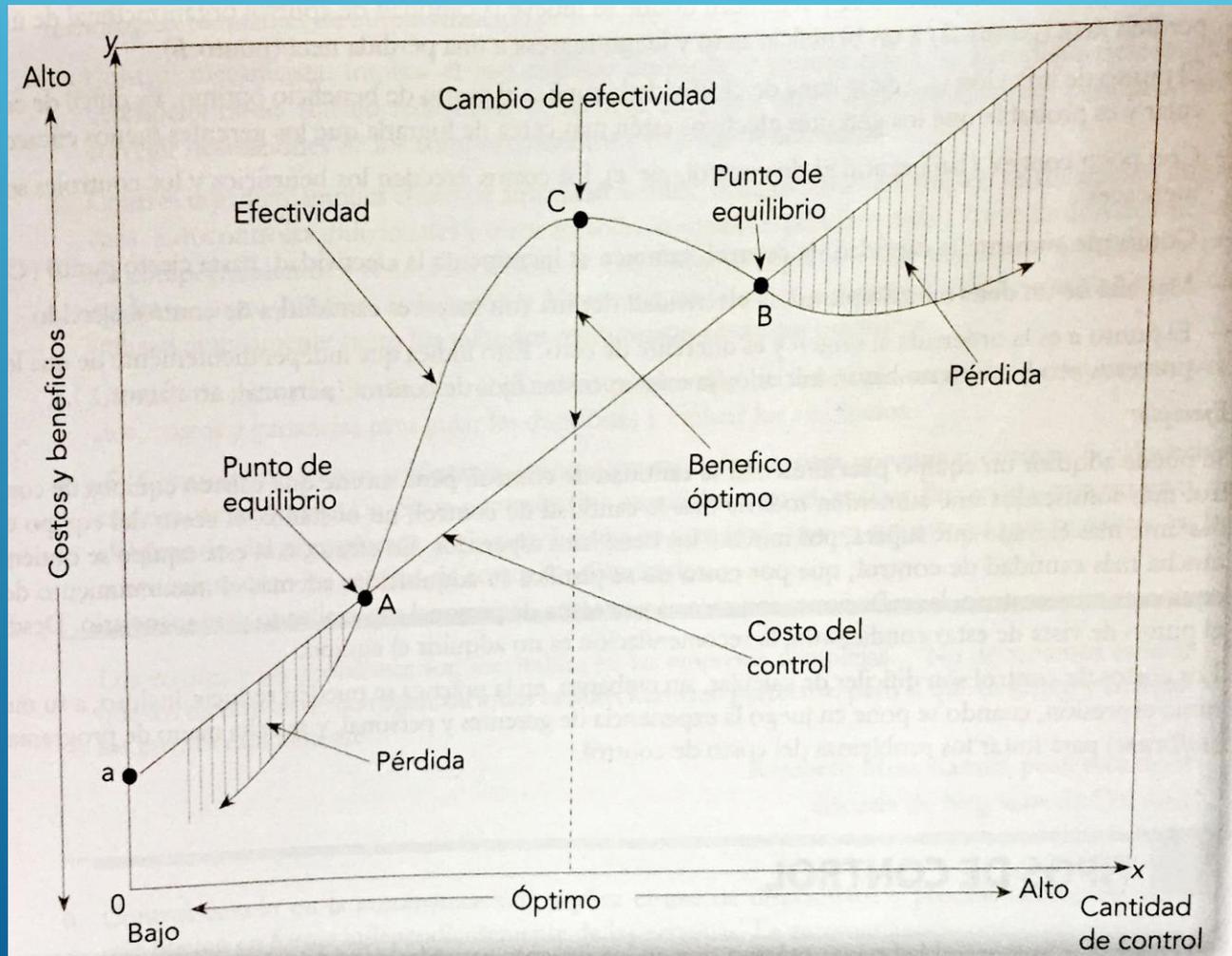


2. TIPOS DE CONTROL

1. Preventivos
2. Concurrentes
3. Posteriores o de retroalimentación



COSTO DEL CONTROL



CONTROL PREVENTIVO

Para un control efectivo, los administradores requieren un sistema de corrección anticipativa que le diga, a tiempo para tomar la acción correctiva, que ciertos problemas ocurrirán si no hacen algo ahora. La realimentación de los resultados de un sistema no es lo bastante buena para el control: es apenas un poco más que un *post mortem* y nadie ha encontrado la forma de cambiar el pasado.



REQUISITOS DEL SISTEMA DE CORRECCIÓN ANTICIPATIVA

1. Hacer un completo y cuidadoso análisis del sistema de planeación y control e identificar las variables de insumos más importantes
2. Desarrollar un modelo del sistema
3. Tener cuidado de mantener el modelo actualizado
4. Recopilar datos sobre las variables de insumos con regularidad e introducirlos al sistema
5. Evaluar con regularidad las variaciones de los datos de insumos reales de los insumos planeados, y evaluar el efecto en el resultado final esperado
6. Tomar medidas; como cualquier otra técnica de planeación y control, todo lo que el sistema puede hacer es indicar problemas: es evidente que las personas deben realizar acciones para resolverlos



CONTROL CONCURRENTE

Sucede al mismo tiempo que transcurre la actividad. Cuando el control es instituido al mismo tiempo que se lleva a cabo el trabajo, los gerentes pueden corregir los problemas antes de que resulten muy costosos. La forma más conocida de control concurrente es la supervisión directa. Cuando un gerente supervisa directamente a un empleado puede vigilar las acciones de éste y al mismo tiempo corregir los problemas conforme se vayan presentando, la demora es mínima



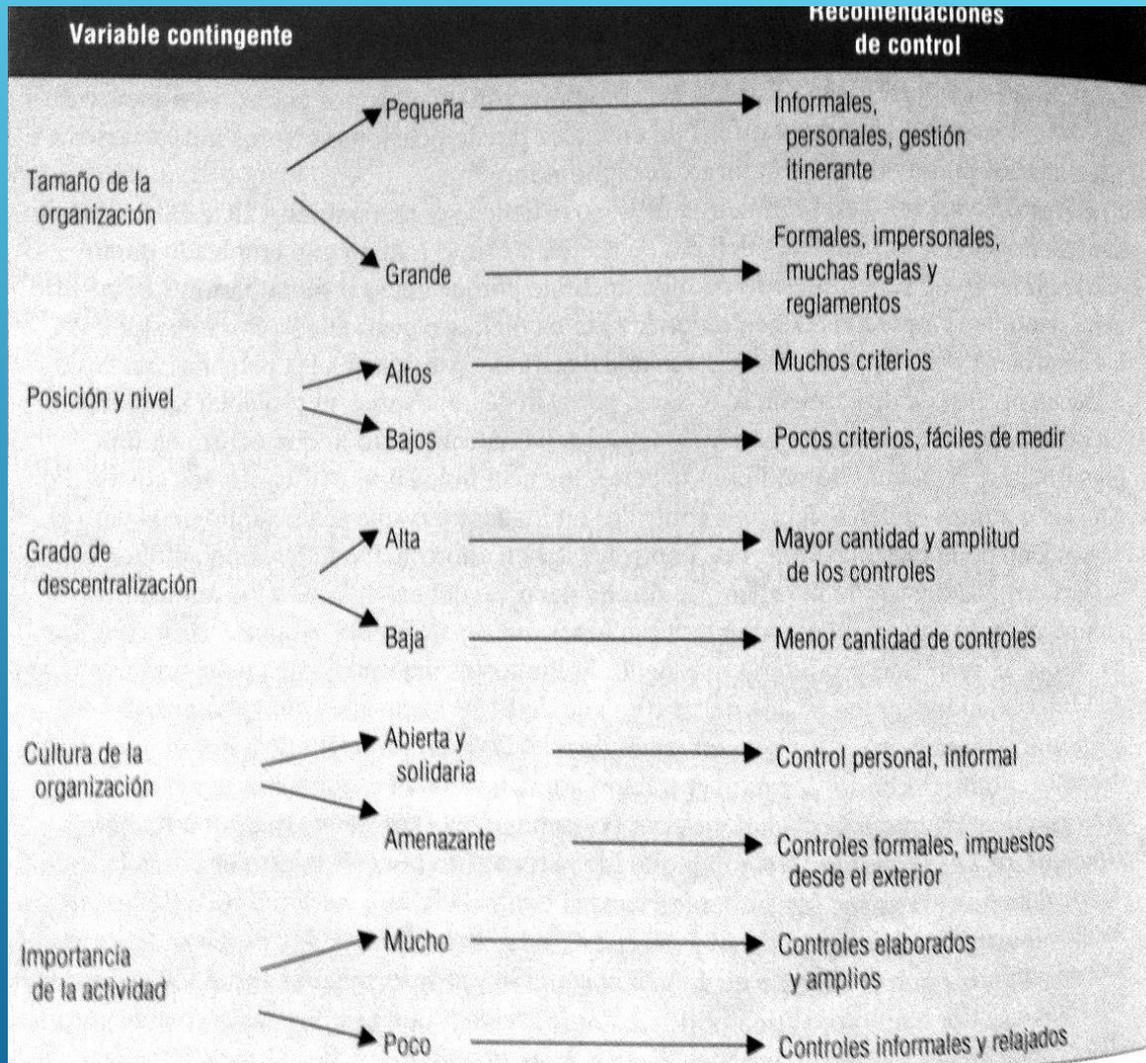
POSTERIORES O DE RETROALIMENTACIÓN

Es el tipo de control es el que goza de más popularidad y se presenta cuando ha terminado la actividad

El mayor inconveniente de este tipo de control es que, para cuando el gerente cuenta con la información. El daño ya está hecho. Sin embargo, en el caso de muchas actividades, el control de retroalimentación es el único tipo viable que tenemos a nuestro alcance.

Los estados financieros son un ejemplo del control de retroalimentación.





3. DISEÑO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVO

- ▶ Las TI han promovido el desarrollo del SIG; la definición del concepto *sistema de información de gestión* que se define como un sistema formal para recopilar, integrar, comparar, analizar y difundir información interna y externa a la empresa de manera oportuna, efectiva y eficiente para apoyar a los gerentes en el desempeño de sus tareas.
- ▶ El SIG tiene que adaptarse a las necesidades específicas y puede incluir información de rutina, como reportes mensuales; información que señale excepciones, sobre todo en puntos críticos, e información necesaria para predecir el futuro.
- ▶ En equipo electrónico permite el procesamiento rápido y económico de enormes cantidades de datos. La computadora con la programación apropiada, procesa datos para llegar a conclusiones lógicas, los clasifica y los hace fácilmente accesibles.



EFFECTO DE LAS COMPUTADORAS EN LAS FUNCIONES DE LOS ADMINISTRADORES DE DIFERENTES NIVELES ORGANIZACIONALES

- ▶ La información necesita variar a diferentes niveles organizacionales, por lo que el efecto de las computadoras también será diferente: a nivel supervisor, casi siempre las actividades son muy programables y repetitivas, y en consecuencia el uso de computadoras está muy difundido
- ▶ Los administradores del nivel medio como jefes de departamento gerentes de planta a menudo son responsables de la administración y coordinación y mucho de la información importante para ellos



- ▶ Los gerentes de alto nivel son responsables de la estrategia política general de la organización además de determinar la dirección General de la compañía son responsables de la interacción apropiada entre empresa y ambiente es evidente que muchas de las tareas de los directores ejecutivos no puede programarse con facilidad sin embargo ellos utilizan la computadora para obtener información de la base de datos y facilitar la aplicación de modelos de decisión



SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN

- ▶ Con el creciente uso de las TI, la preocupación por la seguridad también aumenta; no sólo los negocios, sino además las personas son vulnerables a irrupciones en sus computadoras, o interrupciones o alteraciones de las transmisiones electrónicas. Un *hacker* (alguien que ingresa en una computadora) puede alterar o hasta destruir registros bancarios o de otro tipo. La protección de las computadoras se hace mediante codificación o encriptación, en la que se utiliza un código secreto para revolver el mensaje de manera que no pueda leerse; el uso del *firewall* también proporciona protección



ADMINISTRACIÓN DE LA RELACIONES CON LOS CLIENTES (CRM)

- ▶ Los clientes son la razón de la existencia de una organización, por tanto, para tener éxito en las empresas requieren enfocarse en lo que aquellos necesitan, y la administración de las relaciones con los clientes atiende este requisito. Las compañías también enfrentan la necesidad de contar con un sistema que reduzca costos y coordine los esfuerzos de ventas, marketing y servicios para brindar una experiencia positiva a sus clientes (como el manejo de quejas). Es a través del sistema CRM que los datos recopilados sobre los clientes se almacenan en una base de datos centralizada.



- ▶ También existen preocupaciones y desventajas en el CRM; por una parte, se requieren grandes inversiones para desarrollar y mantener el sistema, se necesita del *hardware* y *software*, y la costosa capacitación de los usuarios del sistema. Los clientes también están preocupados por su intimidad y porque la información recopilada sobre ellos pudiera tener un mal uso

