

UNIDAD IV

FASE DINÁMICA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Es aquella donde la empresa está totalmente estructurada desarrolla de manera eficiente y ética las funciones, operaciones en toda su variedad pero coordinada complejidad.

4.1.-Dirección

Dirigir operaciones mediante la conducción y supervisión de los esfuerzos subordinados a través de la motivación y comunicación para alcanzar los objetivos de la empresa.

La dirección es la esencia de la administración y se relaciona con la capacidad administrativa y directiva de un individuo. En tal sentido, el director exitoso será aquel que tenga la capacidad, cuente con un buen plan, sepa dividir el trabajo y logre orientar a su equipo hacia el logro de los objetivos propuestos.

La dirección es un elemento del proceso administrativo, tal vez el más importante, y se entiende como la función ejecutiva que consiste en guiar y supervisar a los miembros de una organización para lograr los objetivos establecidos. Una buena dirección se caracteriza por impartir órdenes, tomar decisiones acertadas y saber motivar a las personas que integran el equipo de trabajo.

Componentes para la dirección

1. *circunstancia.* Es decir que exista un momento preciso en el cual se requiera una dirección.
2. *Líder.* Que cumpla el rol de dirigir personas y proyectos
3. *Dirigidos.* Que toman las direcciones de sus líderes



Armonía del objetivo

Se refiere a que la dirección de una organización será eficiente en tanto se encamine hacia el logro de los objetivos generales de la empresa.

Coordinación de intereses

El administrador deberá alinear los intereses individuales con los intereses de la organización con el fin de generar la sinergia necesaria para el logro de los objetivos propuestos.

Resolución del conflicto

Se refiere a la necesidad de resolver los problemas que surjan durante la operación y puesta en marcha de los planes, en el momento que sucedan, para evitar que estos afecten los resultados.

Supervisión directa

Es el apoyo que debe proporcionar el administrador a sus subordinados durante la ejecución de los planes para que su ejecución y puesta en marcha resulte de acuerdo con lo esperado.



Impersonalidad de mando

La autoridad y su ejercicio surgen como una necesidad de la organización para obtener ciertos resultados, no tiene que ver con la afectividad sino con los resultados a alcanzar.

Vía jerárquica

Se trata de la importancia de seguir los canales de información establecidos por la organización formal, de tal forma que al emitirse una orden sea transmitida a través de los niveles jerárquicos correspondientes con el fin de evitar conflictos y desordenes.

4.3.- Etapas de dirección

Etapas de la dirección



Toma de decisiones

Es la responsabilidad más importante del administrador es la toma de decisiones. Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización.



Comunicación

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

El ejecutivo para poner en marcha sus planes, necesita sistemas de comunicación eficaces; cualquier información desvirtuada origina confusiones y errores, que disminuyen el rendimiento del grupo y que van en detrimento del logro de los objetivos.

Medios de comunicación

Existen diversos medios o canales que pueden ser utilizados por una persona u organización para transmitir un mensaje. Su elección dependerá de aspectos como la velocidad, la frecuencia, la cobertura, costo, interacción, en la lista que aparece a continuación se pueden observar varios de ellos.

Orales	Escritos	No verbales
Cara a cara, teléfono, discursos, video, conferencias, intercomunicador, etc.	Correos electrónicos, memorandos, tableros, cartas, etc.	Señales, lenguaje corporal, tiempo, espacio, etc.

El rol de comunicación en las organizaciones, es fundamental por cuanto de una adecuada comunicación entre los integrantes de una empresa, más fácil será aunar esfuerzos, participar, tener claros los objetivos y corregir los inconvenientes.

La comunicación lleva el mensaje a las áreas que lo necesitan para que sea comprendido y ejecutado, lo que exige que ese mensaje sea creíble, comprensible e integral.

Liderazgo o supervisión

El liderazgo es la característica que destaca a una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización al que pertenece. Por lo general, los líderes inspiran a las personas que lo rodean para alcanzar una meta común. Por esta razón, se dice que el liderazgo implica a más de una persona: a quien dirige (líder) y a aquellos que lo apoyan y permiten que desempeñe su rol de forma eficiente (subordinados).

La palabra **liderazgo** se define como una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite motivarlas a trabajar con entusiasmo por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como **líder**.

Funciones del supervisor



Distribuir el trabajo

Instruir al personal

Saber tratar a su personal

Manejar el conflicto entre y con los subalternos

Evaluar al personal

Entrevistarse y valorar las acciones de los subalternos

Hacer informes y reportes

Mejorar los procesos y sistemas

Coordinar acciones personas a su cargo y con otros supervisores

Mantener la disciplina de sus subalternos

Tomar las decisiones con respecto a la competencia

Talento humano (integración)

La **integración** hace referencia a las acciones puntuales de la gestión del talento humano: reclutamiento, selección, inducción, desarrollo de personal e integración.

A pesar de que el área de talento humano de una empresa es la encargada de adelantar estos procesos, la integración pretende que los líderes de las diferentes áreas de la empresa entreguen a la oficina de talento humano sus necesidades de personal y el perfil de las personas que requieren, y asuman parte del proceso de inducción, instrucción e integración del personal que estará a su cargo.

Motivación

La motivación es la **labor más importante**, pero a la vez la más compleja, de las funciones que cumple la dirección. Es mediante la motivación que se logra una armoniosa ejecución del trabajo tendiente a obtener los objetivos organizacionales, de acuerdo con los estándares o patrones establecidos.

Un director debe ser capaz de actuar en la mente de sus trabajadores para que ellos ejecuten las acciones propias de sus puestos de trabajo con interés y diligencia; es decir, motivados y contribuyendo así al logro de los objetivos establecidos por la empresa en una mayor medida que si esta motivación faltase.

4.4.- Control

Cuando se habla de control muchas veces se refiere a la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento, en el que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas y puede ser considerada como una de las más importantes para una óptima labor gerencial.

Analizando las diferentes definiciones empleadas por administradores como Stoner, Fayol, Robbins, entre otros; estudiando su importancia, su clasificación y las áreas de desempeño.

Para Robbins (1996) el control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa”

Sin embargo Stoner (1996) lo define de la siguiente manera: “El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas”

Mientras que para Fayol, citado por Melinkoff (1990), el control “Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos...Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se puedan reparar y evitar su repetición”.

El control se enfoca en evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo.

Además siendo la última de las funciones del proceso administrativo, esta cierra el ciclo del sistema al proveer retroalimentación respecto a desviaciones significativas contra el desempeño planeado. La retroalimentación de información pertinente a partir de la función de control puede afectar el proceso de planeación.

Implica las siguientes características:

- Captar resultados
- Comparar con lo planeado
- Detectar y analizar desviaciones
- Informar
- Se mide y evalúa el cumplimiento de objetivos y la consecución de las metas.
- Se analizan las consecuencias de las acciones y de los hechos del contexto para detectar las causas de las desviaciones.
- Establecer estándares y métodos para medir el rendimiento.
- Medir el rendimiento.
- Determinar si el rendimiento se corresponde con los estándares trazados y en caso necesario.
- Tomar medidas correctivas.

Las técnicas de control, son las herramientas de las que se auxilia el administrador para llevar a cabo el proceso de control.



