

INDICE

Pag.

INTRODUCCION	1
--------------------	---

PRESENTACION

I) OBJETIVO GENERAL	5
II) OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
III) HIPOTESIS	6
IV) METODOLOGIA	7

CAPITULO 1: CONCEPTOS

1.1 DEFINICION DE CONTROL DE GESTION	10
1.2 IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS DE CONTROL DE GESTION	12
1.3 ELEMENTOS DE UN SISTEMA DE CONTROL DE GESTION	15
1.4 ETAPAS DEL CONTROL DE DIRECCION	22
1.4.1 ETAPA DEL CONTROL OPERACIONAL	22
1.4.1.1 DEFINICION DEL CONTROL OPERACIONAL	22
1.4.1.2 DESVENTAJAS DEL CONTROL OPERACIONAL	23
1.4.2 ETAPA DEL CONTROL ESTRATEGICO	25
1.4.2.1 TIPOS DE CONTROL ESTRATEGICO	26
1.4.2.1.1 SISTEMA DE CONTROL DE GESTION FORMAL	26
1.4.2.1.1.1 VENTAJAS DE LOS SISTEMAS DE CONTROL FORMAL	27
1.4.2.1.1.2 DESVENTAJAS DE LOS SISTEMAS DE CONTROL DE GESTION FORMAL	28
1.4.2.1.2 SISTEMA DE CONTROL DE GESTION INFORMAL	29

1.5 DIFERENCIAS ENTRE EL CONTROL OPERACIONAL Y EL ESTRATEGI-	
CO	31
1.5.1 MEDIDA	31
1.5.2 ANALISIS	32
1.5.3 ACCION	32
1.5.4 PROGRAMACION	33
1.6 PLANIFICACION, CONTROL OPERACIONAL Y ESTRATEGICO	33
1.7 EVALUACION DE LOS SISTEMAS DE CONTROL DE GESTION	37
1.7.1 VARIABLES CONDICIONANTES	37
1.7.1.1 OBJETIVOS	38
1.7.1.2 PLANIFICACION ESTRATEGICA	39
1.7.1.3 ESTADO DE LA ECONOMIA	39
1.7.1.4 ESTILO GERENCIAL	40
1.7.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	40
1.7.1.6 CULTURA ORGANIZACIONAL	41
1.7.2 MECANISMOS FACILITANTES	41
1.7.2.1 MEDIOS DE MEDICION DEL DESEMPEÑO	42
1.7.2.2 MEDIOS DE MOTIVACION DEL DESEMPEÑO	42
1.7.2.3 MEDIOS DE COMUNICACION DEL DESEMPEÑO	43
1.7.3 CRITERIOS DE EVALUACION	43

CAPITULO 2: ELEMENTOS RELACIONADOS CON EL CONTROL DE GESTION

2.1 SISTEMA DE INFORMACION Y CONTROL DE GESTION	45
2.2 LA ESTRATEGIA Y EL SISTEMA DE CONTROL DE GESTION	50
2.3 LA ESTRUCTURA Y EL CONTROL DE GESTION	53
2.3.1 CENTROS DE RESPONSABILIDADES	54
2.3.1.1 TIPOS DE CENTROS DE RESPONSABILIDADES	55
2.3.1.1.1 CENTROS DE UTILIDADES	55
2.3.1.1.1.1 VENTAJAS DE LOS CENTROS DE UTILIDADES	56
DES	56
2.3.1.1.1.2 DESVENTAJAS DE LOS CENTROS DE UTILIDADES	57
DADES	57
2.3.1.1.1.3 CONTABILIDAD POR RESPONSABILIDADES ...	58
2.3.1.1.1.4 PRECIOS DE TRANSFERENCIAS	59
2.3.1.1.2 CENTROS DE INGRESOS	60
2.3.1.1.3 CENTROS DE GASTOS	60
2.3.1.1.3.1 CENTROS DE COSTOS INGENIERILES	61
2.3.1.1.3.2 CENTROS DE COSTOS DISCRECIONALES	61
2.3.1.1.4 CENTROS DE INVERSIONES	62
2.4 SISTEMA DE EVALUACION, COMPENSACION Y EL SISTEMA DE CONTROL DE GESTION	63

CAPITULO 3 : ANALISIS PRACTICO

3.1 METODOLOGIA DE LA PARTE PRACTICA	65
3.1.1 DETERMINACION DE LA MUESTRA	65
3.1.1.1 DETERMINACION DEL UNIVERSO	65
3.1.1.2 MUESTRA ESTADISTICA	67
3.1.2 VARIABLES DEL ESTUDIO	70
3.1.2.1 ECONOMICA FINANCIERA.....	71
3.1.2.2 COMERCIAL	72
3.1.2.3 PRODUCCION	73
3.1.2.4 PRODUCTIVIDAD	74
3.1.2.5 PERSONAL	75
3.1.2.6 SERVICIOS A LOS CLIENTES	77
3.1.2.7 RELACIONES CON LA COMUNIDAD	78
3.1.3 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION	79
3.1.3.1 CODIFICACION DE LA INFORMACION	79
3.2 ANALISIS DE DATOS	80
3.2.1 SISTEMA DE CONTROL DE GESTION UTILIZADOS POR LAS EMPRESAS EN TALCA.....	80
3.2.1.1 MATRIZ RESUMEN POR AREA E INDICADORES	80
3.2.1.1.1 EMPRESAS EN TALCA	82
3.2.1.1.2 SECTOR MANUFACTURERO	84
3.2.1.1.3 SECTOR SERVICIOS	86
3.2.1.1.4 SECTOR EXTRACTIVO	88

3.2.1.2 AREAS CLAVES USADAS POR EMPRESAS DE TALCA ..	90
3.2.1.2.1 GRADO DE UTILIZACION DE AREAS CLAVES	90
3.2.1.2.1.1 EN TALCA	90
3.2.1.2.1.2 SECTOR MANUFACTURERO	93
3.2.1.2.1.3 SECTOR SERVICIOS	96
3.2.1.2.1.4 SECTOR EXTRACTIVO	100
3.2.1.2.2 MATRIZ DE CORRELACIONES Y PROBABILIDA-	
DES NULAS	104
3.2.1.2.3 ANALISIS DE FACTORES DE LAS VARIABLES	
EN USO	114
3.2.1.2.4 DETERMINACION DE FACTORES	115
3.2.1.3 INDICADORES UTILIZADOS POR LAS EMPRESAS..	118
3.2.1.3.1 EMPRESAS EN TALCA	118
3.2.1.3.2 SECTOR MANUFACTURERO	126
3.2.1.3.3 SECTOR SERVICIOS	133
3.2.1.3.4 SECTOR EXTRACTIVO	137
3.2.2 CUADROS COMPARATIVOS DE LAS AREAS CRITICAS UTILI-	
ZADAS	142
3.2.2.1 EMPRESAS DE TALCA	142
3.2.2.2 SECTOR MANUFACTURERO	143
3.2.2.3 SECTOR SERVICIOS	143
3.2.2.4 EXTRACTIVO	144

3.2.3 PRESENTACION DE LAS AREAS CRITICAS CON SUS RESPEC-	
TIVOS INDICADORES DE MAYOR USO	146
3.2.3.1 EMPRESAS EN TALCA	146
3.2.3.2 SECTOR MANUFACTURERO	149
3.2.3.3 SECTOR SERVICIOS	152
3.2.3.4 SECTOR EXTRACTIVO	154

3.2.4 PRESENTACION DE UN MODELO DE CONTROL DE GESTION	
TENTATIVO.....	155

CAPITULO NUMERO 4: CONCLUSIONES

4.1 RESPECTO A LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS	159
4.2 RESPECTO A LAS HIPOTESIS	170
4.3 RESPECTO AL OBJETIVO GENERAL	174
4.4 COMENTARIO FINAL	181

CAPITULO NUMERO 5: ANEXOS	183
---------------------------------	-----

ANEXO NUMERO 1: DETERMINACION DE LA MUESTRA ESTADISTICA

ANEXO NUMERO 2: DISEÑO DEL CUESTIONARIO

ANEXO NUMERO 3: CODIFICACION DE LAS VARIABLES CLAVES E INDICAD-
RES