



Mi Universidad

CUADRO SINOPTICO

Nombre del Alumno: Felipe Antonio Morales Hernández

Nombre del tema: Unidad II

Nombre de la Materia: Proyecto de innovación en sistemas de salud.

Nombre del profesor: José Manuel Ortiz.

Nombre de la Maestría: Maestría en sistemas de salud

Proceso

Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

Administración

Ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través de un esfuerzo humano coordinado.

UNIDAD III. PROCESO ADMINISTRATIVO

4.1 Concepto de proceso administrativo.

Funciones del proceso administrativo

Recurrencia

Las funciones del proceso no se detienen, se repiten cíclica y constante.

Simultaneidad

No se requiere del término de una etapa o función para que la siguiente se ejecute.

Flexibilidad.

Se ajusta a cada situación y a cada problema por resolver.

Transversalidad

Toca a todos los órganos empresariales y a los individuos que componen la organización.

Orden

Si bien no delimita una disposición obligatoria de las funciones, sí marca una guía para enfrentar cualquier realidad que se presente.

4.1 Concepto de proceso administrativo.

Principios del proceso administrativo

Factibilidad

Debe ejecutarse de forma que se adapte a la realidad y condiciones objetivas de la propia empresa y el entorno en el que está situada.

Flexibilidad

Se deben establecer márgenes que den la posibilidad de maniobrar ante determinadas situaciones imprevistas y así poderse adaptar fácilmente a las nuevas condiciones.

Unidad

Todo plan empresarial debe establecerse como general para toda la empresa para dirigirse a las metas y objetivos generales.

Beneficios de su correcta aplicación

1. Es una guía práctica y metodológica para la administración de empresas.
2. Permite sistematizar y controlar las operaciones continuas.
3. Sienta las bases para estructurar (organizar) el trabajo y dividirlo en departamentos y jerarquías conforme a las necesidades y los recursos de las empresas.
4. Permite establecer un sistema de selección de individuos acorde con las necesidades de la empresa.
5. Facilita el desarrollo de capacidades y competencias laborales.
6. Posibilita la dirección, al darle estrategia y control a quien la conduce.
7. Faculta el análisis de problemas para su solución.
8. Da las bases para aplicar el método científico para el mejoramiento de la empresa o su replanteamiento.
9. Es un instrumento importante de reorganización de la empresa.

4.2 Diversos criterios de los principales autores del proceso administrativo.

Henri Fayol

Si bien en su obra, “Administration industrielle et générale” (1916), no lo denominó puntualmente de esa manera, sí se puede decir que la idea semilla

Lyndall Urwick

Autor británico, en “The function of administration” (1934) se adhirió a las funciones descritas originalmente por Fayol, aunque hizo una división en la función de previsión asimilándola a las tareas de pronosticar y planear.

Luther Gulick

En “Notes on the theory of organization” (1936) este autor estadounidense experto en administración pública se preguntó ¿cuál es la tarea del administrador?, y ¿qué hace un administrador?, obteniendo como respuesta un proceso administrativo ampliado

Ralph C. Davies

Autor estadounidense, propuso en “The principles of business organization and operation” (1937), un proceso administrativo compuesto por tres funciones básicas: planeación, organización y control

George R. Terry

Autor de “Principles of management” (1953), sugirió un proceso administrativo de seis funciones que podían adelantarse en cualquier organización para alcanzar los resultados

Harold Koontz y Cyril O’Donell

En “Principles of management; an analysis of managerial functions” (1955) Koontz y O’Donell esbozan un proceso administrativo de 5 funciones

William Newman, Charles Summer y Kirby Warren

Estos autores propusieron, en “The Process of Management: Concepts, Behavior, and Practice” (1961), un marco de referencia operacional para el proceso administrativo, es decir, basado en las funciones administrativas clásicas. Se acercan al modelo depurado de cuatro funciones, pero asimilan la función de dirección únicamente al liderazgo.

4.3 Fases y elementos del proceso administrativo.

Se plantean dos fases en el proceso administrativo

Fase mecánica del proceso administrativo: se busca establecer qué hacer y se prepara la estructura necesaria para hacerlo. Está compuesta por las etapas de planeación y organización.

Fase dinámica, se refiere a cómo se maneja ese organismo social que se ha estructurado y comprende las etapas de dirección y control.

Etapas del proceso administrativo

1. Planeación

En el contexto del proceso administrativo, consiste en saber qué se va a hacer por anticipado y cuál va a ser la dirección que se va a tomar para alcanzar los objetivos de la manera más eficiente. La planeación trata de crear un futuro deseado.

2. Organización

La organización es el sistema que permite la utilización equilibrada de los recursos. Consiste en establecer una relación entre el trabajo y el personal que lo debe ejecutar, es decir, ¿cómo hacerlo?

3. Dirección.

La dirección es la función que trata, a través de la influencia interpersonal, de lograr que todos los involucrados en la organización contribuyan al logro de sus objetivos, es decir, verificar que se haga.

4. Control.

El control es la función que efectúa la medición de los resultados obtenidos comparándolos con los esperados (planeados) con el fin de buscar la mejora continua, es decir, ¿cómo se hizo?

La planeación es la función por la que se forja anticipadamente un curso de acción para moldear acontecimientos proyectados. Es decir, es un proceso que permite determinar de antemano lo que debe hacerse e implica la orientación a objetivos y la visualización de

4.4 Planeación.

Síntesis de sus principales cualidades

Orientación al futuro. La planeación siempre apunta hacia delante, principalmente, se direcciona a un objetivo que se quiere alcanzar, a un punto al que se quiere llegar.

Causalidad. Ante todo, su propósito es hacer que el futuro sea diferente del que hubiera sido sin su intervención.

Continuidad. La planeación no es una acción de un único esfuerzo, en efecto, se requiere de su permanente actualización para seguir alcanzando las metas proyectadas.

Flexibilidad. Dado que está ligada al futuro, la planeación requiere de capacidad de adaptación al cambio y a las posibles interferencias que se puedan presentar.

Eventualidad. Aunque es una función continua, no es una tarea rutinaria. Es decir, se ha de planificar teniendo en cuenta que, si bien, muchos problemas son similares

Principalmente, planificar es importante porque

- Hace posible impactar el futuro en lugar de aceptarlo.
- Proporciona una imagen clara de la dirección correcta a seguir.
- Faculta el hacer más con menos.
- Permite reducir la incertidumbre.
- Promueve la innovación.
- Facilita la toma de decisiones.
- Provee dirección y sentido de propósito.

Tipos de planeación

Según su naturaleza

a. Forma

Se apoya en un plan escrito que facilita su seguimiento, es detallada y, frecuentemente, cubre un amplio periodo de tiempo.

b. Informal

Se concibe mentalmente, se comparte verbalmente, es simple y, generalmente, su extensión temporal es breve.

Acorde con su marco temporal

a. Largo plazo.

Se planea el futuro con un horizonte que va entre 3 y 5 años, aunque puede tener mayor extensión.

b. Corto plazo.

Son programas compactos y accionables que sirven para desglosar lo planificado a largo plazo, en general no exceden de un año.

Por su cobertura:

a) General. En concreto, determina objetivos globales y pasos necesarios para cumplirlos a la luz de los recursos actuales y futuros.

b) Funcional. Cubre los objetivos y los cursos de acción de un área funcional del negocio específicamente.

Conforme al nivel administrativo

a. Corporativa. Es general y de largo plazo, la formulan los directivos.

b. De negocios. Acciona la planeación de alto nivel, la formula la gerencia media.

c. Funcional. Moviliza el plan de nivel medio, es establecida por los mandos operativos.

4.4.1 Concepto y principios de la planeación.

Principio de previsibilidad

Las previsiones administrativas deben realizarse tomando en cuenta que nunca alcanzarán certeza completa, ya que existe siempre riesgo.

Principio de Objetividad

la práctica administrativa debe apoyarse en hechos, y no en opiniones subjetivas.

Principio de la medición

Los objetivos serán más seguros cuanto más podamos apreciarlos cuantitativamente, es decir, que sean susceptibles de medición.

Principio de flexibilidad

Es cierto que debe existir precisión en la elaboración de los planes, pero en su implementación debe haber margen para los cambios que surjan de forma imprevista.

Principio de unidad

Dentro de la organización se elaboran planes en cada una de las áreas de trabajo, pero estos planes deben ser de tal naturaleza que pueda decirse que existe un solo plan general.

Principio de rentabilidad

Todo plan debe redituar una relación favorable de los beneficios que espera respecto a los costos que exige.

4.4.2 Etapas y técnicas de

1. Análisis de situación.

Se basa en la recopilación y el estudio detallado de la información relevante. Se tienen en cuenta realidades del pasado y del contexto presente, enfocadas tanto en el ámbito interno como externo.

2. Establecimiento de metas y cursos de acción alternativos.

Las metas corresponden con los propósitos que se quieren alcanzar, se recomienda que sigan la metodología SMART, por sus siglas en inglés, es decir, que sean objetivos eSpecificos, Medibles, Alcanzables, Relevantes y Temporalmente determinados.

3. Evaluación y selección de la meta y del plan.

Se trata de analizar las potenciales ventajas y resultados de cada meta y curso de acción alternativo planteado, para seleccionar las fórmulas más fundamentadas, factibles, realistas y precisas.

4. Implementación.

Consiste en la ejecución de las tareas que han de realizarse para alcanzar los objetivos planteados.

5. Control y verificación.

En la medida en que se desarrollan las actividades se mide el desempeño obtenido para verificar si se cumple o no con los objetivos establecidos.

Elementos de la organización

Estructura: para poder desarrollar una organización es necesario establecer un marco dentro del cual el grupo de personas que conforma la compañía debe operar con disposición

Sistematización: cada una de las actividades y recursos con los que cuenta la empresa deben ser relacionados con la facilitación del trabajo de forma eficiente

4.5 Organización.

1. Objetivo: todo lo que tenga que ver con la organización y sus actividades tienen que estar alineadas con los objetivos y propósitos de la compañía; las metas tienen que ser lo más relevante de cara a todo este proceso.

2. Especialización: tener un equipo específico con sus capacidades, buscando mayor eficiencia y destreza en sus responsabilidades.

3. Jerarquía: los criterios de autoridad son necesarios, y es importante que eso esté presente en la comunicación en busca de poder lograr objetivos, planificaciones y responsabilidades.

4. Unidad de mando: si bien tenemos jerarquía y autoridad, debe asignarse una jefatura y que las personas sólo deban comprobar a un jefe específico.

5. Difusión: todas las obligaciones y responsabilidades deben conocerse por todos los miembros de la empresa.

6. Equilibrio: si bien existen estructuras, es fundamental tener equilibrio de cara a los principios y técnicas que se aplican, esto para poder lograr la eficacia que lleve a conseguir los objetivos.

4.5.1 Concepto y principios de

4.5.2 Etapas y técnicas de organización.

1. División del trabajo: Lograr dividir el trabajo se basa en la separación delimitación de actividades, buscando que se realicen las funciones con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo. Así, se logra la especialización y perfeccionamiento del trabajo.

2. Jerarquización: en base a esta división del trabajo comienza la jerarquización, por lo que se podrán disponer las funciones, ya sea por orden de rango, grado o importancia.

3. Departamentalización: ya dividimos el trabajo y logramos ordenar una jerarquización, ahora es momento de llevar a una división de distintas funciones y actividades, lo que busca llevar el trabajo de la mejor forma.

4.6 Integración de personal.

1. Inducción general: información general, proceso productivo y las políticas generales de la organización.

2. Inducción específica: orientación al trabajador sobre aspectos específicos y relevantes del oficio a desempeñar.

3. Evaluación: evaluación del proceso de inducción y toma de acciones correspondientes.

4.6.1 Concepto y principios de integración.

Los principios de la integración son

- La calidad del servicio que depende de la selección apropiada de recursos (humanos y materiales).
- Información: para la satisfacción de necesidades y tomar decisiones por lo cual debe ser oportuna y veraz.
- Selección: Bajo la frase se debe seleccionar a la persona adecuada para el puesto, no adecuar el puesto a la persona.
- Conocimiento: Todo individuo es capaz de desempeñar cualquier función, siempre y cuando cuente con los recursos o se le capacite para ello.
- De los recursos materiales: El adecuado manejo, y el oportuno mantenimiento permiten su óptimo aprovechamiento.

4.6.2 Etapas y técnicas de integración.

1. Inducción general o inducción a la organización: En esta primera etapa del proceso de inducción, se debe brindar toda la información general de la empresa que se considere relevante para el conocimiento y desarrollo del cargo (dependiendo de este, se profundizará en algunos aspectos específicos), considerando la organización como un sistema.

2. Inducción específica o inducción al puesto En esta segunda etapa del proceso de inducción, se debe brindar toda la información específica del oficio a desarrollar dentro de la compañía, profundizando en todo aspecto relevante del cargo.

3. Evaluación Luego de finalizar el proceso de inducción, y antes de terminar o durante el período de entrenamiento y/o de prueba, el personal dirigente del cargo debe realizar una evaluación con el fin de identificar cuáles de los puntos claves de la inducción

4.7 Dirección.

La importancia de la dirección es tal, que en muchas ocasiones se confunden los conceptos administrar y dirigir. La dirección y el liderazgo son elementos indispensables en la gestión de todas las áreas funcionales de la empresa.

4.7.1 Concepto y principios de la dirección.

Importancia de la dirección La dirección es la parte esencial de la administración empresarial, a la que el resto de las áreas deben responder.

Principios de la dirección Los principios de la dirección empresarial tienen su origen en el libro de Henry Fayol (publicado en 1916) que, luego de los avances tecnológicos y de la práctica empresarial de las décadas siguientes, lograron mejorarse.

La coordinación de intereses. Consiste en mantener la armonía entre los diferentes integrantes de la organización para que puedan llevar adelante sus objetivos

La vía jerárquica. Consiste en la calidad de los mensajes que transmite la autoridad para que el receptor comprenda su carácter de veracidad e importancia.

4.8 Control

El control es la etapa del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se realizan en la búsqueda por asegurar que las operaciones reales coincidan con lo planificado.

El control administrativo se define como aquella situación en la que se dispone de conocimientos ciertos y reales de lo que está pasando en la empresa, tanto internamente como en su entorno, y le permite en cierta manera planificar lo que pasará en el futuro.

Elementos que son básicos o esenciales

- Se debe llevar a cabo un proceso de supervisión de las actividades realizadas.
- Han de existir estándares o patrones establecidos para determinar posibles desviaciones de los resultados.
- El control permite la corrección de errores, de posibles desviaciones en los resultados o en las actividades efectuadas.
- A través de este proceso se planifican las actividades a ejecutar y los objetivos a alcanzar, después de haber hecho las correcciones necesarias.

4.8.1 Concepto y principios del control.

Objetivos del control en la empresa

- El control de operaciones: objetivos operativos y de la gestión del día a día.
- Control de los procesos informativos y contables: objetivos de información operativa y financiera.
- El control de los resultados: objetivos funcionales y resultados preferentemente económico-financieros.
- Control de las estrategias: gestión de las estrategias a medio y largo plazo.
- El control de las responsabilidades sociales: hacia los llamados stakeholders y otros agentes sociales externos a los que afecta la actividad empresarial.

De la función controlada

- La persona que ejerce el control de una actividad no debe ser juez y parte; es decir, no debe tener relación directa ni estar involucrada con las tareas que revisa.



4.8.2 Etapas y técnicas de control.

Un proceso compuesto por las siguientes fases

- 1.-Establecimiento de estándares.
- 2.- Evaluación del desempeño..
- 3.- Comparación de desempeño con el estándar establecido.
- 4.- Acción correctiva.

Proceso de control incluiría los siguientes pasos

- Una fase de planificación de objetivos para cada segmento de la organización.
- Ejecutar los objetivos.
- Medir los resultados.
- Interpretar los resultados.
- Empezar acciones correctoras.

Principios del control

1. Equilibrio. Para cada grado de delegación conferido debe establecerse el grado del control correspondiente.
- 2.- Indicadores o estándares. Los indicadores de actuación o estándares sirven de patrón para evaluar los resultados.
3. Oportunidad. El control que no es oportuno carece de validez y no cumple con su propósito.
4. Desviaciones. Las no conformidades o desviaciones que se presentan en relación con los planes deben ser analizadas
5. Costeabilidad. Un sistema de control debe justificar el costo que representa en tiempo y dinero.
6. Excepción. El control debe aplicarse preferentemente a las actividades excepcionales y representativas.
7. Función controlada. El responsable de aplicar el control no debe estar involucrado con la actividad a controlar.