

Contenido

Proceso Administrativo de Henry Fayol	2
Etapas del proceso administrativo según Fayol	2
14 principios administrativos de Fayol	3
Relación de los 5 elementos del proceso administrativo de Fayol con los 7 principios de la calidad de ISO 9001	5
Planificación y Enfoque al Cliente:	5
Organización y Enfoque Basado en Procesos:	5
Dirección y Liderazgo:	5
Coordinación y Gestión de las Relaciones:	6
Control y Mejora:	6
Compromiso de las Personas:	6
Toma de Decisiones Basada en la Evidencia:	6
Conclusiones	7
Metadatos	7
Anexo Principios de la Calidad ISO 9001:2015.....	8
Principios de Calidad en la Gestión Organizacional.....	8
1.- Enfoque al Cliente.....	8
2.- Liderazgo.....	8
3.- Compromiso de las Personas	8
4.- Enfoque a Procesos.....	8
5.- Mejora Continua	9
6.- Toma de Decisiones Basada en Evidencia.....	9
7.- Gestión de Relaciones.....	9

Proceso Administrativo de Henry Fayol

El modelo administrativo desarrollado por Henri Fayol presenta un método estructurado y secuencial para la gestión organizacional. Este modelo está compuesto por cinco fases interconectadas que se implementan de forma cíclica para optimizar el funcionamiento de cualquier entidad.

Etapas del proceso administrativo según Fayol

Planificación: Esta fase implica la evaluación anticipada del futuro, identificando oportunidades y desafíos potenciales. Durante la planificación, se recolecta información relevante, se realizan proyecciones y se definen objetivos específicos que orientarán las acciones futuras. La planificación también incluye la decisión de las estrategias y planes de acción necesarios para alcanzar dichos objetivos, determinando qué acciones son necesarias, cómo se ejecutarán y cuándo se llevarán a cabo.

Organización: En esta etapa, se crea una estructura organizativa que facilita la realización de las actividades requeridas para cumplir los objetivos propuestos. Esto implica definir roles y responsabilidades, establecer relaciones jerárquicas y distribuir los recursos necesarios. La organización efectiva asegura la asignación y coordinación adecuada de recursos humanos, financieros, materiales y temporales, y la estructuración clara de la autoridad y responsabilidades dentro de la organización.

Dirección: Esta fase se centra en liderar y guiar al equipo para que ejecute sus tareas eficientemente. Incluye establecer canales de comunicación efectivos, motivar al personal, tomar decisiones clave y gestionar conflictos. La dirección efectiva busca influir positivamente en el personal para que logren los objetivos organizacionales, utilizando habilidades de liderazgo, comunicación efectiva y supervisión activa.

Coordinación: Aquí, se busca la armonización y sincronización de todas las actividades y esfuerzos dentro de la organización. Se asegura que los recursos se utilicen de manera eficaz y que exista una colaboración efectiva entre diversos departamentos y equipos. La coordinación efectiva es vital para que las operaciones se ejecuten como se planearon y se alcancen los objetivos de manera eficiente.

Control: Durante la etapa de control, se compara el desempeño real con los estándares previamente establecidos. Se monitoriza el avance, se identifican desviaciones y se implementan acciones correctivas cuando es necesario. El control es fundamental para garantizar el cumplimiento de los objetivos y para fomentar una mejora continua en el desempeño organizacional. Esto incluye el establecimiento de parámetros de rendimiento, la evaluación continua y la adaptación de estrategias en respuesta a feedback y resultados.

14 principios administrativos de Fayol

Adicionalmente al proceso administrativo de Fayol, el economista delineó catorce principios de gestión que, en su opinión, son cruciales para una administración efectiva.

1. **División del Trabajo:** Cada miembro del equipo debe tener responsabilidades claras y definidas, lo que aumenta la eficiencia y fomenta la especialización.
2. **Autoridad y Responsabilidad:** Los líderes deben tener la autoridad para tomar decisiones y la responsabilidad de asegurar su ejecución, manteniendo un equilibrio para prevenir abusos de poder.
3. **Unidad de Dirección:** Todos los esfuerzos deben orientarse hacia objetivos comunes, facilitando la organización y aumentando la eficacia.
4. **Centralización:** Las decisiones críticas deben ser centralizadas en la alta dirección para asegurar uniformidad y coherencia en toda la organización.
5. **Orden:** Debe existir un sistema organizado tanto para los recursos materiales como para el personal, lo cual optimiza la operatividad y minimiza el desorden.

6. **Disciplina:** Es indispensable establecer y mantener normas claras y justas para asegurar un ambiente laboral ordenado y productivo.
7. **Remuneración:** La compensación debe ser justa y adecuada, incentivando el rendimiento y fomentando la lealtad organizacional.
8. **Estabilidad Laboral:** Minimizar la rotación de personal es esencial para conservar la experiencia y mejorar la eficiencia.
9. **Iniciativa:** Se debe alentar a los empleados a desarrollar y ejecutar ideas innovadoras, lo que puede llevar a mejoras significativas en la empresa.
10. **Espíritu de Equipo:** Promover un ambiente de cooperación y respeto mutuo es fundamental para el éxito colectivo.
11. **Equidad:** Un trato justo y equitativo por parte de los gerentes es crucial para mantener un alto nivel de moral y satisfacción en la fuerza laboral.
12. **Esprit de Corps:** Fomentar el compañerismo y un sentido de pertenencia puede fortalecer la cohesión y el compromiso del equipo.
13. **Centralización de la Decisión:** Las decisiones importantes deben ser tomadas por la alta gerencia, aunque también se deben valorar las opiniones y sugerencias de los subordinados.
14. **Claridad en la Comunicación:** Mantener comunicaciones claras y precisas es esencial para evitar confusiones y asegurar que todos los miembros de la organización persiguen los mismos objetivos.

Estos principios, si se aplican de manera efectiva, pueden maximizar la eficiencia operativa, mejorar la satisfacción laboral y contribuir al éxito global de la organización. Son adaptativos y pueden requerir ajustes según el contexto y las necesidades específicas de cada empresa, pero su relevancia y utilidad en la gestión moderna siguen siendo indiscutibles. La integración consciente de estos principios en las prácticas de gestión diaria es vital para cualquier líder o gerente que aspire a lograr una administración excepcional.

Relación de los 5 elementos del proceso administrativo de Fayol con los 7 principios de la calidad de ISO 9001

Los cinco elementos del proceso administrativo propuestos por Henri Fayol — planificación, organización, dirección, coordinación y control— pueden vincularse de manera efectiva con los siete principios de la calidad de la norma ISO 9001. Estos principios son: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque basado en procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones.

Planificación y Enfoque al Cliente:

Planificación: Fayol enfatiza la importancia de anticipar y planificar el futuro, estableciendo objetivos claros y determinando las estrategias necesarias para alcanzarlos.

Enfoque al Cliente: La ISO 9001 destaca la necesidad de comprender y satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Al planificar, las organizaciones deben incorporar la perspectiva del cliente para asegurar que los productos y servicios ofrecidos cumplan o superen sus expectativas, lo cual es esencial para el éxito a largo plazo.

Organización y Enfoque Basado en Procesos:

Organización: Fayol sugiere estructurar eficazmente la empresa, definiendo responsabilidades y asignando recursos.

Enfoque Basado en Procesos: La ISO 9001 recomienda gestionar la organización a través de procesos claramente definidos y eficientemente interconectados. La organización efectiva asegura que los recursos son utilizados de la mejor manera posible para optimizar los procesos.

Dirección y Liderazgo:

Dirección: Implica liderar, motivar y establecer canales efectivos de comunicación dentro de la organización.

Liderazgo: La ISO 9001 recalca la importancia del liderazgo y el compromiso de la alta dirección para dirigir la organización hacia la mejora continua. La dirección efectiva asegura que la visión, la misión y los objetivos de calidad están claramente comunicados y entendidos.

Coordinación y Gestión de las Relaciones:

Coordinación: Fayol aboga por sincronizar y unificar esfuerzos en toda la organización para asegurar que se trabaja de manera cohesiva y eficiente.

Gestión de las Relaciones: Según la ISO 9001, es crucial gestionar adecuadamente las relaciones con las partes interesadas, incluidos proveedores y socios, para lograr un desempeño sostenido. La coordinación efectiva facilita esta gestión al alinear los esfuerzos de todas las partes.

Control y Mejora:

Control: Fayol propone que se deben establecer sistemas de monitoreo y ajuste basados en criterios de rendimiento para asegurar que los objetivos se están alcanzando.

Mejora: La ISO 9001 promueve la mejora continua del sistema de gestión de calidad. El control efectivo proporciona la retroalimentación necesaria para identificar áreas de mejora y aplicar acciones correctivas.

Compromiso de las Personas:

Todas las fases del proceso administrativo implican y dependen del compromiso y la habilidad de las personas dentro de la organización. Fayol y la ISO 9001 coinciden en que el compromiso de los empleados en todos los niveles es esencial para implementar eficazmente cualquier plan, proceso o mejora.

Toma de Decisiones Basada en la Evidencia:

La práctica de Fayol de medir y controlar el rendimiento se alinea con este principio de la ISO 9001. La información y los datos recogidos durante las actividades de control son esenciales para tomar decisiones fundamentadas y estratégicas.

Conclusiones

De esta forma, al considerar los elementos del proceso administrativo de Fayol en un proceso de implementación de un sistema de gestión basado en la ISO 9001 como parte integral de los principios de la calidad, se fortalecen el sistema generando una base sólida para la mejora continua y la satisfacción del cliente.

Metadatos

Nombre del archivo	Proceso Administrativo de Fayol y los 7 principios de la calidad
Tipo de archivo	PDF
Fecha de creación	18 de mayo de 2024
Fecha de modificación	18 de mayo de 2024
Autor	Marcelo Carrillo Olivier
Clasificación	Novaveritas Academy Escuela Normas ISO Gestión Ejecutiva Planificación y Control Control de Calidad Gestión del Cambio
Palabras clave	Planificación estratégica, Satisfacción del cliente, Estructura organizativa, Eficiencia de procesos, Liderazgo organizacional, Motivación de empleados, Sinergia operativa, Monitoreo de desempeño, Mejora continua Toma de decisiones basada en datos.
Enlace	https://www.novaveritas.education/biblioteca/600/ENINV005.pdf

[Proceso Administrativo de Fayol y los 7 principios](#)

[de la calidad](#) © 2024 by [Marcelo C. Olivier](#) is

licensed under [CC BY-NC-ND 4.0](#)



Anexo | Principios de la Calidad | ISO 9001:2015

Principios de Calidad en la Gestión Organizacional

1.- Enfoque al Cliente

El cliente es el pilar central de cualquier organización. La supervivencia de la empresa depende directamente de su capacidad para retener clientes, haciendo imprescindible la investigación de mercado para entender y anticipar sus comportamientos y necesidades. Aunque muchas empresas se centran en captar clientes, el verdadero éxito reside en satisfacer y superar sus expectativas, concentrándose en segmentos específicos del mercado para maximizar los recursos y la atención dedicada a estos clientes.

2.- Liderazgo

Mantener una posición de liderazgo es desafiante y exige una inversión constante en recursos, especialmente en capacitación. Un liderazgo efectivo proporciona a la organización una ventaja competitiva significativa, evidenciada en la gestión de clientes internos y externos, y en la interacción con el entorno y el medio ambiente. Un liderazgo sólido promueve un crecimiento continuo y sostenido, y debe ser una cualidad integrada en la cultura organizacional, fomentando esta capacidad en cada uno de sus ejecutivos.

3.- Compromiso de las Personas

El capital humano de una organización juega un papel crucial. Alinear las necesidades individuales con los objetivos organizacionales mediante la participación activa y el compromiso del personal es esencial para evitar errores costosos y para el éxito global de la empresa. Fomentar un ambiente de colaboración y compromiso asegura la consecución de los objetivos comunes.

4.- Enfoque a Procesos

Una gestión efectiva de los procesos implica definir claramente las entradas, los recursos necesarios y las salidas, así como identificar a los responsables de cada

proceso. Este enfoque estructurado elimina la improvisación, permite un control riguroso mediante herramientas estadísticas y contribuye a la eficiencia operativa, reduciendo costos y previniendo la burocratización excesiva en la definición de procesos menores.

5.- Mejora Continua

La mejora no solo es una herramienta y una filosofía de gestión, sino también una oportunidad continua para que la organización se adapte y evolucione frente a desafíos emergentes. Anticiparse a los cambios y ajustar proactivamente los planes permite a la organización mantener un desempeño superior.

6.- Toma de Decisiones Basada en Evidencia

Este principio enfatiza la importancia de basar las decisiones en análisis detallados y datos concretos, eliminando la incertidumbre y la especulación. Adoptar un enfoque metodológico y estratégico en la toma de decisiones fortalece los resultados y la eficacia operativa de la organización.

7.- Gestión de Relaciones

La habilidad para gestionar efectivamente las relaciones con todas las partes interesadas —incluyendo empleados, proveedores y clientes— es fundamental para fortalecer las redes y crear sinergias. Una gestión de relaciones competente es crucial para enfrentar desafíos y maximizar oportunidades en tiempos críticos.

Estos principios subrayan la importancia de un enfoque integral y coherente en la gestión de calidad, destacando cómo cada aspecto interrelacionado contribuye al éxito y la sustentabilidad de la organización.