



# CUADERNO DE ACTIVIDADES

## Administración

Licenciatura en Informática





# COLABORADORES

## **DIRECTOR DE LA FCA**

Mtro. Tomás Humberto Rubio Pérez

## **SECRETARIO GENERAL**

Dr. Armando Tomé González

-----

## **COORDINACIÓN GENERAL**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

Jefa del Centro de Educación a Distancia y Gestión del  
Conocimiento

## **COORDINACIÓN ACADÉMICA**

Mtro. Francisco Hernández Mendoza  
FCA-UNAM

## **COORDINACIÓN DE MULTIMEDIOS**

L.A. Heber Javier Mendez Grajeda  
FCA-UNAM

-----

## **COAUTORES**

Mtra. Edith Candelas Ramírez - Mtro. Francisco Hernández Mendoza  
Mtra. Gabriela Montero Montiel - Mtra. María Evelia García Ortíz  
Lic. Martha Patricia García Chavero - Mtra. Mercedes García González

## **DISEÑO INSTRUCCIONAL**

L.P. María Cristina Rico León  
Mayra Lilia Velasco Chacón  
L.P. Cecilia Hernández Reyes

## **CORRECCIÓN DE ESTILO**

Mtro. José Alfredo Escobar Mellado

## **DISEÑO DE PORTADAS**

L.CG. Ricardo Alberto Báez Caballero

## **DISEÑO EDITORIAL**

Mtra. Gabriela Montero Montiel



## OBJETIVO GENERAL

El alumno comprenderá la importancia del estudio de la teoría administrativa y su aplicación en las organizaciones, mediante el desarrollo de un pensamiento estratégico, ético e innovador.

## TEMARIO OFICIAL

**(96 HORAS)**

	Horas
1. La administración y las organizaciones	18
2. Teoría administrativa. Surgimiento y evolución	18
3. Funciones de la administración o proceso Administrativo	28
4. Principales áreas funcionales	20
5. Introducción al pensamiento estratégico	6
6. La ética y la responsabilidad social de las organizaciones	6
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>





# INTRODUCCIÓN GENERAL

La administración, es fundamental para la formación de administradores, ya que, en su categoría de universalidad, permite a todo profesionista desarrollar tanto su pensamiento como sus funciones y responsabilidades dentro de las organizaciones, de una manera exitosa, además de ser imprescindible para la producción de bienes o servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad.

Ese éxito, llamado también resultado efectivo y eficiente, es sin duda alguna el objetivo principal de esta disciplina.

El administrador, al igual que el ingeniero o el economista, busca afanosamente no solo la productividad de una empresa, sino también los mayores rendimientos posibles de la inversión a que se recurre. Es por ello que la administración de las organizaciones se convierte en una práctica imprescindible donde no solo se busca el beneficio de un ente productivo, sino también la armonía del mismo con su medio ambiente externo, para ello, es necesario considerar tanto los orígenes del pensamiento administrativo como su aplicación en la práctica laboral, a través de una herramienta fundamental: el proceso administrativo. Aquí precisamente se manifiesta más el fenómeno administrativo.

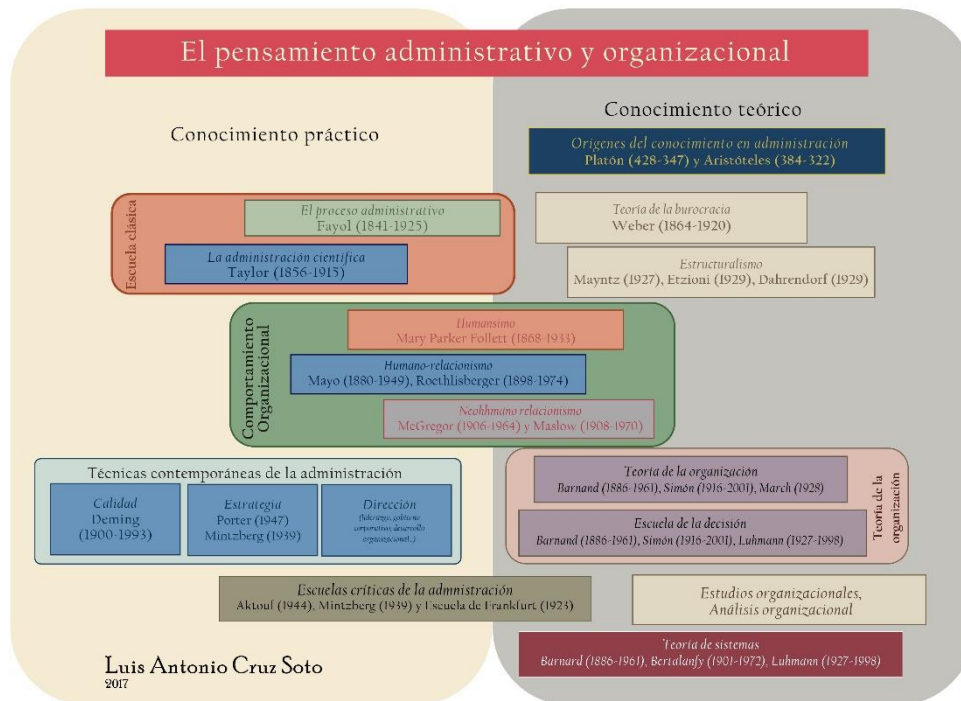
De esta forma, los orígenes de la administración se remontan a los tiempos en que el hombre aprendió que para subsistir debía trabajar y buscar en sus actividades un





mayor rendimiento. También entendió que no podía hacerlo solo, por lo que se organizó en grupos para alcanzar sus objetivos. Esto le significó aplicar de alguna manera la administración; y conforme fue evolucionando sus procesos también lo hicieron.

Paulatinamente la humanidad fue comprendiendo cómo debía organizarse para satisfacer mejor sus necesidades. Fue acumulando experiencias que empíricamente pasaron de generación en generación, y cada vez requirieron mayor organización. Surgieron los líderes, quienes se encargaban de guiar las actividades.



En esta dinámica ya se perciben actos administrativos (planeación, organización, dirección y control) para satisfacer de manera más eficiente las necesidades básicas. Tiempo después, el cambio de la vida primitiva a las civilizaciones trajo consigo el desarrollo de estructuras y organizaciones más formales. Surgieron conceptos como valor e ideología, y aspectos materiales que evolucionaron hasta alcanzar los niveles actuales de la administración.



Henry Fayol fue el primero en sistematizar el comportamiento gerencial y advirtió que todas las tareas deben estar planificadas, organizadas, dirigidas y controladas (en esto consiste el proceso administrativo) desde los altos cargos administrativos. Para ello, estableció catorce principios de la administración y dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos denominados *funciones básicas de la empresa*. También concibió a la organización como una entidad abstracta (dirigida por un sistema racional de reglas y autoridad) que justifica su existencia a través del cumplimiento de los objetivos; y para lograrlo debe coordinar sus recursos. El encargado de llevar a cabo esta actividad es el administrador, quien hará las tareas de prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, independientemente del lugar o tipo de empresa (universalidad del proceso administrativo). En consecuencia, examinar la administración como un proceso nos permite dividirla, analizarla y describirla en sus partes fundamentales, pero sólo para su estudio, ya que, en la práctica, en mayor o menor medida, estas etapas se ejecutan simultáneamente.

Han sido muchos los autores, tanto extranjeros como nacionales, quienes se han ocupado en el estudio de la administración y sus funciones. Cada uno presenta sus propias conclusiones.

Por lo tanto, esta asignatura es fundamental para los futuros administradores, en tanto se enfoca a las organizaciones y la práctica administrativa. Tiene como objetivo proporcionarle al estudiante un panorama global de la administración enfocada a las empresas, y de cómo han concebido distintos autores el proceso administrativo y las áreas funcionales.

En la **Unidad 1** analizaras diferentes definiciones del término administración, desde el punto de vista de diferentes autores. De esta forma, podrás elaborar tu propia definición de la administración, concepto que estudiarás desde los enfoques técnico, humanístico y social, y por supuesto desde el científico, que permite considerar a la



administración como una ciencia. Su práctica dentro de las organizaciones es *universal*; pues puede aplicarse o llevarse a cabo en todo tipo de organismo, ya sea empresarial, social, etc. De esta forma, aprenderás cuáles son las funciones básicas de la administración, mismas que deben ser desarrolladas por los administradores, quienes son los encargados de encaminar todas las acciones hacia el logro de los objetivos organizacionales, mediante el desempeño de diferentes roles administrativos sin importar la denominación del puesto.

La **Unidad 2** te permite viajar a través del tiempo para ilustrarte sobre la forma en que la administración ha venido manifestándose, desde las civilizaciones antiguas (antes de Cristo) hasta nuestros días. Esto te permitirá hacer un análisis de la forma en que ha evolucionado el pensamiento administrativo y con ello la práctica administrativa, así como de los principales enfoques que se han manifestado a través de la historia.

La **Unidad 3** te permitirá introducirte en el estudio de la práctica administrativa, donde el proceso administrativo es el tema central y es considerado, desde la escuela clásica, como el principal y único motor que nos permite aplicar a la administración como una herramienta técnica a través de la planeación, organización, la dirección y el control, consideradas como las etapas básicas para su aplicación.

En la **Unidad 4** estudiarás las áreas funcionales de una organización. Notarás que primero estudiamos a la administración desde su conceptualización, la definimos para comprender más tarde su práctica administrativa, luego la ubicamos en un orden social a través del estudio de las organizaciones, para después aterrizar de una manera especial en su aplicación específica dentro de la organización. Esta aplicación específica se identifica en los objetivos que persiguen para el logro de los resultados de cada área de trabajo dentro de las organizaciones. Áreas como personal, ventas, producción y finanzas son los contenidos de estudio de este tema.

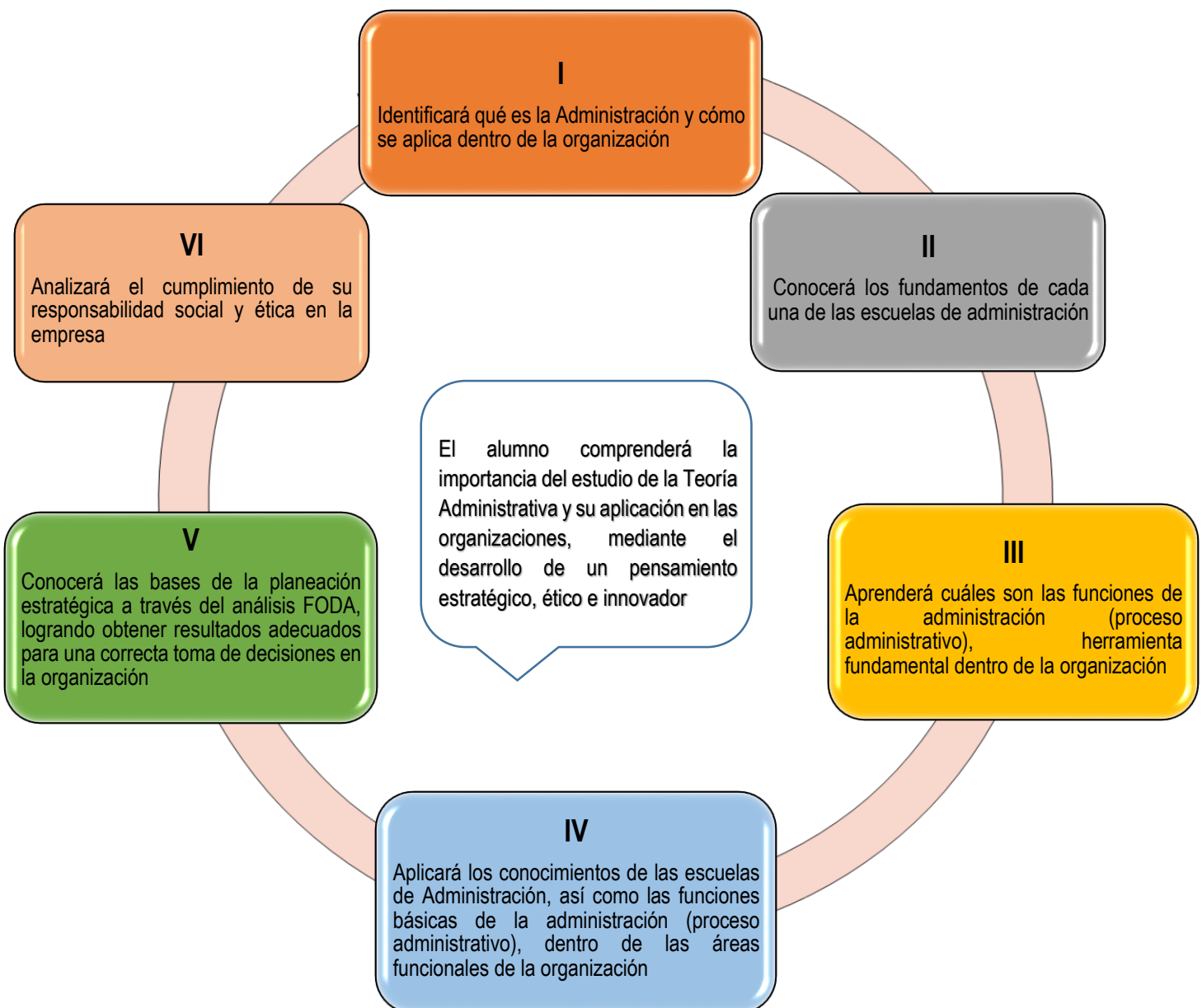




En la **Unidad 5** abordaremos el tema de planeación estratégica desde dos vertientes, el primero se considera como un complemento a lo que aprendiste en la unidad referente al proceso administrativo, ya que la planeación estratégica es parte de la clasificación de la planeación en general, pero por otro lado, el estudio de la planeación estratégica nos permite realizar un estudio completo del ambiente organizacional, específicamente del ambiente externo mediante la utilización de herramientas específicas como la matriz de evaluación de factores externos, FODA y *Benchmarking*, para conocer los escenarios organizacionales en que estamos inmersos.

Por último, en la **Unidad 6** estudiarás un tema insoslayable para cualquier profesionalista: la ética y la responsabilidad social. Cualquier organización se encuentra comprometida cada día más, en un alto grado con su sociedad, sus clientes y proveedores, así como con sus propios trabajadores. Este tema sin duda alguna tiene como objetivo la reflexión del papel que juegan los profesionalistas y las organizaciones en el mundo actual.

# ESTRUCTURA CONCEPTUAL





# Unidad 1

## La administración y las organizaciones







## OBJETIVO PARTICULAR

El alumno identificará la relación existente entre la administración, la organización y los administradores para comprender la importancia de la función del profesional en administración en las organizaciones.

## TEMARIO DETALLADO

**(18 HORAS)**

### 1. La administración y las organizaciones

1.1 Generalidades de Administración: concepto, características y ámbitos de aplicación de la administración

1.2 Generalidades de las organizaciones: concepto, clasificación y características

1.3 El administrador: perfil profesional, funciones y roles

1.4 El espíritu emprendedor

---

# SINOPSIS DE LA UNIDAD

Generalidades de la administración

- **Concepto:** Como Proceso: Planear (¿Qué se va hacer?), Organizar (¿Cómo se va hacer?), Dirigir (Ver que se haga) y Controlar (¿Cómo se ha hecho?). Como técnica (procedimientos, normas, políticas y reglas) y cómo ciencia (universalidad, especificidad y unidad temporal).
- **Características:** Universal, específica, unidad temporal etc.
- **Ámbitos de aplicación:** Todas las organizaciones, públicas, privadas, lucrativas y no lucrativas.

Generalidades de las organizaciones

- **Concepto:** Como empresa, como sistema, como estructura social.
- **Clasificación:** Industriales, comerciales, de servicio, extranjeras, nacionales, pequeñas, medianas, grandes, etc.
- **Características:** Complejidad, tamaño, rutina estandarizada.

El administrador

- **Perfil profesional:** Conocimientos, habilidades, actitudes, para la formación de gerentes, directivos, supervisores, coordinadores, jefes de área, etc.
- **Funciones:** Fortalecer la cultura organizacional, promover la eficiencia y eficacia, detectar las necesidades de la organización, generar el cambio planificado, promover un estilo de liderazgo participativo (administración participativa).
- **Roles:** Interpersonal, Decisional, Informativo.

El espíritu emprendedor

- **Crear una organización.**
- **Aprovechar las oportunidades.**
- **Satisfacer necesidades no cubiertas, generando valor agregado y monetario.**
- **Crear e innovar.**
- **Emprendedor.**

# INTRODUCCIÓN

Para que puedas comprender qué es la administración, el primer paso es ubicar los elementos que componen su práctica, es decir, reconocer los principales conceptos que diversos autores a través del tiempo para definirla desde diferentes enfoques y puntos de vista. La mayoría de ellos coinciden en algunos elementos, por ejemplo, que está ligada directamente a la consecución de objetivos comunes por medio del esfuerzo de las personas y la utilización de recursos.

De esta manera, la administración se entiende como una disciplina orientada al cumplimiento de objetivos organizacionales mediante la coordinación del esfuerzo humano y el uso de recursos materiales, financieros y tecnológicos. Así, la práctica administrativa es un reflejo de la evolución de las organizaciones, cuyo papel en la sociedad es responder a las necesidades de ésta y generar escenarios que permitan un desarrollo efectivo en los campos de la ciencia y tecnología.







Como disciplina de estudio, la Administración necesita auxiliarse de otras técnicas y áreas del conocimiento humano, como las Matemáticas, Psicología, Derecho, Economía, Sociología, Informática, entre otras. Aunque éstas no van a convertirla en una ciencia como tal, sí fundamentan las acciones y decisiones que tome el Administrador como responsable de una organización. Por ello, las organizaciones exigen profesionistas cada vez más completos no sólo en su área, sino también en conocimientos multidisciplinarios. La administración es uno de esos campos del saber que ningún profesionista debe desdeñar, sobre todo si su objetivo es triunfar y obtener los mejores puestos en las empresas donde colabora, ya que las empresas necesitan que alguien dirija y supervise las actividades: jefe, gerente, supervisor, vicepresidente, etcétera.



Henri Fayol, iniciador de la Teoría Clásica, establece que todos los administradores deben desempeñar ciertas funciones de la administración: planear, organizar, dirigir y controlar, y encaminarlas al logro de los objetivos organizacionales. Asimismo, algunos especialistas de la administración, como Henry Mintzberg, efectuaron estudios para determinar que el administrador realiza diez roles gerenciales o administrativos, clasificados en tres series: relaciones interpersonales, relación con la transferencia de información y toma de decisiones. Los administradores hacen más que sistematizar y procesar la información antes de tomar decisiones. Asimismo, es importante diferenciar el significado para la palabra “organización”, como etapa de proceso administrativo (función de organizar), como sistema y como un ente social. Finalmente, es importante entender y analizar que la Administración tiene dimensiones globales que encierran a la innovación y al espíritu emprendedor, definido como una persona que crea una organización, que se atreve a llevar su idea adelante, con un espíritu innovador, emprendedor, para aprovechar una oportunidad y satisfacer con ella, una necesidad.

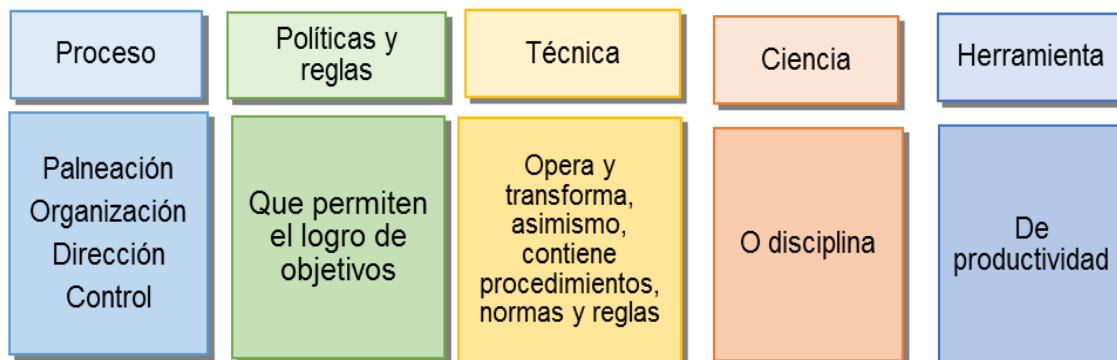


# 1.1 Generalidades de Administración: concepto, características y ámbitos de aplicación de la administración

## Concepto

En su libro *Administración moderna*, Reyes (2003) observa que la palabra administración se forma con el prefijo ad ('hacia'), y ministratio, de minister, a la vez de minus (comparativo de inferioridad), y del sufijo comparativo ter. Así, minister, a diferencia de magister (comparativo de superioridad), refleja un estado de inferioridad y expresa subordinación y obediencia: 'el que realiza una función bajo el mando de otro', 'el que presta un servicio a otro'. Por tanto, desde esta perspectiva etimológica, la administración es una función humana subordinada a las necesidades de quien la demanda y el administrador se considera como un protagonista subordinado que presta sus servicios y está a las órdenes y demandas del patrón.

De esta forma, se puede definir la administración como concepto, es decir, de acuerdo con la percepción que se tiene de la misma. Si lleváramos a cabo una encuesta sobre qué se entiende por administración, las respuestas seguramente variarían. Algunos dirían que es un lugar físico donde se tramitan permisos, licencias, etcétera; otros la percibirían como la manera de aplicar un producto (por ejemplo, "adminístrese vía oral"). Tendríamos diferentes conceptos. Pero, si la aplicamos a empresarios, emprendedores, líderes de todas las actividades en nuestra sociedad, contadores, administradores, economistas, docentes, etcétera, posiblemente las respuestas se enfocarían a definirla en función de:



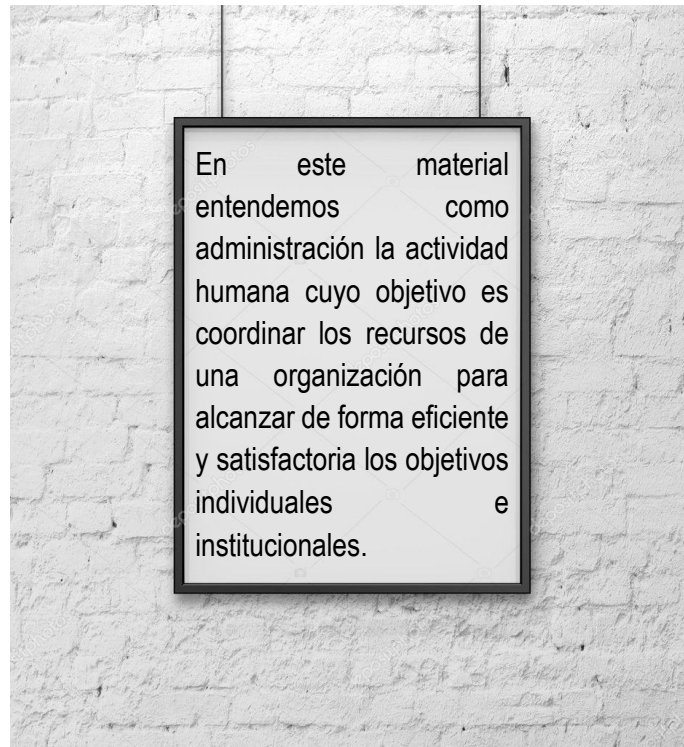
**Figura 1.1. Formas de definir a la administración**

En este sentido, es que diversos autores modernos de la administración la han definido así:

Autor(es)	Definición de Administración
<b>Idalberto Chiavenato</b>	Conducción racional de las actividades de una organización, con ánimo de lucro o sin éste.
<b>Harold Koontz y Heinz Weihrich</b>	Proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en grupos, alcanzarán con eficiencia metas seleccionadas.
<b>James Stoner y Edward Freeman</b>	Proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los integrantes de una empresa u organización; y de utilizar la totalidad de los recursos organizacionales para alcanzar las metas establecidas.

**Tabla 1.1. Enfoques de la Administración**

Podríamos citar más definiciones, pero veríamos que son muy parecidas, sin que ninguna de ellas sea absoluta o definitiva. Simplemente son puntos de vista, o enfoques, porque la administración se aplica de manera universal pero cada individuo y organización la adaptan a sus necesidades y entornos. Hay, entonces, tantas concepciones válidas como oficios, organismos y entornos existen. Así, la tarea de cada uno de nosotros es comenzar a elaborar una definición, conscientes de que ésta evolucionará conforme vayamos teniendo nuevas experiencias.



**Figura 1.2. Definición de Administración**

Este concepto no engloba de modo absoluto los puntos de vista de todas las organizaciones en la sociedad, sino que describe concretamente su razón de ser; asimismo, aunque esta disciplina se relaciona con el mundo de los negocios, éste es sólo una parte de su quehacer (en esto radica la universalidad de la administración que está dirigida a toda actividad humana).

## Características

Dentro de las características de la administración podemos nombrar las siguientes:

	<p><b>UNIVERSALIDAD.</b> Se aplica a todo organismo social, público o privado, e internamente en todos los niveles de responsabilidad, es decir, donde quiera que exista un organismo, estará presente la administración, pues siempre habrá la coordinación sistemática de todos los recursos del ente social.</p>
	<p><b>ESPECIFICIDAD.</b> Al igual que todas las ciencias del conocimiento, además de ser universal, es específica, de acuerdo con las necesidades de cada organismo, es decir, tiene sus propias características que la hacen única y que no se confunden con otras ciencias, aunque no hay que perder de vista que la administración se auxilia de otras como las jurídicas, económicas, contables etc.</p>
	<p><b>UNIDAD TEMPORAL.</b> Para su estudio académico, las fases o etapas de la práctica administrativa se analizan de manera específica, pero se aplican una y todas a la vez, es decir, cuando planeamos estamos también organizando, dirigiendo y controlando; cuando dirigimos, planeamos, organizamos y controlamos; y así sucesivamente con las otras etapas, de tal forma que, aunque se distingan etapas, fases y elementos del proceso administrativo por separado, este proceso es único.</p>
	<p><b>UNIDAD JERÁRQUICA.</b> Todas las personas que tienen el carácter de “jefe” dentro de un organismo social, de una u otra forma, participan de la administración, de acuerdo a su nivel jerárquico que ocupe y el grado de responsabilidad conferido.</p>
	<p><b>INSTRUMENTAL.</b> La administración en sí misma constituye un instrumento para llegar a un lugar (fin, objetivo, meta), pues su finalidad es la de llegar a resultados correctos y con eficiencia y efectividad, previamente establecidos.</p>
	<p><b>FLEXIBLE.</b> La administración es flexible en tanto se adapta a las necesidades particulares de un organismo social, actuando en función de los requerimientos del organismo.</p>
	<p><b>INTANGIBLE.</b> Es intangible porque se trata de un proceso que sólo puede ser evaluado a través de los resultados obtenidos.</p>
	<p><b>VINCULANTE.</b> La vinculación se da en función de lo que aporta cada miembro del organismo social, en persecución de un objetivo u objetivos comunes, a través de la asignación de roles, actividades, procesos y áreas encargadas de su ejecución.</p>
	<p><b>DIVERSA.</b> Se refiere a quien la ejerce, a su vez, asume diferentes roles.</p>

**Tabla 1.2. Características de la Administración**





## Ámbito de aplicación de la administración

Como ya lo revisamos, la administración a grandes rasgos, consiste en dirigir un organismo social (empresa, institución etc.), a través de un proceso que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar recursos económicos, humanos, materiales y técnicos, con el apoyo de herramientas y técnicas sistematizadas, para alcanzar objetivos que fueron determinados de antemano, por lo tanto, el campo de trabajo de los profesionales de esta disciplina, comprende a todas las organizaciones, ya sean privadas, públicas, con fines de lucro, sin fines de lucro, independientes etc., pero su origen no es actual, ha acompañado al hombre desde que prácticamente nació y hoy día, se extiende en todos los ámbitos y por su carácter universal, la encontramos siempre presente en todos los organismos sociales, pero también en todos los actos que los seres humanos realizamos. Sin una buena administración, ningún acto realizado, tendrá éxito, de ahí la importancia de su aplicación y al ser una ciencia social, su aplicación más específica se manifiesta en:

1. Buscar elevar la productividad de una empresa con eficiencia y eficacia, para alcanzar los objetivos organizacionales.

2. Organizar y coordinar de una manera adecuada, los recursos humanos, técnicos, materiales, financieros, etc.

3. Ayudar y apoyar a las personas a que realicen mejor sus funciones, a fin de que se trabaje sea más efectivo.

4. Prever para poder enfrentar las condiciones cambiantes del medio ambiente externo y corregir errores en el trabajo.

5. Trabajar en equipo, propiciando una buena comunicación con el personal y por ende un buen ambiente laboral.

6. Trabajar mediante procesos que tienen que ver con la planeación, organización, la dirección y el control de todos los recursos para alcanzar los resultados esperados.

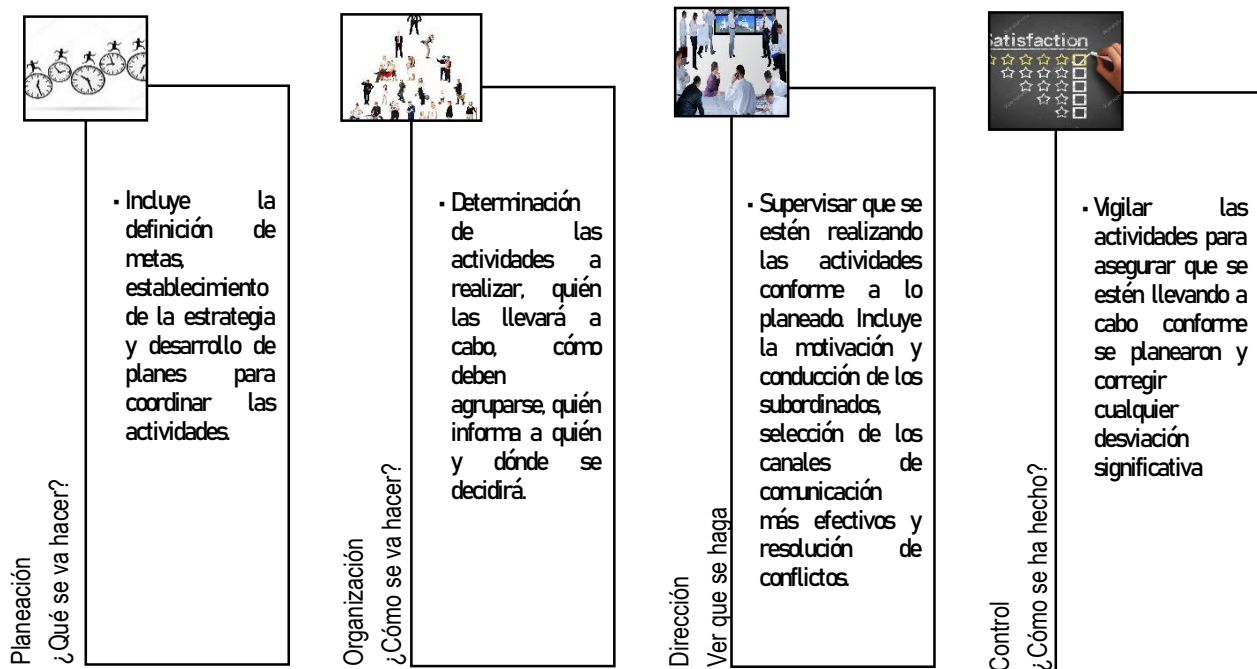
7. Establecer planes, programas, políticas, procesos, procedimientos, estructuras administrativas, manuales administrativos, una supervisión adecuada, el establecimiento de estándares, medición y corrección, etc.

**Figura 1.3. Ámbito de aplicación de la Administración**

## Funciones

Ya hemos definido a la administración como el proceso que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, técnicos y financieros encaminados al logro de los objetivos organizacionales, pero Rodríguez (1998) nos dice además es un proceso evolutivo que se adapta e influye en las condiciones políticas, sociales, económicas y tecnológicas, haciendo uso de ellas para lograr, en

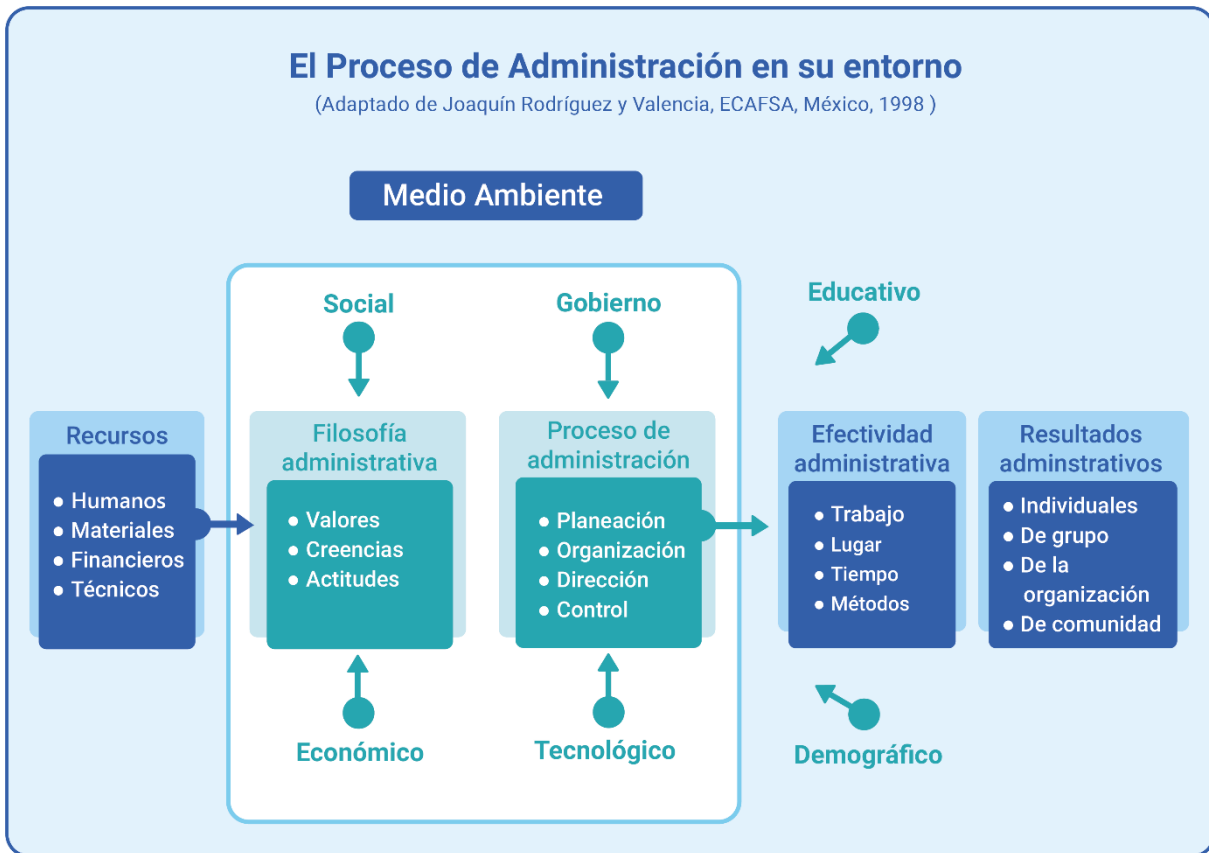
forma más satisfactoria, los objetivos que persigue. De esta forma, es que la Teoría Clásica de la Administración nació de la necesidad de encontrar lineamientos para administrar organizaciones complejas, y así abrió el camino a toda una escuela sobre la naturaleza de la alta gerencia. Fayol fue el primero en sistematizar el comportamiento gerencial y vislumbró que todas las tareas deben estar planificadas, organizadas, dirigidas y controladas desde los altos cargos administrativos. Para ello estableció los catorce principios y dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos que se denominaron funciones básicas de la empresa. Asimismo, concluyó que la administración de una empresa requiere del ejercicio constante de ciertas responsabilidades directivas: planear, organizar, dirigir y controlar (denominadas etapas del proceso administrativo). Éstas constituyen la parte central de la administración y conduce a alcanzar los objetivos organizacionales.



**Figura 1.4. Etapas del proceso administrativo**  
Fuente: Stephen Robbins, *Administración. Teoría y práctica*, p.6.

Asimismo, diversos autores, entre ellos Rodríguez (1998), comentan que es conveniente señalar la posición del proceso administrativo en relación con el marco total de referencia, es decir, el administrador recurre a los recursos básicos y los sujeta a una filosofía administrativa que sigue al proceso de administración. Sin embargo, tanto la filosofía del administrador como la aplicación del proceso de administración, están influenciados por factores del ambiente que condicionan, restringen e influyen en las decisiones y acciones administrativas.

Esto conduce a la efectividad de la administración, es decir, en lograr el trabajo correcto. A partir de esto, los resultados son individuales o colectivos.



**Figura 1.5. El proceso de Administración en su entorno**

Fuente: Joaquín Rodríguez, *Introducción a la Administración con enfoque de Sistemas*, p. 243



# 1.2 Generalidades de las organizaciones: concepto, clasificación y características

## Concepto

Amita Etzioni en su obra “La organización Moderna”, (en Ríos Szalay y Paniagua, 2007, p. 128)<sup>1</sup>, escrita en los años 60 del siglo pasado, hace referencia a la siguiente frase: “la sociedad es una sociedad organizacional” Siendo así, vale la pena hacer un análisis y reflexión sobre la existencia e importancia de las organizaciones.

La palabra organización tiene diferentes acepciones; la primera, etimológicamente, proviene del griego *organon* que significa instrumento; en el uso del castellano se da la palabra organismo<sup>2</sup>. Una segunda se refiere a la organización como una entidad o grupo social; otra más que se refiere a la organización como un proceso y por último podríamos considerar a la organización como un sistema.

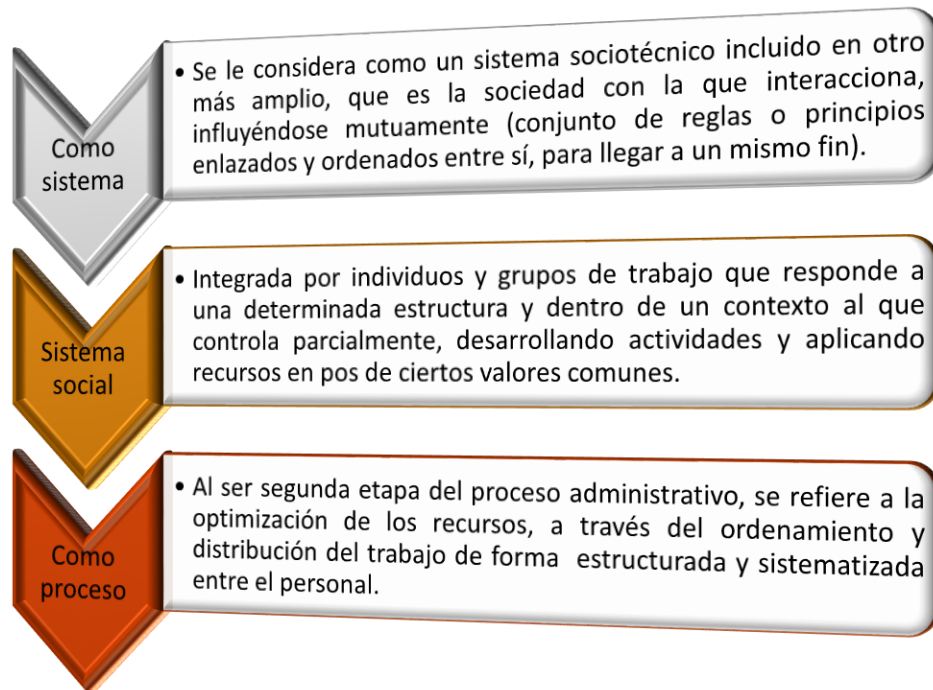
---

<sup>1</sup> Esta frase nos hace recordar la influencia que tienen las organizaciones en nuestras vidas: nacemos, crecemos, nos desarrollamos y morimos en ellas.

<sup>2</sup> Implica necesariamente partes y funciones diferentes, pero que en conjunto tienen un fin común e idéntico. Cada parte pone una actividad distinta, sin perder de vista que esa acción debe complementar a las otras partes y ayudar a que esas otras partes se construyan y se ordenen en función de los recursos.

---





**Figura 1.6. Conceptualización de las organizaciones**

Como podemos ver, la organización es un término que se utiliza en diferentes sentidos y campos; para referirnos a las actividades que va a realizar un grupo de personas o para referirnos a una estructura formalizada de funciones y puestos diseñados de antemano, donde se establecen las relaciones, los niveles de autoridad y jerarquías etcétera. De esta forma, es que varios estudiosos de la administración que han profundizado en la llamada “Teoría de la Organización<sup>3</sup>” encontraron diferentes elementos para conceptualizar el término de organización.

<sup>3</sup> La teoría organizacional estudia las estructuras organizacionales y su diseño. Comprende el análisis comparativo entre la propuesta de la Teoría Clásica, la Escuela Estructuralista, el Enfoque de Sistemas y el de Contingencias. En otras palabras, se encarga del análisis comparativo de todas las corrientes relacionadas con la organización; y de la descripción y explicación de la naturaleza, tipología, estructura, procesos y funciones de las entidades.



## Características

De entre las características de las organizaciones podemos considerar:

- **Complejidad.** Dependiendo el tamaño de la empresa, serán los niveles, la coordinación, integración.
- **Anónimo.** Se realizan las funciones y actividades, sin considerar quien las realiza.
- **Rutina estandarizada.** Proceso o procedimientos, canales de comunicación establecidos que existen de manera rutinaria en una organización, aunque en las grandes organizaciones es muy común el formar grupos informales que mantienen una acción o comunicación personalizada, es decir informal, cuyo poder en ocasiones es más fuerte que el de las estructuras formales establecidas
- **Especialización de funciones.** Tendencia hacia la especialización de funciones
- **Tamaño.** Depende del número de empleados

Según Hampton (1991), los diferentes elementos de la organización se pueden agrupar en tres características principales:

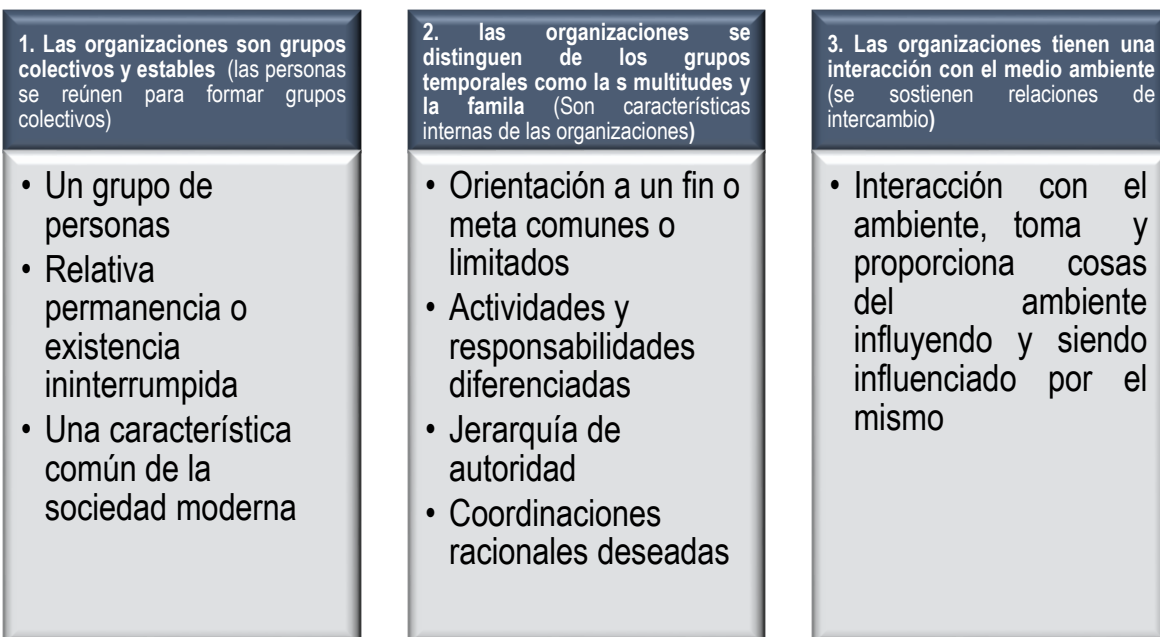


Figura 1.7. Características de las organizaciones



Otras características generales que vale la pena analizar de las organizaciones son las siguientes:

- Cuentan con una estructura formal (organigrama) que nos permite detectar aspectos de autoridad y comunicación.
  - La existencia de propósitos y/o fines que sirven como guía de acción.
  - Cuentan con recursos de todo tipo: financieros, técnicos, humanos de información, tecnológicos, etcétera.
  - Poseen reglas, políticas, normas, procedimientos que amoldan su conducta y determinan disciplina que trasciende en eficiencia.
  - Cuentan con centro de poder y división de trabajo y responsabilidades.
  - Cuentan con personalidad jurídica propia y asumen responsabilidades propias.
  - Son escenarios de interacción social.
- 

De esta manera es que podemos concebir diferentes puntos de vista para conceptualizar a las organizaciones (social, económico, legal, psicológicos, financiero, etcétera).

Atendiendo a ello, entonces, las organizaciones se presentan en nuestro contexto como estructuras sociales deliberadamente construidas o reconstruidas para satisfacer necesidades de la comunidad (Larocca, 1998), y en algunas ocasiones son creadas por mandato gubernamental. Dichas organizaciones están conformadas por normas, políticas, líneas de autoridad y comunicación.

Asimismo, cuentan con ciertos instrumentos administrativos que permiten ser observadas desde el exterior y, de esta manera, contactar con la sociedad en general con respecto a sus valores, cultura, objetivos y misión en general.

Para concluir con esta breve explicación (naturaleza de las organizaciones), es oportuno incluir las definiciones de los siguientes autores (Larocca, 1998, p. 29):



**Daniel Katz y Robert Kahan**

“Las organizaciones representan un dispositivo social para el logro eficiente de propósitos determinados que utiliza medios grupales. Tienen fines sociales que cumplir y objetivos a lograr en un periodo para satisfacer a aquéllos. Estos objetivos son distintos a los que persiguen sus miembros individualmente considerados”

<b>Amitai Etzioni</b>	“Las organizaciones son instrumentos que han sido creadas para servir a una o más finalidades específicas”
<b>Allen</b>	“La organización es una estructura o un mecanismo que permite a seres vivientes trabajar juntos con efectividad”

**Tabla 1.3. Definiciones de organización por diferentes autores**

Finalmente, cuando nos referimos a la organización, también pensamos en una empresa<sup>4</sup>, y nos preguntamos: ¿cuál es la diferencia? Ésta radica en que *la empresa siempre perseguirá un fin de lucro, mientras que una organización no necesariamente persigue el mismo fin.*

A la **empresa** se le puede definir como:

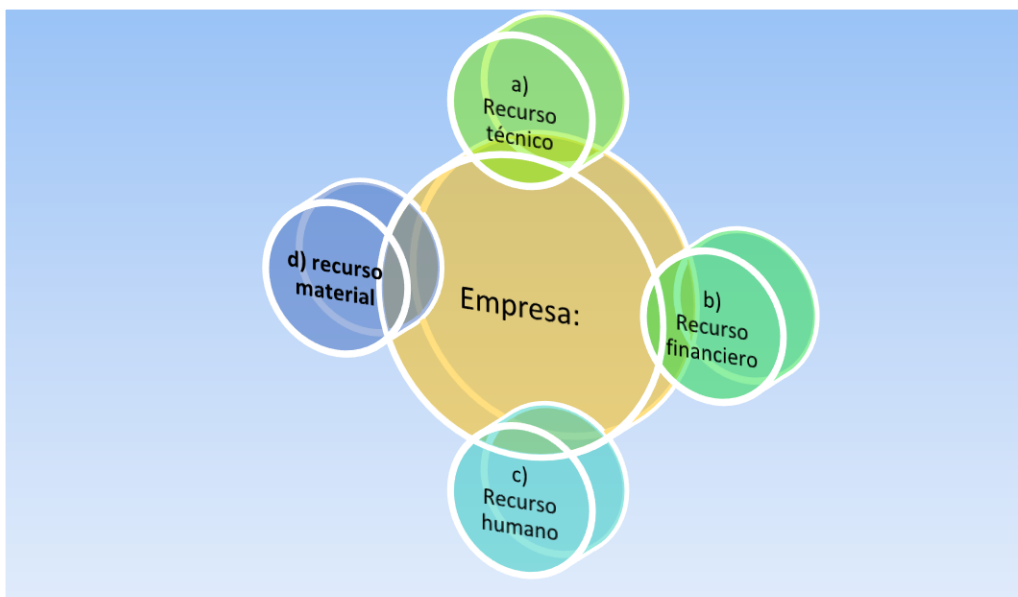
---

<sup>4</sup> La empresa nació para atender las necesidades de la sociedad y creó satisfactores a cambio de una retribución que compensara el riesgo, esfuerzo e inversiones de los empresarios. En la actualidad, su función no se limita a esa actividad de lucro. Al estar formada por individuos, alcanza la categoría de un ente social con características y vida propias que favorecen e progreso humano; asimismo, promueve la autorealización de sus integrantes e influye directamente en el avance económico del medio social en donde actúa. En toda empresa el factor humano ha sido decisivo, por eso la administración establece los fundamentos para armonizar los numerosos y en ocasiones divergentes intereses de sus miembros: accionistas, directivos, empleados, trabajadores y consumidores



**Figura 1.8. Definición de organización como empresa**

Ahora bien, los recursos con los que una empresa cuenta para llevar a cabo sus funciones son:



**Figura 1.9. Recursos de la empresa para realizar sus funciones**





Asimismo, una empresa debe estar constituida bajo un marco legal, de ahí que para constituirse necesite hacerlo a través de un documento denominado “**Acta Constitutiva**”. La forma en que puede hacerlo es variada, ya sea a través de una propiedad individual, colectiva o anónima, etcétera.

## **Clasificación**

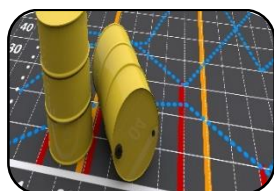


Desde el punto de vista de su actividad, giro, origen del capital y magnitud, las empresas pueden clasificarse de manera general como:



**Figura 1.10. Clasificación general de las empresas**

Algunos autores las clasifican de esta forma:



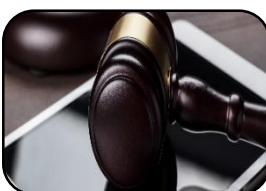
Por su giro: extractivas, de transformación y de servicios



Por su origen de capital: públicas y privadas



Por su finalidad: lucrativas y no lucrativas



Por su estructura legal: mercantiles, civiles, cooperativas

**Figura 1.11. Clasificación de las empresas**

Según Munch (2010), la clasificación de las empresas es la siguiente:

ACTIVIDAD O GIRO	RÉGIMEN	ORIGEN DEL CAPITAL	MAGNITUD
<b>Industriales</b> - Extractivas - Manufactureras	<b>Jurídico</b> -Sociedad anónima -Sociedad cooperativa -Sociedad de responsabilidad limitada -Sociedad de capital variable	Privadas y públicas - Nacionales - Extranjeras	Pequeñas, medianas y grandes
<b>Comerciales</b> - Mayoristas - Minoristas - Comisionistas - Multinivel		Transnacionales Multinacionales	Para determinar su clasificación, se consideran:
<b>De servicio</b> - Transporte - Turismo - Educación - Salud - Financieras -Outsourcing		Globalizadoras Controladoras	- Volumen de ventas - Personal - Utilidades

**Tabla 1.4. Clasificación de las empresas**



A continuación, analizaremos algunas de estas clasificaciones.

Primero comenzaremos comentando que existen tres formas de organización empresarial:

- A. **La propiedad individual.** Es propiedad de una persona que tiene derecho a recibir los beneficios que genere el negocio, y éste es el responsable de las pérdidas o ganancias que se generen. Esta es la forma más simple de establecer un negocio, aunque su constitución es fácil, la parte financiera y de trabajo de una sola persona es limitada.
- B. **La sociedad colectiva.** Está conformada por un número reducido de propietarios, quienes reciben todos los beneficios que se obtengan. Otra cosa diferente ocurre en las empresas grandes, en donde todo está a cargo de accionistas y el aparato directivo.
- C. **La sociedad anónima.** En este tipo de sociedades, el capital está dividido en acciones, que representan grandes cantidades de dinero. Sin embargo, cada socio tiene una responsabilidad limitada, es responsable de su aportación y no responde por las deudas de la organización. Es así, como las funciones de los accionistas están separadas de las de la dirección, y cuando algún socio falta la sociedad continua pues se quedan los herederos. También se da la opción de que las accionistas vendan sus acciones.

De esta forma, es que existen diversos criterios para clasificar a las empresas, es decir, esta clasificación se hace en función de ciertos factores. A continuación, se exponen los más usuales:

#### Por su tamaño

- Grandes
- Medianas
- Pequeñas



## FACTORES

**Financiero.** El tamaño de la empresa se determina con base en el monto de su capital; en este texto no se mencionan cantidades porque éstas cambian continuamente de acuerdo con la situación económica del país.

**Producción.** Este criterio clasifica a la empresa de acuerdo con el grado de maquinización que existe en el proceso de producción; así una empresa pequeña es aquella en la que el trabajo del hombre es decisivo, o sea que su producción es artesanal, aunque puede estar mecanizada; pero sí es así, generalmente la maquinaria es obsoleta y requiere de mucha mano de obra. Una empresa mediana puede estar mecanizada como en el caso anterior, pero cuenta con más maquinaria y menos mano de obra. Por último, la gran empresa es aquella que está altamente mecanizada y/o sistematizada.

**Personal ocupado.** Este criterio establece que una empresa es aquella en la que laboran menos de doscientos cincuenta empleados; una mediana, aquella que tiene entre doscientos cincuenta y mil y 1000 trabajadores; y una grande es aquella que se compone de más de mil empleados.

**Ventas.** Establece el tamaño de la empresa en relación con el mercado que la empresa abastece y con el monto de sus ventas. Según este criterio, una empresa es pequeña cuando sus ventas son locales, mediana cuando sus ventas son nacionales y grande cuando cubre mercados internacionales.

**Tabla 1.5. Factores para determinar el tamaño de las empresas**

### Por su giro

Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con la actividad que desarrollan, por ejemplo, las **industriales**, su actividad principal es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas. Las industriales, a su vez, se clasifican en:

**Manufacturera:** Encargadas de transformar la materia prima en productos terminados. Su clasificación es de dos tipos:



**Empresas que producen bienes de consumo final.** Estas satisfacen directamente la necesidad del consumidor; éstos pueden ser: duraderos o no duraderos, de primera necesidad. Productos alimenticios, prendas de vestir, aparatos y accesorios eléctricos, etc.



**Empresas que producen bienes de producción.** Están para satisfacer la demanda de la industria de bienes de consumo final. Algunos ejemplos de este tipo de industrias son las productoras de papel, materiales de construcción, maquinaria pesada, maquinaria ligera, productos químicos, etc.

**Figura 1.12. Clasificación de las empresas por su giro manufactureras)**

## Agropecuarias



Se dedican a la explotación de la agricultura y la ganadería.

**Figura 1.13. Clasificación de las empresas por su giro (agropecuarias)**

**Comerciales o de ventas al detalle.** Este tipo de empresas fungen como intermediarias entre el productor y el consumidor; se dedican a compra-venta de productos terminados. Pueden clasificarse en:



**Mayorista.** Cuando efectúan ventas en gran escala a otras empresas (minoristas), que a su vez distribuyen el producto directamente al consumidor.



**Minoristas o detallistas.** Las que venden productos al "menudeo", o en pequeñas cantidades al consumidor



**Comisionistas.** Se encargan de vender mercancías que productores dan en consigna a otros, con la finalidad de percibir una ganancia o comisión.

**Figura 1.14. Clasificación de las empresas por su giro (comerciales)**



**De servicio.** Son empresas encargadas de brindar un servicio intangible a la sociedad, el cual puede ser con fines lucrativos o no lucrativos. Estas se clasifican en:



**Transporte.** Las empresas de transporte por tierra, mar, ríos o vías navegables. Son aquellas empresas que se dedican a transportar pasajeros, mudanzas inmuebles, como las terminales de autobuses etc.



**Turismo.** Su actividad es la de proveer o brindar servicios. Son las empresas que se dedican a la prestación de servicios, por ejemplo aquellas que ofrecen hospedaje en establecimientos a cambio de un pago como los hoteles.



**Instituciones financieras.** Son prestadoras de servicios que fungen como intermediarias. Se encuentran dentro del ámbito de generación de valores a través del dinero. Así, tenemos a bancos nacionales e internacionales, corredoras, afianzadoras, de seguros, casas de cambio, administradoras de fondos, pensiones, mercado de valores, para la vivienda, consultorías financieras etc.

**Figura 1.15. Clasificación de las empresas por su giro (servicio)**



**Figura 1.16. Clasificación de las empresas por su giro (diversos)**

**Otra clasificación obedece a las extractivas**, cuando se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sea renovables o no renovables, entendiéndose por recursos naturales todas las cosas de la naturaleza que son indispensables para la subsistencia del hombre. Ejemplos de este tipo de empresas son las pesqueras, madereras, mineras, petroleras, etc.

### **Origen del capital**

Las empresas también pueden clasificarse de acuerdo a su origen o aporte del capital:

**Públicas.** En este tipo de empresas, el capital no pertenece a particulares, sino al estado, éste está obligado a utilizarlo para satisfacer necesidades de carácter social cuyo fin no es el lucro, aunque si se puede obtener algún beneficio. Estas pueden ser:



**Centralizadas.** Encabezadas por el Ejecutivo Federal, es decir, por la Presidencia de la República, cuyo fin es el de concentrar y unificar las decisiones, el mando y la ejecución de las decisiones. En este rubro entran todas las Secretarías de Estado.



**Descentralizadas.** Son aquellas que no están centralizadas, pero tampoco son descentralizadas. Se les confiere ciertas facultades de carácter limitado para tomar decisiones sobre su operación y ejercer su presupuesto. Aunque cuentan con ciertas facultades tiene un nexo jerárquico con el gobierno.



**Descentralizadas.** Empresas dotadas de personalidad, patrimonio y régimen jurídico propio, pero cuyas actividades competen al estado.



**Estatales.** Este tipo de empresas están dedicadas a una actividad económica, totalmente vinculadas con el estado, sin embargo tienen una personalidad jurídica propia.



**Mixtas o paraestatales.** En este tipo de empresas, existe una doble participación: la del estado y particulares ya sea para producir bienes o servicios.

**Figura 1.17. Clasificación de las empresas por su origen de capital (públicas)**

## Privadas



Son empresas que tienen como finalidad satisfacer una necesidad social y crear un bien u otorgar un servicio, pero de carácter netamente lucrativas, propiedad de inversionistas particulares.

**Figura 1.18. Clasificación de las empresas por su origen de capital (privadas)**

Por su origen

## Nacionales



La zona de atención es dentro del país su actividad principal se da en una ciudad y sucursales en otras. También encontramos a las locales, que son aquellas cuya cobertura solo está dentro de la misma localidad. Asimismo, las empresas se consideran nacionales, cuando los inversionistas son 100% del país.

**Figura 1.19. Clasificación de las empresas por su origen (nacionales)**

**Internacionales** consideradas como extranjeras, transnacionales y multinacionales.



**Extranjeras:** Cuando los inversionistas son nacionales y extranjeros.



**Trasnacionales** Cuando el capital de origen extranjero es mayor o más importante y las utilidades se reinvierten en los países de origen.



**Multinacionales** En su gran mayoría el capital es extranjero y realizan la actividad en diferentes países del mundo.

**Figura 1.20. Clasificación de las empresas por su origen (internacionales)**



Sin embargo, para comprender mejor su funcionamiento y mecánica, en este caso, es importante estudiarla desde una perspectiva integral y, a la vez, analizar sus partes. El estudio **sistémico**<sup>5</sup> nos permite realizar esta visión, al considerarla como un sistema abierto debido a que está en constante interacción con el medio que le rodea, busca un equilibrio y tiene la capacidad de transformar sus recursos y, para que sobreviva, debe cumplir con los parámetros del propio sistema organizacional (un proceso continuo de flujo de entrada, transformación y salida).

Como sistema, la empresa está formada a su vez por otros sistemas inferiores, llamados subsistemas. Para ejemplificar este punto tomaremos como referencia el modelo sistémico de Fremont E. Kast y de James E. Rosenzweig, que comprende cinco subsistemas. A continuación, mencionaremos sus características generales:

---

<sup>5</sup> Al igual que otras estructuras sociales, la empresa es considerada como una organización incluida en un sistema más amplio (la sociedad con la que interactúa), por eso se concibe como un sistema social integrada por individuos y grupos de trabajo que responden a una determinada estructura dentro de un contexto al que controlan parcialmente, y desarrollan actividades y aplican recursos encaminados a ciertos valores comunes.

---



Figura 1.21. Características generales de los subsistemas de las empresas



Por esta razón es que Robbins (2014), concibe a la organización como un convenio sistemático entre personas para llevar a cabo algún propósito específico.



**Figura 1.22. Visión sistémica de la empresa**

En este sentido una universidad es una organización; lo mismo las dependencias gubernamentales, iglesias, empresa, la gasolinera de tu colonia, el equipo de futbol “Pumas de la UNAM”, el Ejército, etcétera. Asimismo, el autor sostiene que las organizaciones desarrollan una estructura sistemática que define y limita la conducta de sus miembros. Esto incluye crear reglas y normas, identificar a algunos miembros como “jefes” y conferir autoridad sobre otros miembros, o establecer por escrito las descripciones de puestos para que los integrantes sepan qué deben hacer. Los integrantes de una organización se dividen en dos categorías:

- A. **Operativos.** Laboran de forma directa en un puesto o actividad y no tienen responsabilidad de supervisar el trabajo de otros.
- B. **Administradores.** Dirigen las actividades de otros. También pueden tener algunas responsabilidades operativas, además de supervisar el trabajo de otros empleados en el departamento.

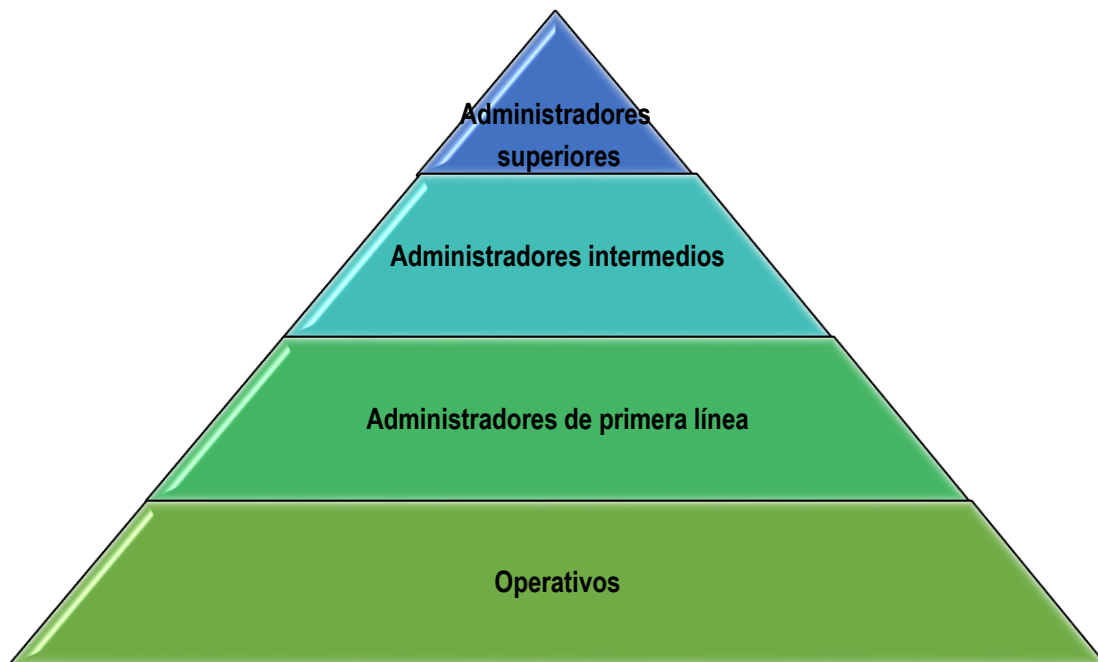
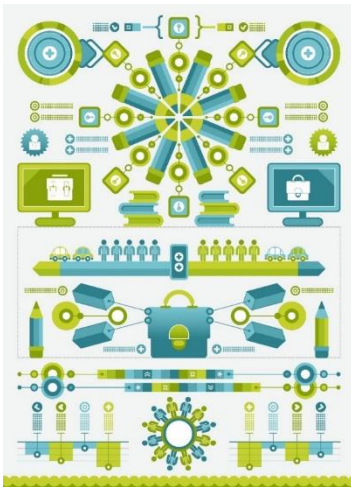


Figura 1.23. Niveles de la organización

Ahora bien, si la tarea del administrador en términos generales es planear, organizar, dirigir y controlar, entonces éste se responsabiliza de los innumerables recursos de la empresa; procura crear un ambiente óptimo de trabajo; y promueve actitudes positivas en el desarrollo de las funciones de cada uno de los miembros de la organización. Por ello es pertinente que éste profesional maneje los *diferentes enfoques* que sugiere la práctica administrativa tales como:

### **Técnico**



Posibilita al administrador utilizar tanto procedimientos como técnicas que le harán más eficiente en su labor. Algunas técnicas son el manejo de tiempos y movimientos, para desarrollar habilidades que le permitan elaborar, comprender e implementar documentos tan valiosos como los manuales de procedimientos. O las de eficiencia y programación, como las redes PERT y CPM, a fin de aprovechar óptimamente tanto los recursos financieros como el tiempo en que está programado el proyecto a seguir, si consideramos que para la empresa todo se convierte en aspectos económicos.

### **Humano**

Significa que el papel de la administración es valorar el factor humano. Si el administrador trabaja con *personas*, entonces va a tener que dirigir las, no a lidiar con ellas. Tratará a los trabajadores como seres pensantes, no como animales de trabajo. Es decir, buscará colaboradores, no sólo engranes del proceso laboral.



## Social



Este enfoque es tan importante como los anteriores. Ya aprendiste que necesitas tener conocimientos de administración para aplicarla adecuadamente (enfoque técnico) y la sensibilidad para trabajar con el factor humano (enfoque humanístico), ahora falta que te preguntes para quién trabaja la organización y qué significa para el mundo externo. Éstas y muchas otras interrogantes se responden a partir

del enfoque social de la administración. Esta perspectiva permite ubicar a la organización en el ecosistema organizacional donde está inmersa dentro de la sociedad. ¿En qué parte de la cadena económica se encuentra? ¿Cómo logra sistemáticamente sus resultados en un círculo social, económico y político? ¿Cómo influyen los factores externos en la toma de decisión de los directivos? ¿Para qué le sirve la calidad?

En fin, hay muchos aspectos que el administrador debe resolver para que su empresa tenga una aceptación en la sociedad donde vive, y forme parte del mercado actual. Recordemos que afuera la competencia es dura y no sólo podemos sobrevivir con nuestro producto, porque seguramente hay más de una veintena de empresas que lo ofrecen al mismo consumidor. Hay que pensar también en el plus, en la calidad como factor íntegro, como pasaporte al mercado local y a la economía global.

En consecuencia, la administración no es sólo presupuesto, control, pago de nóminas y reclutamiento de personal, sino toda una filosofía para buscar tanto la productividad como la calidad a través del factor humano, al que se debe garantizar un ambiente digno de trabajo y un reconocimiento diario por sus resultados objetivos y por aquellos esfuerzos que no se pueden medir, pero que contribuyen de igual o mejor manera a



los propósitos de una empresa. Estamos hablando del compromiso organizacional, creatividad, recurso intelectual, lealtad a la empresa, inteligencia emocional, y otros aspectos con los que poco a poco, como administrador, irás creando tu propio mundo administrativo, es decir tus escenarios de eficiencia administrativa.

## Importancia de la organización

El hombre ha aplicado desde siempre de manera consciente e inconscientemente la administración, tuvo que cooperar con otros para obtener sus fines personales de carácter físico, biológico y social, de esta forma, la organización nace de esta necesidad, la de cooperar, por lo tanto, tratándose de organismos sociales, la operación puede ser más productiva y con menos costo, si se cuenta con una estructura organizacional bien diseñada, si las funciones están perfectamente divididas y claras, si todos conocen el papel que deben desempeñar y claro, del grado de cooperación que exista entre sus miembros.

De esta forma, podemos decir que la importancia del estudio de las organizaciones como empresas, lucrativas o no lucrativas, radica en que estas son la base en la economía de cualquier país, como sabemos, cumplen con una función social ya que son fuentes de empleo, productoras de bienes y servicios; a la vez propician el desarrollo económico-social de los lugares donde se establecen, la inversión, etcétera.

Héctor Larocca (1998, p. 12) en su obra *¿Qué es la Administración?*, nos enuncia algunos puntos muy interesantes y que vale la pena reflexionarlos con respecto a la importancia de las organizaciones:



- a. Son los medios propicios para alcanzar los objetivos de toda sociedad.
- k. Distribuyen y redistribuyen tanto productos como recursos varios a la sociedad.

<p>b. Reúne los recursos para alcanzar las metas y resultados deseados.</p>	<p>l. Por su poder económico se les puede considerar como unidades políticas.</p>
<p>c. Facilita la innovación.</p>	<p>m. Son generadoras de conocimiento y tecnología tanto administrativa como de diferentes áreas de conocimiento. Transmitiendo y preservando este conocimiento por generaciones.</p>
<p>d. Ofrecen trabajo y a través de sus ampliaciones generan empleos.</p>	<p>n. Son generadoras de valores y puntos de referencia social.</p>
<p>e. Intensifican la investigación para crear y elaborar nuevos productos.</p>	<p>o. Crean símbolos imagen y prestigio.</p>
<p>f. Ofrecen servicios y generan distintas formas de riqueza.</p>	<p>p. Permiten la vinculación entre individuos y grupos, los que constantemente interactúan entre sí.</p>
<p>g. Crean, modifican y satisfacen necesidades de la población.</p>	<p>q. Crea valor, es decir, siempre busca la rentabilidad para los propietarios, clientes y empleados.</p>
<p>h. Generan y transmiten tecnologías así como otras manifestaciones de la cultura.</p>	<p>r. Para conservar la experiencia</p>
<p>i. Su fácil adaptación al medio ambiente cambiante le permite generar un factor humano cada vez más competitivo.</p>	<p>s. Lograr permanencia.</p>
<p>j. Acomoda los desafíos constantes de diversidad ética, patrones de desarrollo profesional y la motivación y coordinación de los empleados.</p>	

**Tabla 1.6. Importancia de las organizaciones**



## 1.3 El administrador: perfil profesional, funciones y roles

### Definición

Hoy en día nuestras sociedades se tornan cada vez más complejas, y dependen en gran medida de instituciones y organizaciones especializadas para lograr sus objetivos, estas organizaciones son guiadas y dirigidas por un personaje muy singular llamado **administrador**. Al administrador, se le denomina de diferentes formas, dependiendo del nivel y responsabilidad que ocupe en las organizaciones (Larocca, 1998, p. 12).

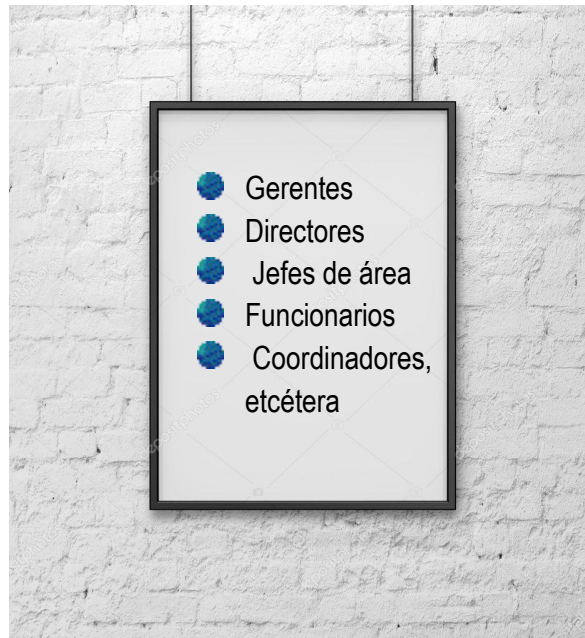
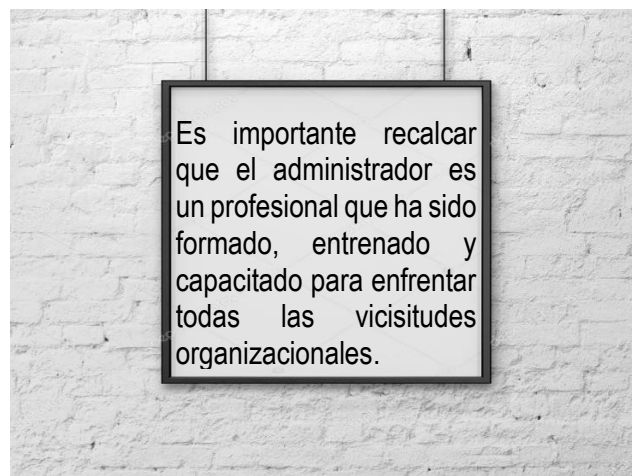


Figura 1.24. Diferentes denominaciones para definir al Administrador

El papel que desempeña un administrador en las organizaciones es básico y sobre él recaen un sinnúmero de responsabilidades; por supuesto, sus funciones varían de acuerdo al nivel jerárquico que ocupe; sus compromisos, siempre deben mantener un equilibrio, es decir, estar orientados hacia los objetivos de la organización, pero también velar o conciliar por los intereses de sus colaboradores.

Hoy en día es muy común encontrarnos con “administradores” o responsables de departamentos u organizaciones que por su experiencia y capacidades innatas de mando están al frente del negocio o empresa; de igual manera los propios empresarios toman el papel del administrador y centran todas las responsabilidades de la empresa en su autoridad y poder (también nos encontramos como administradores a abogados, contadores, médicos, músicos, ingenieros, etcétera); sin embargo, la creciente complejidad del mundo globalizado, ha traído como consecuencia problemas administrativos cada vez más difíciles de resolver y para cuya solución se requiere una preparación académica mayor para poder cubrir satisfactoriamente las demandas que el medio requiere. Por lo tanto:



**Figura 1.25. El profesional de la Administración**

## Perfil profesional

Derivado de su formación profesional, el administrador, puede desempeñarse en diversos campos, pero también cuenta con un perfil específico conformado por tres elementos básicos:

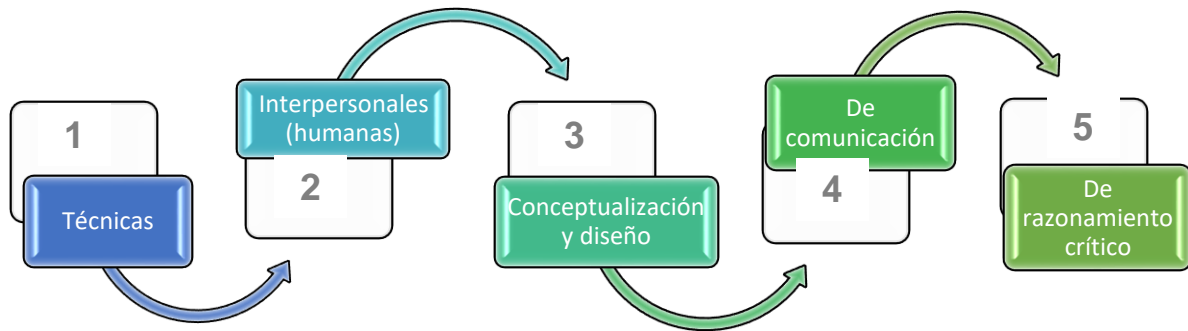


Figura 1.26. Elementos básicos del perfil profesional del administrador

El rubro **cognoscitivo** se refiere a los conocimientos que debe tener el administrador, en primera línea están los estudios universitarios con referencia a una licenciatura en administración, o equivalente, en ámbitos organizacionales y empresariales.

Después vienen los **conocimientos en el área tecnológica** como son multimedia, *software* y herramientas relacionadas al giro de la institución en que se empleará el profesional. Por último, el conocimiento de los idiomas más representativos del área empresarial a nivel mundial, ya que esto se ha convertido en un capital del sistema globalizado en que vivimos.

En segundo término, están las **habilidades**, comprendamos a éstas como las capacidades relativas al desempeño y que no necesariamente son innatas (Hellriegel y Slocum, 2010), éstas pueden englobarse en cinco categorías:



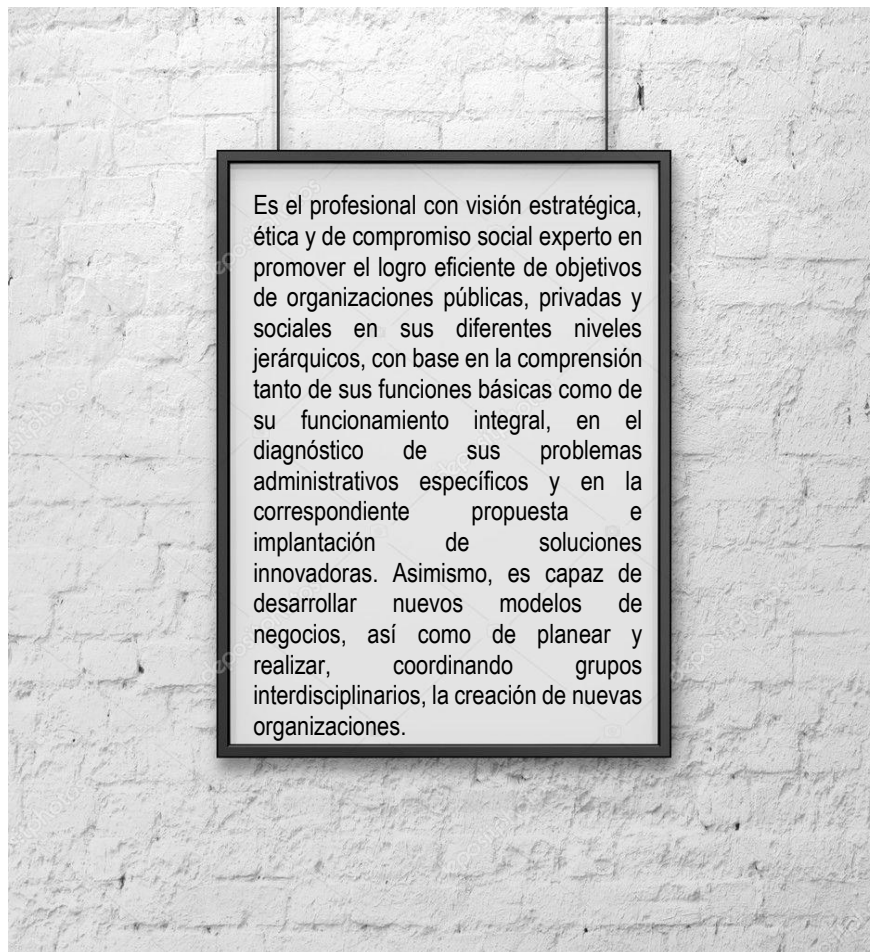
**Figura 1.27. Habilidades del profesional de la Administración según Hellriegel y Slocum**

Por último, está el rubro de las **actitudes**, que se refiere a los valores, la responsabilidad social y sustentabilidad que debe de cultivar y promover el administrador en su vida diaria y en su contexto organizacional. Dentro de este apartado encontramos:



**Figura 1.28. Actitudes del profesional de la Administración**

En conclusión, podríamos decir que el Licenciado en Administración (Plan de estudios 2012, modificado 2016, FCA, UNAM, Tomo I):



**Figura 1.29. Definición del Licenciado en Administración**

## Funciones

En el punto donde se definió al administrador, dentro de esta unidad, se habló del concepto y desenvolvimiento de la figura del administrador en las organizaciones, considerándolo de esta manera como un importante agente de productividad-

eficiencia-, así como de enlace interpersonal y formador de estructuras de trabajo. En este apartado, abordaremos lo referente a sus funciones en general.

De acuerdo a Weihrich, Cannice y Koontz (2017), las funciones que realizan los administradores, proporcionan una herramienta útil para organizar el conocimiento administrativo; todas las ideas, creaciones, etc., pueden indudablemente



clasificarse en las funciones de planear, organizar, integrar personal dirigir y controlar, de esta forma, las funciones del administrador están definidas por algunas características como son los niveles jerárquicos en los cuales se desenvuelve, los puestos que desempeña en dichos niveles, así como la responsabilidad que juega en los objetivos y estrategias de la organización.

Algunas funciones básicas del administrador y que forman parte del trabajo rutinario de la organización están definidas en la obra de Chiavenato (2014, p. 22) de la siguiente manera: “..define estrategias, diagnóstica situaciones, mide lo recursos, planea su integración, soluciona problemas y genera innovaciones y competitividad”

Dentro de la agenda organizacional de las funciones del administrador encontramos también aspectos como la promoción de una cultura organizacional, la formación de equipos de trabajo, así como el fomento al desempeño de la organización con calidad y responsabilidad social.

A continuación, haremos mención de algunas de las responsabilidades generales del administrador dentro de las organizaciones:



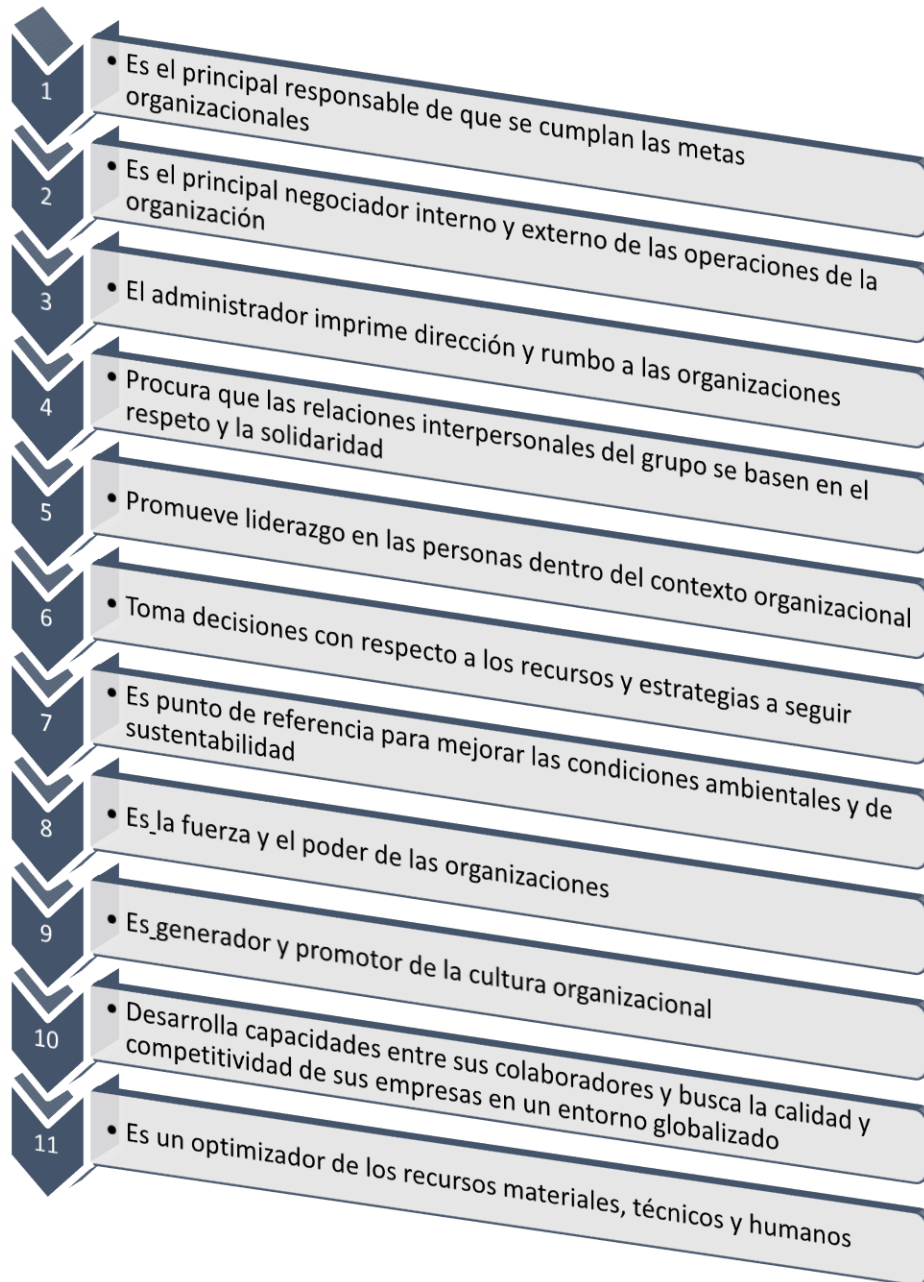


Figura 1.30. Responsabilidades generales del administrador

Finalmente, vale la pena concluir diciendo que “la meta de todos los gerentes, debe ser crear un excedente al establecer un ambiente donde las personas pueden lograr



las metas del grupo con la menos cantidad de tiempo, dinero, materiales e insatisfacción personal” (Weihrich, Cannice y Koontz, 2017, p. 8)

## Roles

A finales de la década de 1970, indica Robbins (2014, p. 7), Henry Mintzberg realizó un estudio sobre las labores de cinco funcionarios ejecutivos. Notó que ellos se ocupaban de un gran número de actividades diversas, sin patrones de atención fijos y de corta duración; además, tenían poco tiempo para pensar en forma reflexiva porque sufrían constantes interrupciones. A partir de su estudio, concluyó que, en general, los administradores desempeñan diez roles diferentes<sup>6</sup> pero muy relacionados entre sí, que constituyen categorías específicas de comportamiento:

<i>Roles interpersonales</i>	<i>Incluyen actividades de figura decorativa, líder y enlace.</i>
<i>Roles decisionales</i>	<i>Comprenden actividades de emprendedor, manejador de disturbios, asignador de recursos y negociador.</i>
<i>Roles de información</i>	<i>Incluyen actividades de monitoreo, diseminación y vocero.</i>

**Tabla 1.7. Categorías de los roles administrativos**

A continuación, presentamos la gráfica de Mintzberg para una mejor comprensión de los roles administrativos.

<sup>6</sup> Según Mintzberg, los roles administrativos equivalen a categorías específicas de comportamiento administrativo.



Rol	Descripción	Actividades identificables
<b>Interpersonal</b>		
<b>Figura decorativa</b>	Jefe simbólico obligado a desempeñar de manera rutinaria funciones de representación, de naturaleza legal o social	<b>Dar la bienvenida a visitantes, firmar documentos legales.</b>
<b>Líder</b>	Responsable de la motivación y activación de sus subordinados, responsable de la dirección ( <i>staffing</i> ), capacitación y funciones asociadas.	<b>Desempeñar virtualmente todas las actividades que involucran a sus subordinados.</b>
<b>Enlace</b>	Mantiene una red que él mismo desarrolló de contactos e informadores externos que proporcionan favores e información.	<b>Contestar la correspondencia y efectuar trabajos externos para el consejo. Desarrollar otras actividades que involucren a terceros.</b>
<b>Información</b>		
<b>Vigilar</b>	Busca y recibe una gran cantidad de información especial (en su mayoría actual) para desarrollar un conocimiento profundo de la organización y su ambiente. Surge como centro nervioso de la información interna y externa acerca de la organización.	<b>Lectura de literatura e informes; mantenimiento de contactos personales.</b>
<b>Diseminador</b>	Transmite información que recibe de fuentes externas o de otros subordinados a integrantes de la organización. Cierta información es sobre hechos, otra involucra la interpretación e integración de diversas posiciones de valor de quienes influyen en la organización.	<b>Tener reuniones de información y hacer llamadas telefónicas para retransmitir información.</b>
<b>Vocero</b>	Transmite información a externos acerca de los planes, políticas, acciones, resultados, etc., de la organización. Sirve como experto en la industria de la organización.	<b>Llevar a cabo reuniones de consejo y proporcionar información a los medios informativos.</b>
<b>Decisional</b>		
<b>Emprendedor</b>	Busca oportunidades en la organización y su ambiente e inicia	<b>Organizar la estrategia y sesiones de revisión para</b>



	proyectos de mejoramiento para efectuar cambios; supervisa el diseño de ciertos proyectos.	<b>desarrollar nuevos programas.</b>
<b>Manejo de disturbios</b>	Responsable de la acción correctiva cuando la organización se enfrenta a disturbios importantes e inesperados.	<b>Organizar sesiones de estrategia y estudio que involucren perturbaciones y crisis.</b>
<b>Asignador de recursos</b>	Responsable de la asignación de recursos organizacionales de todo tipo. Toma o aprueba todas las decisiones importantes en la organización.	<b>Programación, solicitud de autorización, preparación de cualquier actividad que involucre el presupuesto y la programación del trabajo de los subordinados.</b>
<b>Negociador</b>	<b>Responsable de representar a la organización en las principales negociaciones.</b>	<b>Participación en las negociaciones contractuales con el sindicato.</b>

**Tabla 1.8. Roles administrativos de Mintzberg**

Según David R. Hampton (1991, p. 32) Henry Mintzberg sostiene lo siguiente:

“Si los diez papeles específicos identifican lo que en realidad deben hacer los gerentes y constituyen los requisitos universales e integrales del puesto del gerente, hace falta una concepción de la administración lo suficientemente amplia para incluirlos”. En opinión de Mintzberg, es arbitrario opinar que solo los cuatro procesos (planeación, organización, dirección y control), son trabajo gerencial y que no lo son todas o algunas de las actividades detalladas de las funciones. Por lo tanto, es un error, pensar que la negociación, ser representante y otros papeles no forman parte de la labor administrativa.

Como puedes observar, a través de la definición, funciones y roles de los administradores, vamos complementando el trabajo del administrador.



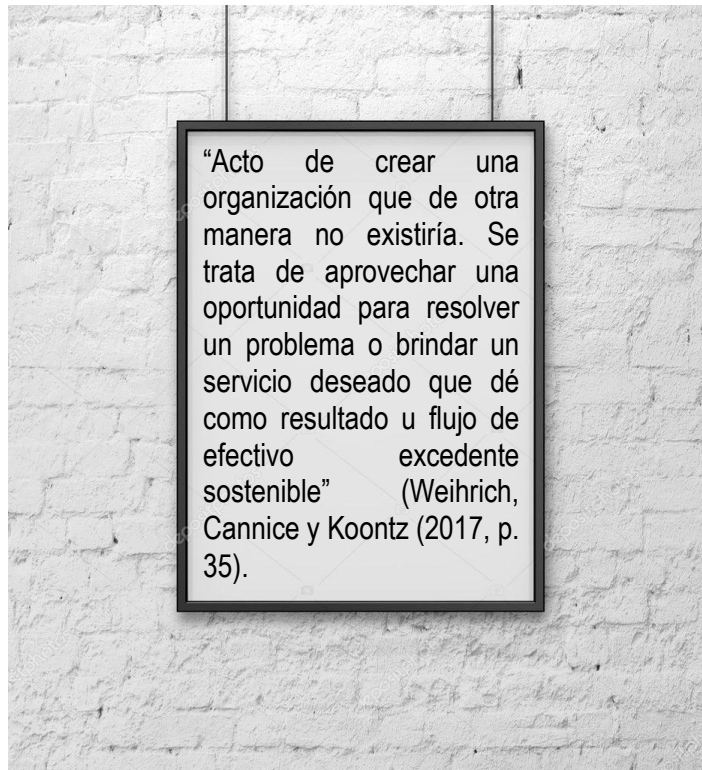
## 1.4 El espíritu emprendedor

El crecimiento del enfoque de la innovación y del espíritu emprendedor, han proliferado de manera positiva en muchos países, ya que, de estos medios, se han valido gobiernos para crear empleos, prosperidad, bienestar y productividad; asimismo, muchas empresas se han apropiado de ambos conceptos, para buscar tener éxito y sobrevivir en un mercado por demás competitivo.

De acuerdo a Wehrich, Cannice y Koontz (2017), la innovación se define como la mejora, adaptación o comercialización de nuevos productos, servicios o procesos; de esta forma, si la innovación va encaminada a mejorar productos o procesos, entonces el espíritu emprendedor se trata de la creación de estos desde un inicio y se encamina hacia una variable organizacional, donde el emprendedor<sup>7</sup> crea el negocio y el innovador ayuda a desarrollar o mejorar los productos o procesos. Los mismos autores, definen el espíritu emprendedor como:

---

<sup>7</sup> Aquel que identifica una oportunidad y se encarga de organizar los recursos necesarios para ello; es innovador, flexible, dinámico, capaz de asumir riesgos, creativo y siempre orientado al crecimiento.



**Figura 1.31. Definición de espíritu emprendedor**

Se trata de descubrir e identificar oportunidades de mercado, explotarlo y cubrir necesidades que no se han satisfecho, para determinar soluciones que permitan justamente, satisfacerlas. Los empresarios crean organizaciones o empresas que produzcan productos para cubrir las necesidades de las personas y al mismo tiempo, están generando valor agregado. De esta forma, al espíritu emprendedor se le asocia con creatividad, innovación, cambio etc., y los emprendedores, además de crear valor, comparten la responsabilidad de desarrollar prácticas nuevas y se arriesgan, aunque algunos se hacen llamar emprendedores, pero no han fundado empresas, no han sido innovadores o creativos, sólo han copiado ideas y no están dispuestos a asumir los riesgos, esperan que sean otros quienes los asuman. Un verdadero emprendedor, es aquel que sabe dónde está la oportunidad y que tiene la motivación, el impulso y habilidad para organizar y movilizar lo necesario para apropiarse de esa oportunidad



y confiar en lo que hace para ofrecer los resultados esperados. Es líder, asume su compromiso, resuelve problemas, mueve grupos de trabajo, es coherente con sus ideas, tiene visión, imaginación y, por ende, creatividad.

Finalmente, de acuerdo a Todd Henry (en Weihrich, Cannice y Koontz 2017, p. 13), existen 10 puntos clave para activar la imaginación y aplicarla en el trabajo:

**1. Ramifícate:** Lee sobre temas que no son de tu elección y trata de experimentar en la cotidianidad para inspirarte

**2. Recarga:** Date tiempo para recargar tus energías, no sólo durante los fines de semana, sino durante la jornada laboral.

**3. Protege tu tiempo:** Establece y respeta un horario creativo, libre de interrupciones

**4. Establece una relación con el arte:** Es fuente de inspiración, fortalece conexiones y propicia nuevos patrones

**5. Escribe tus ideas:** Anótalas en un cuaderno y retómalas más tarde; las buenas ideas están siempre presente.

**6. Cuando estés saturado, toma un descanso.** Si trabajas sin descanso en un proyecto creativo, descansa una hora y haz otra cosa diferente, lo que te permitirá nuevamente abordar el problema con otra perspectiva.

**7. Busca el apoyo de tus supervisores:** Importante es el apoyo de la administración para los esfuerzos creativos realizados por los empleados que repercuten en la productividad.

**8. Trabaja con gente con diversos niveles de experiencia.** Para alimentar las ideas, es necesario trabajar con personas de diversas edades, educación, preferencias sociales, etc. Para ampliar la visión.

**9. Nunca desestimes las ideas de otros.** No hay que desechar una idea, todas pueden dar pie a otras nuevas.

**10. Conéctate con pasión.** La creativas fluye más, cuando se trabaja con pasión en los proyectos.

Figura 1.32. puntos claves para actividad la imaginación

## RESUMEN DE LA UNIDAD

Las organizaciones son un sistema socio-técnico incluido en otro más amplio, la sociedad con la que interactúan. Se integran de individuos y grupos de trabajo que responden a una determinada estructura en un contexto al que controlan parcialmente, y desarrollan actividades y aplican recursos encaminados a ciertos valores comunes. Por su parte, la administración consiste en planear, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, técnicos y financieros, para alcanzar los objetivos organizacionales.



De acuerdo con Fernández Arena (1992), la Administración es una ciencia social y universal cuyo propósito es desarrollar modelos y métodos generales que permitan a las organizaciones entender su medio ambiente y alcanzar sus objetivos.

Es universal porque se lleva a cabo en todo organismo social, público y privado; específico, en tanto se da en función de las necesidades de cada organismo; y temporal, ya que se lleva a cabo por etapas, aplicadas una y todas a la vez.

Los administradores se encargan de dirigir las actividades de otros y supervisarlas mediante la realización de las funciones básicas de la administración; y desempeñan diversos roles administrativos o gerenciales. Así, tienen como propósito generar un ambiente de comunicación abierta, aprovechar al máximo todos los recursos, detectar las necesidades y motivar al personal. Lo que puede realizar a partir de tres enfoques:

### TÉCNICO

Utilizan los procedimientos y técnicas para que su desempeño sea óptimo.

### HUMANO

Les proporciona todos los elementos para darles importancia y valor a las personas dentro de la organización.

### SOCIAL

Les ayuda a identificar las necesidades internas y externas de la organización, y las afectaciones del medio ambiente.

**Figura 1.33. Roles administrativos a partir de tres enfoques**

Finalmente es importante resaltar que el espíritu emprendedor se puede definir como aquel proceso creativo que se debe seguir, para identificar oportunidades de mercado y buscar cubrir necesidades no satisfechas, por parte de los emprendedores, apoyado por la creación e innovación para crear nuevos proyectos.

## BIBLIOGRAFÍA DE LA UNIDAD



**SUGERIDA**

Autor	Capítulo	Páginas
<b>Fernández y Arena</b>	Todos	-----
<b>Hampton</b>	Todos	-----
<b>Weihrich, Cannice y Koontz (2017)</b>	Parte 1, capítulo 1	capítulo 1 y 2
<b>Larocca (1998)</b>	1	16-23
<b>Munch (2010)</b>	3, 4, 5, 6, 10	39-114 y 183-196
<b>FCA-UNAM, plan de estudios 2012 actualizado 2016</b>	Tomo I	-----
<b>Reyes Ponce</b>	Todos	-----
<b>Rios y Paniagua</b>	Todos	-----
<b>Rodríguez</b>	Todos	-----





# Unidad 2

## Teoría administrativa. Surgimiento y evolución





## OBJETIVO ESPECÍFICO

El alumno identificará aspectos importantes de los antecedentes históricos, así como, los principales enfoques y aportaciones a la administración para comprender el fundamento de la teoría administrativa.

## TEMARIO DETALLADO

(18 HORAS)

---

2. Teoría administrativa. Surgimiento y evolución

**2.1 Antecedentes históricos de la administración**

**2.2 Enfoque Científico**

**2.3 Enfoque Clásico**

**2.4 Enfoque humano relacionista**

**2.5 Enfoque estructuralista**

**2.6 Enfoque neo humano relacionista**

**2.7 Enfoque de sistemas**

**2.8 Enfoque matemático**

**2.9 Enfoque del pensamiento complejo**

**2.10 Nuevos enfoques y técnicas contemporáneas.**

---

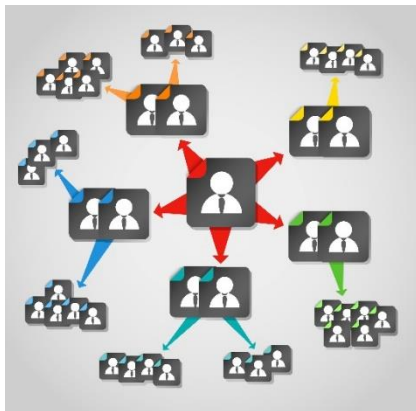


## SINOPSIS DE LA UNIDAD



# INTRODUCCIÓN

Las organizaciones forman parte de nuestras vidas, no sólo como administradores sino como miembros de una sociedad. Históricamente, han tenido una gran responsabilidad: dirigir y controlar nuestras vidas; se han encargado de nuestras necesidades básicas y caprichos más sofisticados. Sin embargo, por sí solas no pueden controlarse ni desarrollarse, requieren de la experiencia de sus administradores.



En este marco, abordaremos la importancia del estudio de la teoría general de la administración, producto de una mezcla del análisis de las organizaciones y la injerencia de la administración en estas entidades. Esta teoría es la base para comprender la evolución del pensamiento administrativo; en este punto ubicamos la relevancia de la práctica administrativa como profesionales y definimos nuestro objeto de estudio en

la sociedad.

Conforme va cambiando la sociedad, la administración debe darle soporte para su eficiente proceso de desarrollo. A su vez, la sociedad también provee a la administración de valores, tecnología y escenarios.



Por ejemplo, el ámbito tecnológico le está dando un nuevo papel a esta disciplina, convirtiéndola de una práctica sólo organizacional a una actividad que se puede desarrollar fuera de las fronteras físicas de la entidad (en ocasiones, ni siquiera se necesita un local o un edificio para trabajar). Para

entender cómo se ha dado esta dinámica, es necesario hacer un recorrido histórico.



Para sobrevivir y crecer, los pueblos primitivos se apoyaron en la fuerza bruta, el carisma, la inteligencia, la experiencia y el linaje; también aprovecharon las condiciones geográficas en donde habitaban y la comunicación con otros grupos, formaban alianzas estratégicas, etcétera. De alguna forma desarrollaban actos

de planeación, organización, dirección y control en su beneficio.

Posteriormente, los conceptos y técnicas administrativos siguieron utilizándose de forma consciente o inconsciente por sociedades, líderes y culturas a través de la historia. Por ejemplo, en la cultura griega el comercio fue hereditario y la especialización estuvo a la orden del día (a tal grado que los canteros no afilaban sus propias herramientas).

Con la Revolución Industrial se acabaron viejos procedimientos artesanales de trabajo, y se crearon y fortalecieron conocimientos industriales de forma integral. En este contexto, las dimensiones científica y tecnológica fueron cruciales en la historia de la administración.



Los orígenes de las propuestas clásicas de la administración tienen sus antecedentes en la Revolución Industrial. Primero, el acelerado crecimiento de las empresas y su consecuente desorganización interior y exterior. Entonces, había una gran cantidad de empresas constituidas de diversas formas y tamaños, con múltiples problemas de bajo rendimiento de la maquinaria utilizada, desperdicio de recursos, insatisfacción por parte de los trabajadores, competencia aguerrida (pero con tendencias poco definidas), pérdidas millonarias por decisiones mal tomadas, etcétera, situación que provocó el nacimiento de una compleja y creciente administración, con un enfoque científico capaz de sustituir el empirismo y la improvisación con la que se operaba hasta ese momento.



Un avance en este periodo fue el intento de realizar una planeación a largo plazo de la producción, con el fin de reducir la inestabilidad y la improvisación. Otro aspecto importante de este momento fue que, al crecer considerablemente las empresas, se presentó la necesidad urgente de hacerlas más eficientes y optimizar mejor los



recursos para enfrentar la competencia desmedida que cada día se incrementaba con más fuerza. Entonces surgieron conceptos como la “división del trabajo” (división de actividades de carácter intelectual y operativo). Por ejemplo, alguien tuvo que ocuparse en fijar las reglas y normas de producción, determinar los puestos y funciones a desempeñar, establecer métodos de administración, etcétera. Esta situación generó condiciones económicas y técnicas que dieron pie al surgimiento de las corrientes clásicas de la administración, encabezadas por Taylor (Estados Unidos) y Fayol (Europa).

El panorama presentaba todos los elementos necesarios para una administración fundamentada y constituida como ciencia, basada en principios aplicados en la resolución de los problemas organizacionales.

Así, el enfoque clásico se concretó en dos vertientes diferentes, pero complementarias. La primera, conocida como la Escuela de la Administración Científica, tuvo como iniciador a Frederick W. Taylor, quien fue secundado por Henry Lawrence Gantt, Frank Bunker Gilbreth, Harrington Emerson y Henry Ford. Esta perspectiva se planteó crear una verdadera ingeniería industrial dentro de una concepción eminentemente pragmática. Se distinguió por ser una administración de abajo hacia arriba: del nivel de operación a los niveles medios y altos. Enfatizó los procesos para incrementar la productividad, y se ocupó en aumentar la eficiencia de los trabajos operativos.





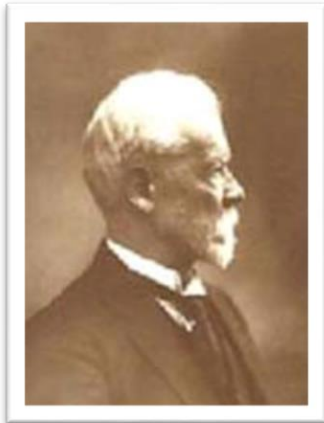
Asimismo, puso atención en el trabajo, los movimientos necesarios en la ejecución de una tarea y el tiempo-patrón determinado para su ejecución. Este cuidado analítico y detallado permitía la especialización del operario y la reagrupación de movimientos, operaciones, tareas, cargos, etcétera, lo que conforma la "organización racional del trabajo". El énfasis en las tareas es la principal característica de este enfoque.



**Figura 2.1 El énfasis en las tareas**

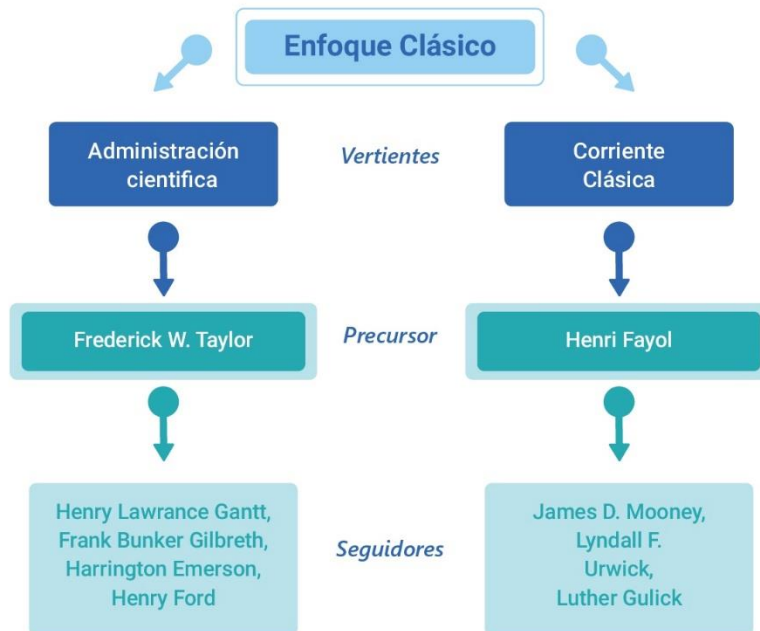
La segunda vertiente se le atribuye a Henri Fayol (Francia) y a un grupo de seguidores encauzados a estudiar a fondo las organizaciones. Esta escuela, la corriente Clásica, estaba integrada principalmente por ejecutivos de las empresas de la época: el mismo Fayol, James D. Mooney, Lyndall F. Urwick, Luther Gulick, y otros más.





Al igual que Taylor, Fayol se ocupó en aumentar la eficiencia de la empresa, pero no con base en los procesos de producción sino a través de la forma y disposición de los puestos y funciones de la organización y sus interrelaciones estructurales.

Este enfoque es inverso al de la administración científica, va de arriba hacia abajo (de la dirección hacia la ejecución). Se caracterizó por atender la estructura organizacional, basada en los principios generales de la administración, y la departamentalización. El objetivo era tener una visión global para un mejor manejo de la empresa y subdividirla bajo la centralización de un jefe principal. Se trató de una corriente eminentemente teórica y "administrativamente orientada".



**Figura 2.2 Enfoque clásico de la administración**







Las propuestas anteriores muestran la implementación de la práctica administrativa en un contexto técnico e inflexible, que generó el enfoque científico de la administración de Taylor. Sin embargo, hay otros planteamientos. Por ejemplo, la Teoría de Sistemas, que aborda los problemas y perspectivas de la empresa desde una visión holística, es decir, como un todo; no de manera separada, como se analizaban antes los problemas sociales y organizacionales.

Como podrás advertir en esta unidad, ha habido una evolución impresionante en los estudios organizacionales respecto al comportamiento humano y su importancia dentro de la empresa. Por lo menos hasta la década de 1980, encontramos las siguientes teorías:

*Relaciones Humanas*



<p><i>Neo humano relacionismo (o Teoría del Comportamiento)</i></p>		
<p><i>Administración por Objetivos</i></p>		
<p><i>Escuela Empírica</i></p>		
<p><i>Desarrollo Organizacional y Calidad</i></p>		

**Tabla 2.1. Evolución de la administración**

También encontramos autores latinoamericanos representativos que aportaron un concepto de administración y sus funciones; e identificaron los factores clave de la organización, sus principales tareas, los mecanismos de subordinación, liderazgo, comunicación y delegación, entre otros, que son bases para una eficiente administración. A continuación, presentamos algunas de estas propuestas.



**Idalberto Chiavenato.** En sus libros de *Introducción a la Teoría general de la Administración* y *Administración en los nuevos tiempos*, este autor brasileño nos ha permitido estudiar por décadas y generaciones la teoría de la administración, es decir, sus aportaciones se enfocan a la recopilación de teorías de la administración, a las que examina a partir de sus características, aplicaciones y críticas, ventajas y desventajas.



**Bernardo Kliksberg.** Investigador argentino que ha contribuido a la profundización del estudio de las relaciones entre administración, subdesarrollo y dependencias tecnológicas en Latinoamérica. Sus temas se enfocan a la pobreza en Latinoamérica y a criticar la administración y los errores que se comenten al estudiar empresas, pues afirma que se ha entendido que éstas sólo están destinadas a “maximizar la eficiencia y rentabilidad”, es decir, se parte de hipótesis falsas respecto al comportamiento del hombre.



**Carlos Dávila Ladrón de Guevara.** Profesor de la Universidad de Bogotá, es un autor colombiano reconocido por sus libros de texto e investigación. Entre sus obras, destaca *Business History in Latin America*, con siete ensayos sobre la historia empresarial en América Latina (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Venezuela) (Claude, 2005, p. 266).

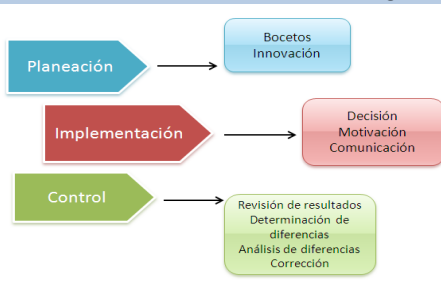
	<p><b>Enrique Oligastri U.</b> Profesor y director de investigación del programa de Alta Gerencia de la Universidad de los Andes (Bogotá), este colombiano también ha escrito una importante obra en la que destacan libros de texto e investigación: “Una introducción a la negociación internacional, La cultura latinoamericana frente a la angloamericana, japonesa, francesa y del Medio Oriente, Gerencia japonesa y círculos de participación y Manual de planeación estratégica.” Entre sus investigaciones, llama la atención la descripción de los perfiles de negociación intercultural.</p>
	<p><b>Reynaldo Oliveira da Silva.</b> En su libro <i>Teorías de la Administración</i>, este pensador brasileño aborda de modo más académico temas generales para conocer la ciencia administrativa. Domina el tema del perfil del profesional en Administración, y los conceptos y corrientes que conciernen a la profesión.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Mexicanos:</b></p>
	<p><b>Joaquín Rodríguez Valencia.</b> En <i>El pensamiento de la Administración</i>, hace un listado de autores latinoamericanos que han participado en el estudio y análisis del pensamiento administrativo, tanto en América como en el resto del mundo.</p>
	<p><b>Agustín Reyes Ponce.</b> Pionero en la práctica administrativa y fundador de la carrera de licenciado en Administración de Empresas en varias universidades, catedrático de la UNAM y el IPN y autor de textos como <i>Administración de empresas</i>, <i>El análisis de puestos</i> y <i>Administración por objetivos</i>, entre otros, este mexicano se ha posicionado como un experto sobre el tema de administración de empresas.</p>



**Isaac Guzmán Valdivia.** Aborda de manera original los temas de la administración. Al igual que Reyes Ponce, es pionero en las carreras de Relaciones Industriales y Administración en la Universidad Iberoamericana. Define la administración como una ciencia social normativa de la dirección de los grupos humanos. Ciencia porque se enfoca al conocimiento de las relaciones constantes que guardan entre sí los fenómenos de la experiencia; y sigue los principios de universalidad, unidad, congruencia sistemática, coherencia metódica y coordinación orgánica. Y tiene una dimensión práctica porque su propósito es encauzar la actuación del hombre (Claude, 2005, p. 269).



**José Antonio Fernández Arena.** Se graduó como licenciado en Contaduría y Administración de Empresas por parte de la Facultad de Comercio y Administración (hoy Facultad de Contaduría y Administración), en la cual fungió más tarde como director. Escribió sobre administración, auditoría administrativa e historia de la administración, en publicaciones como Auditoría administrativa, Principios administrativos y Elementos de administración. Define la administración como “una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado” (Barajas, 2005, p. 166). Y divide al proceso administrativo en tres etapas: planeación (alfa), implementación y control (omega).



institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado” (Barajas, 2005, p. 166). Y divide al proceso administrativo en tres etapas: planeación (alfa), implementación y control (omega).



**Miguel Duhalt Krauss.** Escribió sobre temas de administración pública, el desarrollo en México y técnicas de comunicación administrativa. Su aporte principal es sobre la elaboración de los manuales de procedimientos como documentos indispensables de la organización administrativa en las oficinas (aunque se enfocó a las organizaciones públicas, sus técnicas pueden aplicarse al sector privado). Su obra conforma una especie de guía didáctica en la que establece, paso a paso, la elaboración de manuales que



	pueden ser utilizados por empleados de oficinas, profesores o estudiantes interesados en aprender.
Otros	Otros autores que han destacado en el desarrollo de la disciplina administrativa son, Francisco Laris Casillas entre otros más.

**Tabla 2.2. Propuestas de administración por autores latinoamericanos**





## 2.1 Antecedentes históricos de la administración

### Aportaciones de las antiguas civilizaciones al campo de la administración

Como aprendiste en la introducción de esta unidad, la administración nace prácticamente con el hombre, y conforme se han desarrollado los medios de producción ha evolucionado mediante la aplicación de técnicas y métodos específicos. Para resumir este punto, se presenta un **recorrido histórico** a partir de la información de Claude S. George Jr. en su obra *Historia del pensamiento administrativo*, en donde expone de manera puntual las aportaciones que heredan a la administración actual las principales culturas antiguas, así como lo más sobresaliente de la época renacentista de Europa y sus aportaciones al nuevo mundo de los negocios.

#### SUMERIA



A través de un vasto sistema tributario, los sacerdotes de los templos sumerios recogieron y administraron considerables cantidades de bienes materiales, incluyendo ganado, rebaños, rentas y propiedades. Y para rendir cuentas de las deudas pagadas, transacciones consumadas, etc., manejaron la riqueza y operaciones de negocios u organizaciones religiosos. Se utiliza por primera vez la escritura y el registro de transacciones.



## EGIPTO



La construcción de las pirámides es un testimonio de las habilidades administrativas y de organización del antiguo Egipto. En este trabajo se encuentran prácticas del proceso administrativo.

Además de su arquitectura, hallamos en la literatura egipcia muchos aspectos del pensamiento administrativo, frecuentemente planteados como consejos transmitidos de generación en generación, de padres a hijos. El libro de Ptha-hotep aborda la importancia de escuchar y hacer justicia en las decisiones. Y en el Aboyet, los egipcios exaltan la importancia de la planificación y el uso de las juntas de consejo.

Los egipcios fueron cuidadosos de los principios y prácticas administrativos. Por ejemplo, comprendieron y apreciaron la autoridad y responsabilidad, así como el manejo de procedimientos para las tareas.

Gobierno. El estudio del gobierno egipcio a través de sus distintos periodos, ilustra su reconocimiento del principio de control como una operación extendida a través de una organización centralizada.

## BABILONIA



La contribución más significativa de los babilonios al pensamiento administrativo fue el Código de Hammurabi, uno de los códigos legales más antiguos. Esta cultura consideró importante promulgar leyes que regularan aspectos de comercio, bienes raíces, propiedad personal y negocios en general. En el periodo en que Nabucodonosor subió



al trono, hay ejemplos de control de producción y pago de incentivos de salario en las fábricas textiles.

## **HEBREOS**

Moisés fue un líder y administrador hábil en el gobierno, la legislación y las relaciones humanas en el pueblo hebreo. La preparación, organización y ejecución del éxodo que los libró de la servidumbre en Egipto fue una tremenda empresa administrativa.



## **CHINA**

Los antiguos escritos de Mencius y Chow atestiguan que esta cultura practicaba ciertos principios de comportamiento sobre organización, planificación, dirección y control. En su escrito El arte de la guerra, Sun Tzu exalta la importancia de la planeación, así como de la dirección en las filas del ejército. La selección científica de los trabajadores por medio de exámenes fue establecida por el gobierno en el año 120 antes de nuestra era.



## **GRECIA**

Grecia desarrolló un gobierno democrático con todas las complicaciones administrativas que ello implicó. Aquí hallamos el origen del método científico y la investigación. Los griegos reconocieron tempranamente el principio de que la producción máxima se puede alcanzar mediante el uso de métodos uniformes en tiempos estipulados. De igual forma, resaltaron algunos principios de la administración como la especialización, universalidad y orígenes de tiempos y movimientos. Estas aportaciones datan de 500 años a. C.





## CASTRENSE

La cultura castrense, con un fuerte sello de la milicia, aplicaba de alguna forma el principio de staff. El emperador Ciro enfatizó el desarrollo de las relaciones humanas, así como en el estudio de asignación de responsabilidades y claridad de las órdenes. Su gobierno impulsó un estudio con respecto a los principios de orden, registro de



movimientos y manejo de materiales. Además, el emperador fue experto en la división de trabajo y unidad de dirección y de mando; y en los principios sobre la administración de haciendas (diferenció entre las actividades administrativas y las de campo).

## INDIA

El principal trabajo de Brahman Kautilya fue el Arthashastra, documento que habla



sobre la administración política, social y económica del Estado. Aborda también la organización y administración de los negocios, comercio, leyes y tribunales, gobierno municipal, costumbres sociales, matrimonio, divorcio, y muchos más. Debido a su objetividad y carencia de moral y compasión

humana, ha llegado a ser sinónimo de administración poco escrupulosa y siniestra.

## ROMA

Dueña de un imperio que abarcaba gran parte de Europa y el norte del África, esta



cultura tuvo mucho que ofrecer y heredar al mundo. Su capacidad administrativa fue superada por sus logros, llegó un momento en que tenía que controlar aproximadamente una población de 50 millones de personas. Se tienen documentos que muestran la pericia romana para controlar





la lealtad de sus pueblos sin sacrificar el control y administración de impuestos en una zona geográfica tan dispersa.

La estrategia fue una delegación sucesiva de autoridad: se dividió el imperio en 101 provincias, a la vez divididas en trece diócesis y reagrupadas en cuatro grandes divisiones geográficas. En el 284 d. C., el emperador Diocleciano destacó el principio de gradación.

La administración rural en Catón y Varrón podría ser de utilidad para el agricultor de hoy sin importar lo práctico o científico que pudiera ser. Insiste en la necesidad de llevar el control de lo vendido contra lo obtenido y elaborar constantemente informes al respecto. Y ofrece un tratado sobre los deberes de un supervisor.

### **La administración durante el periodo medieval**

El periodo medieval se origina a partir de la caída del imperio romano. Los esclavos son liberados y se convierten en presa fácil de robos, saqueos y asesinatos; y no tienen recursos para satisfacer sus necesidades más elementales. Esto dio como resultado la necesidad de acercarse a alguien poderoso, algún señor que les diera protección, alimento y seguridad. Así nació la organización feudal.



Un feudo era una porción grande de tierras que pertenecían a un señor feudal, dueño no sólo de lo material que se encontraba dentro de sus propiedades, sino también de la gente que vivía en ellas. A diferencia de los esclavos, los siervos (la gente que vivía y le servía al señor feudal en su feudo) tenían la libertad de abandonar sus hogares.





La organización feudal era de “gradación”, es decir, con grados descendentes de autoridad delegada. Como era de suponerse, en la cúspide se encontraba el rey, con el dominio total de las tierras y recursos del feudo; le seguían sus vasallos, la alta nobleza que servía a los objetivos del rey. Éstos a la vez estaban soportados por sub-vasallos, y así sucesivamente hasta llegar a los niveles más bajos en donde se encontraban los siervos.

El feudalismo se convirtió en una institución descentralizada a gran escala, con todos los problemas a enfrentar como las actuales empresas de gobierno o particulares. Sin embargo, uno de los principales problemas era preservar el equilibrio entre autoridad centralizada y autonomía local. El delegante siempre tenía autoridad para recuperar lo delegado, y la delegación confería, pero no transmitía autoridad.

Alrededor del 900, Alfarabi escribió sobre la administración de un reino, resaltó las características de un administrador contemporáneo y por primera vez habló del perfil de un administrador: gran inteligencia, memoria excelente, elocuencia, firmeza en el logro del bien, amor a la justicia, al estudio y a la verdad; aversión por la perfidia, temperancia en la alimentación, bebida y gozos; y desdén por la riqueza. Doscientos años después, Ghazali estableció en su libro de consejos para los reyes, *Oh, Rey del Mundo*, cuatro rasgos que deben distinguirlos: justicia, inteligencia, paciencia y modestia.

Años más tarde, en 1494, Luca Pacioli publicó un tratado en el que describió el sistema contable de la partida doble, y señaló algunas características para el uso del diario, el memorándum y el libro mayor.

El historiador moderno Frederic Lane escribió dos libros singulares que permiten conocer algunas prácticas administrativas antiguas. El primero, *Venetian Ships and shipbuilders of the Renaissance*, es una historia de la industria naviera veneciana; el

---





segundo, *Andrea Barbarigo: Merchan of Vence*, es una biografía de un antiguo negociante. Ambos son una ventana para conocer en forma analítica del estado avanzado del comercio y la industria en la Italia de los siglos XIV-XVI.

En 1426, el caso del arsenal de Venecia fue un ejemplo y estudio obligatorio en los tópicos de negocios, ya que se mostró una gran habilidad en el control de su contabilidad y se eligieron supervisores para manejar y registrar personalmente el uso de las partidas. Se contrataron tenedores de libros y se llevó una cuenta estricta de monedas, materiales y hombres.

También se utilizó en forma temprana una contabilidad de costos. Todas las cuentas fueron consideradas en dos diarios y un mayor, y se reconocieron tres tipos de gastos: fijo, variable y extraordinario.

Posteriormente, a finales del siglo XVI, encontramos a dos grandes exponentes: Tomás Moro y Nicolás Maquiavelo.



**Tomás Moro**, en un intento literario para crear un estado ideal, escribe *Utopía*. Su estado ideal podría corregir los abusos y las injusticias administrativas como él las vio en la Inglaterra y Europa de sus días. Moro era un hombre verdaderamente noble que finalmente fue a su muerte porque no pudo reconciliar sus principios con los deseos de su rey, culpó de los males económicos de Inglaterra a la mala administración de la clase noble existente. En *Utopía*, las ocupaciones son caracterizadas por los principios de especialización del trabajo y máxima utilización de la fuerza de trabajo.



**Nicolás Maquiavelo**, astuto filósofo y observador de los asuntos del estado, contempló al mundo con realismo práctico. Escribió dos grandes obras: *El Príncipe* y *Los Discursos*. Los principios de poder y mando de los que se ocupó Maquiavelo son aplicables a casi todo esfuerzo organizado, así como proyectado. Maquiavelo reiteró la tesis de que la estancia de cualquier gobierno, ya sea democrático o tirano, depende del apoyo de las masas, los

príncipes pueden heredar el poder o pueden usurparlo, pero para ganar un control firme del estado deben ganar de algún modo la aprobación del pueblo. Con esto Maquiavelo establece el conocimiento de que la autoridad fluye de abajo hacia arriba y no al contrario, tesis del siglo XX.

En el aspecto del liderazgo, Maquiavelo reconoce dos clases de líderes: el natural o tipo innato y el otro, cuyas técnicas han sido adquiridas. Un líder debe inspirar a su pueblo hacia la búsqueda de metas más elevadas, debe intentar elevar su moral, saber escuchar e incentivar a aquellas personas que puedan mejorar su ciudad. Un buen líder debe saber adaptarse a los signos de los tiempos, saber diferenciar de sus subordinados a aquéllos que solo persiguen beneficios y a aquéllos que realmente son leales, saberlos usar para su ventaja.

**Tabla 2.3. Exponentes del período medieval**



Antes de los inicios de la Revolución Industrial, entre 1700 y 1785, no hay nada que pueda apreciarse desde el punto de vista administrativo; todo redundaba en un refinamiento de lo conocido. Es hasta ese intervalo cuando empezó a vislumbrarse una nueva

generación de administradores con sus propios conceptos y técnicas. En este periodo, Inglaterra cambiaba radicalmente su base económica, de un país de terratenientes pasaba a fabril. Se convirtió de pronto en el taller del mundo; la primera nación del mundo que realizó victoriosamente la transición de una sociedad agraria-rural a una comercial-industrial.



**Revolución Industrial**



**Actualidad**

En este escenario jugaron un papel muy importante dos sistemas de producción: el doméstico de producción y el fabril. Ambos, polos



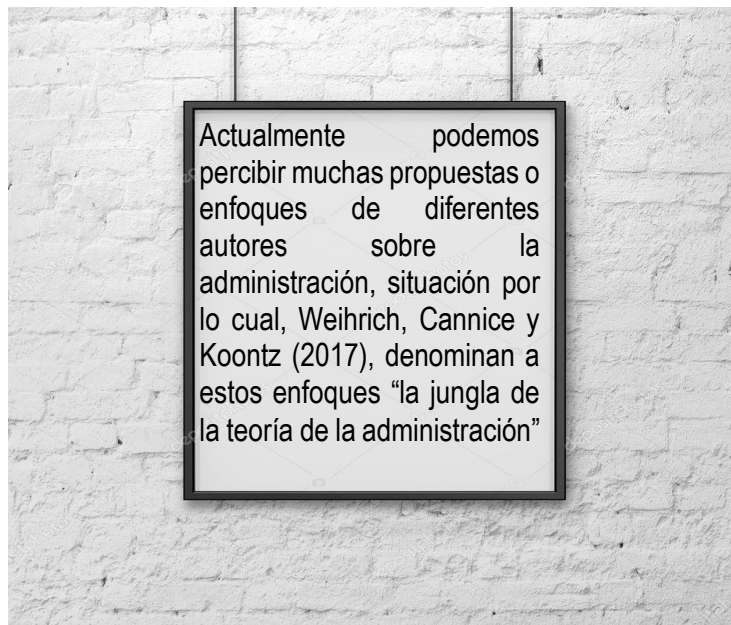
opuestos. El primero representó la forma conservadora, por falta de inversión de capital o dispersión de las personas en las comunidades; y el segundo fue la antesala del sistema económico actual que conocemos, porque nació con la aparición de las nuevas tecnologías y fábricas; más tarde evolucionó con el desarrollo de las industrias y el capital financiero.

En esta época destacan los conceptos de mejoramiento en el control de materiales y la preocupación por algunos índices de control de calidad; y el aspecto financiero fue una de las prácticas administrativas más favorables.

Asimismo, este sistema se caracterizó por el control estricto y una organización militar. Adam Smith, James Steuart, Richard Arkwright y Robert Owen son algunos nombres destacados en la transición de este periodo. Asimismo, instituciones como la fundación SOHO en Gran Bretaña y la New Lanark en Escocia tuvieron relevancia.

## 2.2 Enfoque Científico

Las propuestas clásicas de la administración se ubican en la primera mitad del siglo XX, es decir, a partir del enfoque científico de Frederick W. Taylor, pero, como ya vimos, tienen su origen en la Revolución Industrial, cuando las pequeñas empresas crecieron y la administración se hizo más complicada. Fue necesario, poco a poco, ir desarrollando una disciplina que estudiara la práctica administrativa, de esta forma:



**Figura 2.3. Jungla de la Administración de acuerdo a Wehrich, Cannice y Koontz**

En este apartado, analizaremos lo concerniente al enfoque científico.

## **Frederick W. Taylor (1856-1915)**

Se dice que esta orientación científica la llevó a la práctica Henry Robinson Towne, pero fue Taylor quien realmente logró conformar estudios formales al respecto. Taylor nació en German Town, Pennsylvania. Desde muy joven, empezó a trabajar como aprendiz de modelador y maquinista.



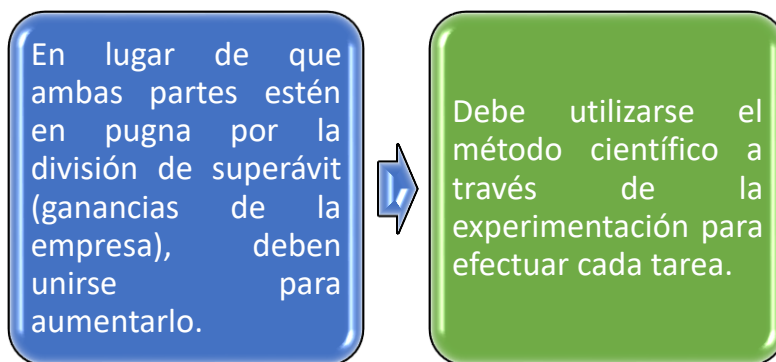
En 1870, ingresó a un taller mecánico y rápidamente convirtió su departamento en uno de los más productivos y consiguió el puesto de jefe en el taller. En aquella época, se utilizaba el sistema de pago por pieza o tarea, esto lo llevó a analizar el problema de la producción en sus mínimos detalles. Debido a su progreso en el taller, no quería decepcionar a sus patrones ni a sus compañeros de trabajo, quienes no deseaban que fuera duro con ellos.

Así, buscó la mejor manera de ejecutar el trabajo a través de los estudios de tiempos y movimientos, y la forma más adecuada de remunerar a los trabajadores, con el fin de incrementar la productividad. Su trabajo le permitió ingresar a la Midvale Steel Company de Filadelfia en 1878, donde inició una carrera hasta ocupar el cargo de ingeniero en jefe (realizó estudios universitarios en el área de ingeniería).

Durante su desarrollo profesional, inventó herramientas de alta velocidad para cortar el acero. Asimismo, dedicó gran parte de su trabajo a investigar cómo mejorar los resultados de las actividades diarias de los operarios para aumentar la producción, lo cual dio origen a sus principios que fundamentan el enfoque científico.

Taylor introdujo el sistema de incentivos de trabajo diferencial para motivar al personal, el cual consistía en crear dos tipos de tarifas. Por ejemplo, si un trabajador obtenía una producción estándar, se le pagaba una primera tarifa, independientemente de su salario mínimo; si el mismo trabajador rebasaba el estándar, se le remuneraba con la segunda tarifa.

También postuló que para aplicar la administración científica era necesaria una revolución mental, tanto en el trabajador como en la gerencia; este cambio comprende los siguientes aspectos:



**Figura 2.4. Aspectos de cambio en el trabajador y la gerencia**

La contribución principal de Taylor fue demostrar que la administración científica no era un grupo de técnicas de eficiencia o incentivos sino una filosofía, en virtud de la cual la gerencia reconoce que su objetivo es buscar científicamente los mejores métodos de trabajo a través del entrenamiento, tiempos y movimientos.

A los 45 años, Taylor se jubiló. Entonces se dedicó a la consultoría y a impartir conferencias, donde difundió sus teorías sobre la administración científica. *Principios de administración científica* y *Fundamentos de administración científica* son sus obras principales.

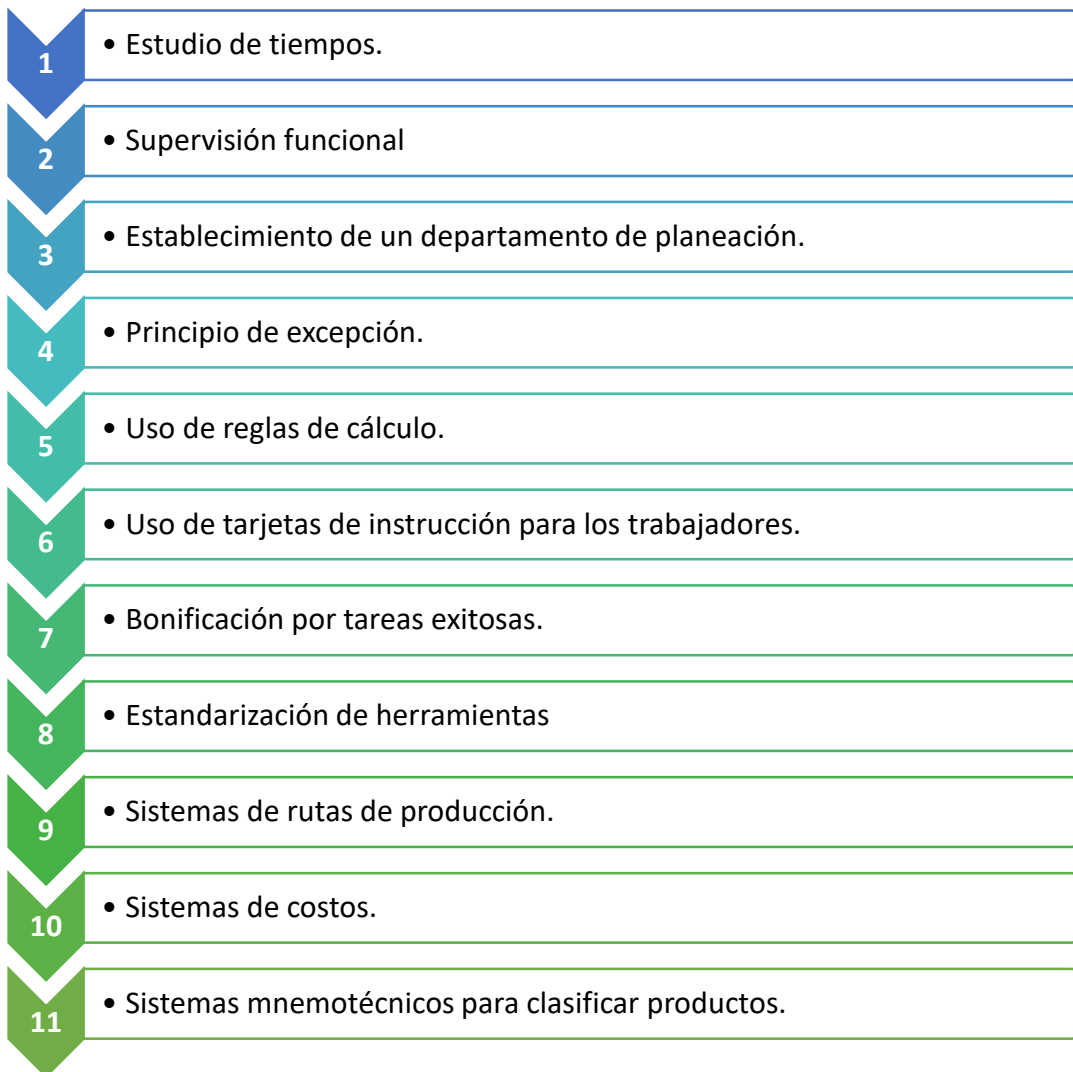


## Aportaciones al campo de la administración



**Figura 2.5. Aportaciones de Taylor al campo de la administración**

Las siguientes aportaciones también son conocidas como los once mecanismos administrativos desarrollados por Taylor.



**Figura 2.6. Once mecanismos administrativos de Taylor**

En resumen, las contribuciones más importantes de Taylor se pueden agrupar en los siguientes apartados.



**RACIONALIZACIÓN DEL TRABAJO.** Como, entre los diferentes métodos e instrumentos utilizados en cada trabajo, hay siempre uno más rápido y más adecuado que los demás, éstos pueden encontrarse y perfeccionarse mediante un análisis científico y un depurado estudio de tiempos y movimientos, en lugar de dejarlos a criterio personal de cada operario. Este intento de sustituir los métodos empíricos y rudimentarios por los científicos en todos los oficios recibió el nombre de organización racional del trabajo.



**MAYOR VELOCIDAD PARA TERMINAR PRODUCTOS.** Actualmente, la línea moderna de montaje arroja productos terminados a mucha mayor velocidad de la que Taylor se pudo haber imaginado.



**TÉCNICAS.** Sus técnicas de eficiencia han sido aplicadas a muchas organizaciones que no son industriales y van desde los servicios del ramo de la comida rápida hasta la capacitación de cirujanos.

**Figura 2.7. Contribuciones más importantes de Taylor**

Los trabajos de Taylor también tuvieron críticas, ya que la administración científica se preocupó más por las tareas (organización y ejecución), trabajos y cargos del operario (tiempo y movimiento). Razón por la que se le conoce como la "teoría de la máquina", pues concibe la organización como "una distribución rígida y estática de piezas".

Tratando de crear eficiencia, la Administración Científica buscaba arduamente la especialización del operario a través de la división y subdivisión del trabajo; sin



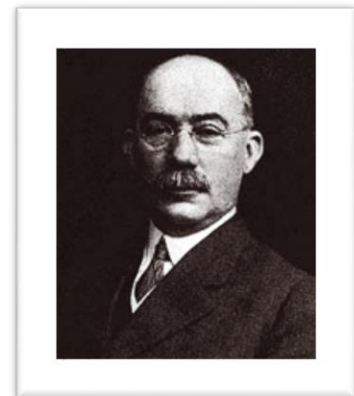
embargo, no se ocupó en la satisfacción de los empleados, lo cual violaba su dignidad humana. Taylor consideró al empleado como parte de la maquinaria ignorando que es un ser humano y social; por ejemplo, a la fatiga —que estudió a través de datos estadísticos— la juzgó como un mero fenómeno muscular y fisiológico.

Por otro lado, estudios posteriores demostraron que su teoría de que la eficiencia administrativa aumenta con la especialización del trabajo no tenía fundamento. Sus métodos se consideraron empíricos, basados en datos aislados; omitió la organización formal e informal, ya que la entendía como un ente social con interacción al interior, pero al mismo tiempo un sistema cerrado sin interacción con el medio ambiente que la rodea. Y sus principios fueron considerados verdades absolutas que debían aplicarse como recetas de cocina para tener éxito.

A continuación, se presenta otros autores que forman parte de la Administración Científica, y que también realizaron grandes contribuciones:

### **Henry Lawrence Gantt (1861-1919)**

Originario de Maryland, Estados Unidos, realizó estudios en ingeniería. En 1887, conoció a Taylor y se convirtió en su fiel seguidor. Y como él, desarrolló el sistema de incentivos; sin embargo, se enfocó más en crear un ambiente que permitiera obtener mayor cooperación de los trabajadores. Abandonó el sistema de tasas diferenciales, pues creía que motivaba poco a los empleados.



También implantó un sistema de bonificaciones por tarea basado en el modelo de Taylor, con la diferencia de que éste era determinado por las condiciones reales del

taller en donde se aplicaba. Le llamó “primas y tareas de Gantt”. Asimismo, dio gran importancia a la aplicación de la Psicología en relación con los empleados.

Consideró que adiestrar a los empleados es fundamental para que la empresa marche bien y afirmó que el trabajo industrial debe enfocarse más a crear fuentes de empleo que generen utilidades a partir de la elaboración de productos de gran utilidad. Desarrolló además métodos de adiestramiento de obreros para formarlos profesionalmente.

Su aportación más relevante fue el diseño de técnicas gráficas (de gran uso en la planeación), barras horizontales que muestran la planeación y control de una serie de actividades. Además, sentó las bases de dos instrumentos para graficar, con la finalidad de ayudar a planificar, administrar y controlar organizaciones complejas: la ruta crítica (CPM) y la técnica para la revisión y evaluación de programas (PERT), desarrollada por la Armada de Estados Unidos.

Escribió diversos libros, entre los que destaca *Adiestramiento a los obreros en los hábitos de la administración y la cooperación*.



**Figura 2.8. Gráfica de Gantt<sup>8</sup>**

<sup>8</sup> Véase el apunte digital de *Administración II. Plan 2005*, SUAYED, FCA, disponible en línea: <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2005/administracion/2/1250.pdf>

### Frank Bunker Gilbreth (1868-1924)



También discípulo de Taylor, fue aceptado en el Instituto Tecnológico de Massachussets y, aunque su posición económica familiar era buena, decidió trabajar como aprendiz de albañil. Creó un método para realizar sus actividades con el menor número de movimientos y tiempo, pues al pegar ladrillos, notó que se hacía de forma incorrecta o con deficiencias: inventó el sistema de entablillado. Como ésta, realizó otras creaciones al observar los movimientos de los albañiles, y posteriormente las aplicó como consultor de Ingeniería en Administración.

Sus estudios y experimentos dieron como resultado diecisiete elementos básicos que se podrían aplicar en cualquier actividad para reducir movimientos, y los llamó *therbligs* (su apellido invertido). A cada elemento le asignó un símbolo y un color.

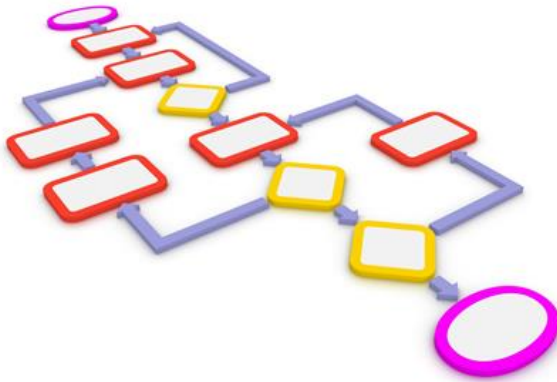
#### Diecisiete elementos *therbligs*

THERBLIGS	SÍMBOLO	THERBLIGS	SÍMBOLO
1. <b>Buscar</b>	B 2	10. Coger	C
2. <b>Seleccionar</b>	S	11. Transporte vacío	TV
3. <b>Transporte/carga</b>	Tc	12. Sostener	So
4. <b>Dejar carga</b>	DC	13. Poner en posición	PP
5. <b>Colocación previa</b>	CP	14. Inspeccionar	I
6. <b>Montar</b>	M	15. Desmontar	D
7. <b>Utilizar</b>	U	16. Espera Inevitable	EI
8. <b>Espera evitable</b>	EE	17. Plan	P1
9. <b>Descanso</b>	DF		

Tabla 2.4. Elementos Therblings



Gilbreth también creó un esquema de proceso, hoy conocido como diagrama de flujo, que permite plasmar diversas actividades completas para la toma de decisiones.



Gilbreth trabajó con su esposa, Lillian M. Gilbreth. Ambos lograron combinar sus conocimientos: ella sobre Psicología y él de Ingeniería. Pensaban que la administración científica debía ayudar a los trabajadores a desarrollar todo su potencial humano.



Estudiaron la fatiga y el movimiento para mejorar el bienestar del trabajador individual: con cada movimiento que eliminaban, se reducía la fatiga. Con ayuda de cámaras de cine, trataron de encontrar el menor número de movimientos para la realización de cada tarea que emprendiera el obrero.

Consideraron que así mejoraría el ánimo del trabajador y tendría una buena impresión de la gerencia, pues se ocupaba en su bienestar.



De esta manera, la pareja **desarrolló la ergonomía o ingeniería humana**, que consiste en el estudio de métodos eficaces que armonizan lo mejor posible los aspectos humanos (físicos y psicológicos) con las máquinas, materiales y demás medios de producción. Por ello se les conoce como los padres del “eficientísimo productivo”.

#### **Aportaciones:**

- A.** Utilizaron el cine para analizar y mejorar secuencias y movimientos del trabajo.
- B.** Desarrollaron estudios de micro-movimientos con base en *therbligs* (símbolos para representar el trabajo manual).
- C.** Elaboraron un código de símbolos para diagramar el flujo de análisis del proceso del trabajo.
- D.** Desarrollaron un sistema de lista blanca para calificar el método.
- E.** Diseñaron un modelo de la labor administrativa, el “proceso de trabajo”. La administración debe basarse en los acontecimientos del pasado, para poder organizar en el presente y mirar hacia el futuro a través de la planeación.
- F.** Demostraron la importancia de usar la estadística en la administración para lograr la mejora continua del método de trabajo (esto en la década de 1980 se presentó como una idea nueva).
- G.** Destacaron la importancia de considerar al elemento humano en la planeación del trabajo y en la determinación de tiempos.
- H.** También enfatizaron el valor de las ciencias humanas, en particular la Psicología (Véase, Hernández y Rodríguez, 2002, p. 73).



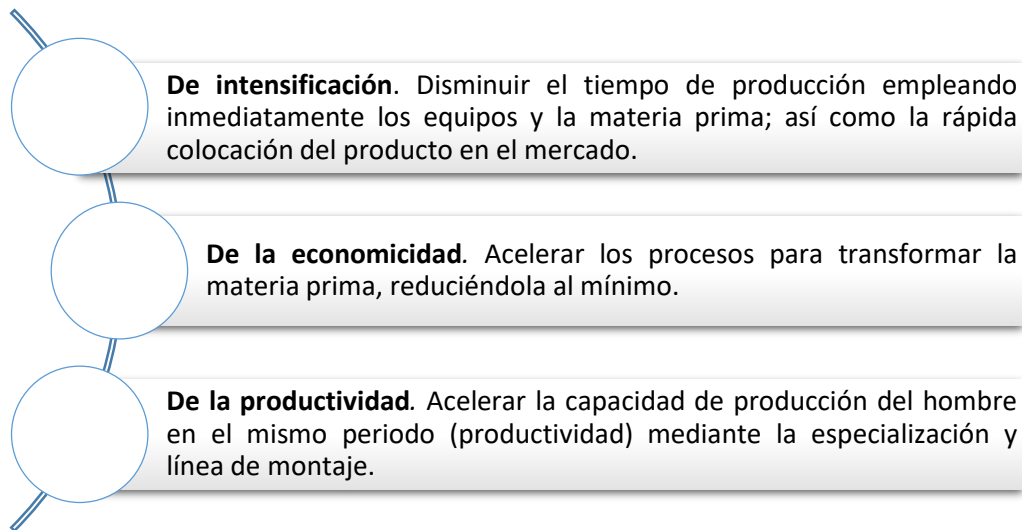
## Henry Ford (1863-1947)

Fundador de uno de los consorcios más importantes del siglo XX, Ford Motor Company, Henry Ford nació en Michigan. Provenía de una familia de agricultores y se graduó en Ingeniería. Durante su carrera, construyó un modelo de automóvil con piezas auto-cambiables estandarizadas. Influenciado y convencido de las teorías de Taylor, realizó una serie de aplicaciones a la administración de la producción.



También utilizó un sistema de integración vertical y horizontal que producía desde la materia prima inicial, hasta el producto final; además, hizo una cadena de distribución comercial a través de agencias propias. A través de la racionalización de la producción, creó la línea de montaje, lo que le permitió la producción en serie, el moderno método que admite fabricar grandes cantidades de un determinado producto estandarizado. Gracias al perfeccionamiento de sus métodos, procesos y desarrollo de productos, acumuló una gran fortuna y se convirtió en uno de los hombres más ricos del mundo.

Ford adoptó tres principios básicos:



**Figura 2.9. Principios básicos de Ford**

Por último, podríamos afirmar que Ford también fue uno de los primeros hombres de empresa en utilizar incentivos no salariales para sus empleados. En el área de mercadeo, implantó la asistencia técnica, el sistema de concesionarios y una inteligente política de precios.

A manera de resumen, a continuación, se presenta tabla-cuadro para conocer los aportes de manera general.

1. Escuela de Administración Científica, iniciada por Taylor

- Padre de la administración científica.
- Su principal preocupación fue elevar la productividad
- Inventó herramientas de alta velocidad para cortar el acero.
- Investigó cómo mejorar los resultados de las actividades diarias de los operarios.
- Introdujo el sistema de incentivos de trabajo diferencial para motivar al personal

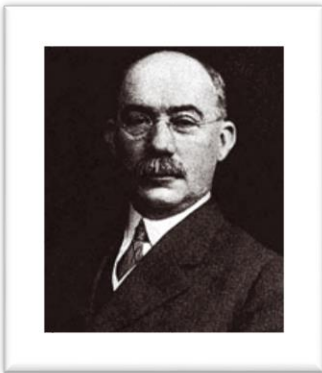


**Frederick W. Taylor**

- Postuló una revolución mental del trabajador y la gerencia.

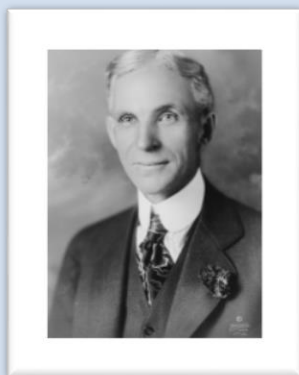
#### **Contribuciones**

- Demostrar que la administración científica se propone buscar métodos de trabajo mediante el entrenamiento.
- La racionalización del trabajo, mayor velocidad para terminar un trabajo, y técnicas aplicables en otras organizaciones.
- Sus trabajos fueron criticados por considerar al empleado como parte de la maquinaria.



**Henry L. Gantt**

- Desarrolló el sistema de incentivos de Taylor.
- Se enfocó más a crear un ambiente para obtener mayor cooperación de sus trabajadores.
- Abandonó el sistema de tasa diferencial e implantó un sistema de bonificaciones por tarea: primas y tareas de Gantt.
- Desarrolló métodos de adiestramiento de los obreros.
- Creó técnicas gráficas para planear y controlar la gráfica de Gantt.
- Sentó las bases para desarrollar dos instrumentos para graficar: la ruta crítica (CPM) y la técnica para revisión y evaluación de programas (PERT).



**Henry Ford**

- Desarrolló un modelo de automóvil con piezas auto-cambiables estandarizadas.
- Fundamentó su práctica en tres principios básicos: intensificación, economicidad y productividad.
- Utilizó un sistema de integración vertical y horizontal.
- Creó una línea de montaje: producción en serie.
- En el área de mercadeo, implantó la asistencia técnica, el sistema de concesiones y la política de precios.

**Tabla 2.5. Aportes del enfoque científico**

## 2.3 Enfoque clásico

En 1916, en Francia, surgió la Teoría Clásica, cuyo objetivo era encontrar lineamientos para administrar organizaciones complejas. Henri Fayol (1841-1925), padre de esta teoría y conocido también como padre de la teoría de la administración moderna, aportó elementos muy importantes, sobre todo al analizar los diferentes niveles administrativos de la estructura organizacional.

Es el primer autor en concebir un modelo de proceso administrativo (planeación, organización, dirección, coordinación y control) en diferentes fases y sistematizar el comportamiento gerencial:

- a) **Previsión-planeación:** consiste en visualizar el futuro y trazar el programa de acción.
- b) **Organización:** se trata construir tanto el organismo material como el social de la empresa.
- c) **Dirección-coordinación:** en primera instancia, hay que guiar y orientar al personal; luego, ligar, unir y armonizar todos los actos y esfuerzos colectivos.
- d) **Control:** consiste en verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

**Figura 2.10. Modelo de proceso administrativo de Fayol**  
(Véase, George, 1993)

Para Fayol, los aspectos principales de esta corriente son tratados en la división del trabajo, autoridad y responsabilidad, unidad de mando, unidad de dirección, centralización y jerarquía o cadena escalar.



Asimismo, destaca el concepto de universalidad de la administración, que concibe como actividad común, la cual debe llevarse a cabo en todas las organizaciones sin importar tamaño, giro o país en que se encuentre. Además, identifica las funciones que realiza toda empresa: técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas.



**Figura 2.11. Funciones que realiza toda empresa<sup>9</sup>.**

<sup>9</sup> Véase el apunte digital de *Administración II. Plan 2005*, SUAYED, FCA, disponible en línea: <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2005/administracion/2/1250.pdf>

Además, Fayol diseñó un **perfil del administrador**, el cual debe poseer cualidades:

- Físicas
- Intelectuales
- Morales
- Cultura general
- Conocimientos especiales
- Experiencia

Asimismo, argumentó que la administración podía estudiarse en las escuelas, ya que estaba convencido de que esto beneficiaría a los individuos, empresas, gobierno, etc. Lo más conocido de su obra son los catorce principios para tener éxito al ejercer la función administrativa; aunque siempre sostuvo que su aplicación es asunto de medidas y, como todas las técnicas que deben aplicarse en la entidad, pueden ser flexibles.

### **Principios para tener éxito en la función administrativa<sup>10</sup> (14 principios administrativos de Fayol)**

#### **1. División del trabajo**



Consiste en la especialización de las tareas; cuanto más se especialicen las personas, mejor desempeñarán su oficio.

#### **2. Autoridad y responsabilidad**



No se puede concebir la responsabilidad sin que se otorgue una autoridad. Los gerentes deben ordenar para que se realicen las tareas, sin embargo, aunque formalmente tengan el derecho de mandar, también deben contar con liderazgo, ya que la autoridad formal, no siempre garantiza que sean obedecidos.

<sup>10</sup> Véase el apunte digital de *Administración II. Plan 2005*, SUAYED, FCA, disponible en línea: <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2005/administracion/2/1250.pdf>



### 3. Disciplina



Todos los miembros de la organización deben conducirse bajo ciertas reglas y convenios establecidos en la organización de manera equitativa. Asimismo, se deberá recompensar el rendimiento y acatamiento superior e infraccionar o sancionar las indisciplinas (aplicadas con justicia).

### 4. Unidad de mando



Un solo jefe para un solo subordinado. Todas las órdenes que reciba un empleado, deben ser emitidas por un solo jefe.

### 5. Unidad de dirección



Las actividades que tienen un mismo objetivo deben ser dirigidas por un solo jefe con un solo plan, es decir, un solo jefe y un solo programa para un grupo de tareas que tienen el mismo objetivo.

### 6. Subordinación de interés individual al bien común o general



En cualquier empresa el interés de los empleados no debe estar por encima de los fines de la organización. Debe prevalecer el interés del grupo ante el individual.

### 7. Justa remuneración



En lo posible, la compensación por el trabajo debe ser equitativa, tanto para los empleados como para los jefes. Según Fayol, los salarios deben ser por jornada de tiempo, tarifas por tarea, trabajo o destajo, y según el puesto; liquidados con bonos, participación de utilidades, en especie, etcétera.

### 8. Centralización contra descentralización.



Fayol dice que la responsabilidad, total y final, es de los gerentes, pero que también necesitan dar a sus subordinados autoridad suficiente para que realicen adecuadamente sus tareas, encontrando un justo equilibrio para no otorgar demasiada autoridad a éstos.



### 9. Jerarquía



Fayol destaca la necesidad de que los niveles de comunicación y autoridad deben conocerse y respetarse para evitar conflictos. Generalmente, la línea de autoridad en una organización, es representada por cuadros y líneas en un organigrama, que pasa en orden de rangos desde la alta dirección hasta los niveles más bajos de la empresa.

### 10. Orden



Los materiales y personas deben estar en el lugar y en el momento adecuados. En particular, cada individuo debe ocupar el cargo o posición en que mejor se desempeñe. "Todo cabe en un jarrito, sabiéndolo acomodar"

### 11. Equidad

Los administradores deben ser justos con sus subordinados.



### 12. Estabilidad del personal



A cada trabajador se le debe dar su justo tiempo para que desarrolle y asimile el aprendizaje y el dominio de su trabajo, ya que no es bueno para la empresa tener tanto índice de rotación de personal.

### 13. Iniciativa



Hay que dar la libertad y oportunidad al personal de que participe y que sugiera y ponga en práctica sus planes, aun cuando se comentan errores.

### 14. Espíritu de equipo o unión del personal

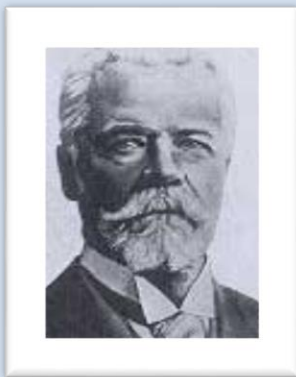


Promover la armonía entre el personal, espíritu de grupo, que debe ser benéfico, ya que esto dará a la organización un sentido de unidad. Fayol recomendaba, por ejemplo, el empleo de la comunicación verbal en lugar de la comunicación formal por escrito, siempre que fuera posible. "La unión hace la fuerza": la armonía y la unión del personal constituyen su fortaleza.

Tabla 2.6. catorce principios de Fayol

A manera de resumen, a continuación, se presenta tabla-cuadro para conocer los aportes de manera general.

Corriente clásica, iniciada por Fayol



Henri Fayol

- Inició la Teoría Clásica, que concibe la organización como una estructura.
- Primer autor que precisó un modelo de proceso administrativo: previsión, planeación, organización, dirección y control.
- Identificó las seis funciones que realiza toda empresa: técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas.
- Diseñó un perfil del administrador (aspectos físicos, intelectuales, morales, cultura general, conocimientos especiales, experiencia).
- Señaló que la administración debe estudiarse en las escuelas.
- •Postuló los 14 principios para tener éxito al ejercer la función administrativa.



Aplicaciones actuales en las organizaciones

- Las contribuciones de la Teoría Clásica siguen vigentes: un gerente o administrador debe saber planear, organizar, dirigir y controlar.
- Los aciertos y errores de estos clásicos nos permiten analizar y criticar sus teorías. Sin embargo, esta corriente nos permite vislumbrar un panorama general y fácil de entender sobre la administración.
- La base de los autores contemporáneos, siguen siendo las teorías clásicas.

**Tabla 2.7. Aportes de la corriente clásica**

## 2.4 Enfoques Humano Relacionista

La Teoría de las Relaciones Humanas (o Corriente Humanística de la Administración) tuvo como principal objeto de estudio al individuo en el proceso organizacional del trabajo. A principios del siglo XX, las innovaciones tecnológicas, el análisis de métodos y procedimientos y la visión integral de la empresa ya habían sido analizados y desarrollados hasta sus últimas consecuencias. Pero el punto de vista empresarial, basado en estos presupuestos, era considerado un tipo autocrático de explotación científica. Entonces, surgió la necesidad de humanizar más al proceso productivo y las organizaciones.



Eventos importantes originaron esta perspectiva. En primer lugar, la aplicación de las llamadas ciencias humanas (Psicología y Sociología) en el ámbito empresarial demostró lo inadecuado del sistema de trabajo en la práctica científica de la Administración. En consecuencia, aparecieron interesantes investigaciones realizadas por psicólogos de la época: Kurt Lewin, John Dewey, George Elton Mayo, Fritz J. Roethlisberger y Robert Tannenbaum, entre otros.

La Escuela de la Administración Científica se desarrolló desde un enfoque técnico, es decir, concibió la productividad a través de herramientas y técnicas preponderantemente ligadas a la ingeniería de la empresa (hablamos de Ingeniería porque precisamente esta disciplina dio origen a los primeros estudios de la administración de empresas).





Más tarde, con las investigaciones y experimentos de los esposos Gilbreth, este período científico y netamente técnico fue cambiando de matiz a las teorías administrativas con un enfoque humano. En sus estudios de la mejor manera de lograr las cosas (*the best way*), incluyeron aspectos de la Psicología Industrial; así, no sólo mejoraron los procedimientos laborales, sino también evitaron al máximo la fatiga humana y minimizaron los riesgos de trabajo.

Este cambio de paradigma de la administración científica dio pauta para investigaciones posteriores de psicólogos y sociólogos interesados en las organizaciones, específicamente empresariales. Entonces se creó una corriente del pensamiento administrativo, la escuela de las Relaciones Humanas o Humano Relacionista que considera al individuo como el recurso más importante de la organización. Dicha escuela surge en los años 30s, como consecuencia de la deshumanización del trabajo como característica de la administración científica, que a través de sus métodos (rigurosos y mecánicos), explotaban al trabajador, lo que trajo como consecuencia protestas que se manifestaron a través de huelgas, sindicatos, ausentismos, etc.

A partir de esta nueva óptica, comienzan a desarrollarse nuevos experimentos en las organizaciones, con el fin de observar las conductas y el comportamiento del trabajador, primero en grupo y más tarde de manera individual. Elton Mayo, Kurt Lewin, Mary Parket Follet son algunos de los autores que sobresalen en esta época.

El experimento que identifica esta corriente fue realizado por **Elton Mayo (1880-1949)** en la Western Electric. En principio, el objetivo del trabajo era definir la relación entre factores físicos y productividad, pero los resultados fueron más allá de las expectativas: hallaron un elemento inusual y poco aceptable en esos momentos: el factor psicológico. A partir de esto, Elton Mayo realizó cuatro experimentos más con el propósito de observar de cerca el comportamiento de los obreros cuando trabajaban en equipo, así como las respuestas de los mismos ante diferentes estímulos, desde los materiales (luz interna en los talleres), hasta otros como aumentar o disminuir descansos y recortar jornadas laborales.



Las conclusiones obtenidas de este experimento fueron:

- A. El nivel de operación es resultante de la integración social.
- B. El comportamiento del individuo se apoya en el grupo, es decir, manifiesta un comportamiento social.
- C. Las recompensas y sanciones sociales son más importantes que las económicas.
- D. La empresa pasó a ser vista como una organización social compuesta por grupos informales.
- E. El contenido y naturaleza del trabajo tienen enorme influencia sobre la moral del trabajador.
- F. La faceta emocional juega un papel importante en los estudios de la organización.

**Figura 2.12. Conclusiones del experimento de Elton Mayo**

Por lo tanto:

- El trabajo debe ser grupal y no individual
- El trabajador no reacciona de forma aislada
- Es importante la formación de jefes, capaces de tener el mando, saber comunicarse y persuadir al trabajador para que realice lo que se quiere
- El trabajador espera recibir reconocimiento
- Hay que comprender las necesidades psicológicas del trabajador

### **Mary Parket Follet**



Es considerada, en la escuela de las relaciones humanas, como una de las precursoras más importantes del pensamiento administrativo. Nació en Quincy, Massachussets, en 1868. Entre sus escritos más importantes resaltan El nuevo estado, la organización en grupos como solución para el gobierno popular (1924), Experiencia creativa (1918) y, en 1925, dictó las conferencias Los principios psicológicos en la administración de los negocios y El poder

con la gente.

Sus principales aportaciones fueron conceptuar, de una forma única, algunos elementos básicos de la administración. Fue partidaria de la práctica democrática y participativa de la administración, humanizó conceptos como la autoridad y liderazgo; al mismo tiempo, exhortó al estado y a la dirección de las empresas de bajar al nivel de las necesidades de la sociedad y el trabajador. El conflicto fue uno de los temas en que ahondó en la necesidad de integración para encontrar la mejor solución y el beneficio de ambas partes.

A continuación, mencionaremos algunos puntos en concreto para comprender su pensamiento (Graham, 1997).

### Liderazgo



Para Follet, un líder es quien visualiza la situación completa, organiza la experiencia de un grupo, ofrece una visión del futuro y capacita a los seguidores para convertirse en líderes.

### Autoridad



La manera más efectiva de ejercer autoridad consiste en las órdenes despersonalizadas, con énfasis en la importancia de la tarea, más que en los derechos que una persona tiene sobre otra. La autoridad debe ir de acuerdo con el conocimiento y la experiencia, ahí es donde debe cumplirse la obediencia, sin importar si está arriba o debajo de la línea jerárquica.

### Ética corporativa



La moralidad es social: no se origina del interior de una persona en relación solamente con el yo, sino del miembro dentro de un grupo. Las profesiones se anticipan a los negocios a tener "códigos de grupo", lo que facilita la comunicación de problemas.

### Conflicto



Es una manifestación de diferencias de opiniones e intereses. Se debe tratar de que el conflicto funcione a nuestro favor al obtener resultados positivos del mismo. Métodos para resolver el conflicto:

- \* *La dominación.* Es la victoria de una parte sobre la otra.
- \* *El acuerdo.* Cada parte cede un poco para conservar la paz.
- \* *La integración.* La solución se encuentra en que ninguna de las partes tiene que sacrificar algo. Ésta no nos deja una sensación de triunfo.

### Poder



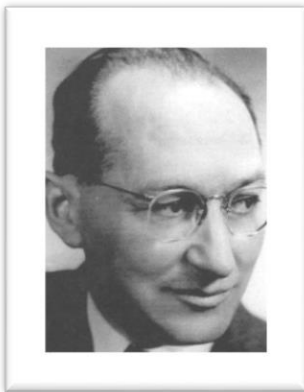
Se tiene que reconsiderar el modelo tradicional del "poder sobre la gente", que puede ser degradante y contraproducente. Se sugiere, entonces, el modelo del "poder con la gente": si su negocio está organizado de tal modo que pueda influir a otro directivo, mientras éste influye en usted, si está organizado de tal manera que un trabajador tenga la oportunidad de influirlo a usted de la misma manera que usted sobre él, si existe una influencia interactiva todo el tiempo, se puede crear el poder con la gente.

**Espíritu democrático**

A través de un gobierno democrático, podemos desarrollar nuestro potencial, fortalecer y mejorar los grupos a los que pertenecemos. En una verdadera democracia, cada individuo toma parte en el proceso de toma de decisiones y acepta su responsabilidad personal en el resultado global.

La tesis de Mary Parket Follet sobre la resolución mutua de problemas anuncia el compromiso del empleado, la administración participativa, los círculos de calidad y otros enfoques con base en equipos para comprometer a la fuerza de trabajo en el diagnóstico, análisis y descubrimiento de soluciones.

**Tabla 2.8. Conceptos sobre los que trabajó Mary Parker Follet**

**Kurt Lewin**

Kurt Lewin, otro de los autores renombrados de esta corriente, estudió la dinámica de grupos, estilos de liderazgo y la teoría de la resistencia al cambio (investigaciones de gran valía para entender las actitudes del individuo frente a los problemas formales de las organizaciones). Es un puente en la historia del pensamiento administrativo entre la escuela de las Relaciones Humanas y la Estructuralista. Con su visión del Gestalt, propuso que la persona debe analizar sus pensamientos y acciones en un contexto grupal y no individual, y así resolver muchas dudas de su entorno.

De las investigaciones de Lewin, el experimento sobre los estilos de liderazgo ofrece bases interesantes para analizar la conducta del líder dentro de un grupo de trabajo. En un principio, Lewin manejó dos grupos: uno donde se manifestaba un estilo de trabajo autocrático y otro bajo el mando de líderes democráticos, que analizaban colectivamente los asuntos relacionados con el grupo.



Lewin advirtió, sin embargo, que uno de los líderes de este último grupo seguía un estilo distinto al de los demás. No ejercía control alguno sobre el grupo y permitía que sus miembros trabajaran por sí mismos y desarrollaran sus propias soluciones para las dificultades. El psicólogo le llamó a este grupo con un tercer nombre: Laissez-faire (dejar ser, dejar hacer).

A manera de resumen, a continuación, se presenta tabla-cuadro para conocer los aportes de manera general.

### **Enfoque psicológico de la administración**

- Inicia con Frank y Lilian Gilbreth, quienes introdujeron los estudios de tiempo y movimiento de los obreros como técnica administrativa básica para la racionalización del trabajo.
- Hicieron estudios sobre la fatiga humana.

### **Elton Mayo**

- Su principal interés fue analizar los efectos psicológicos en el trabajador.
- Sus estudios sentaron las bases para la creación interna de grupos de trabajo.
- Sus estudios para conocer mejor a los empleados se realizaron en cuatro fases:

1. El efecto de la iluminación
2. Verificación de la fatiga en el trabajo
3. Actitudes y sentimientos
4. Organización informal del trabajo

### **Mary Parket Follet**

Elaboró conceptos básicos de la administración:

- Liderazgo: el líder visualiza, organiza y capacita.
- Autoridad: órdenes despersonalizadas.
- Ética corporativa: el individuo dentro del grupo.
- Conflicto: manifestación de diferencias de opiniones e intereses.
- Poder: “el poder con la gente”.





- Espíritu democrático: cada individuo forma parte del proceso y acepta su responsabilidad personal.

### **Kurt Lewin**

Estudió los siguientes apartados:

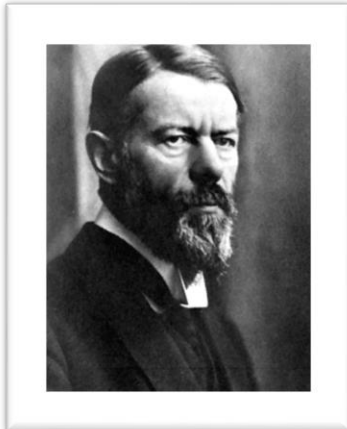
- Desarrollo de la dinámica de grupos.
- Resistencia al cambio.
- Estilos de liderazgo (autocráticos y democráticos).

### **Aplicaciones actuales en las organizaciones**

- Ubicación de grupos formales e informales de trabajo.
- Aprovechamiento de grupos informales de trabajo para mejorar las condiciones laborales, y utilizarlos como puente entre la dirección y los empleados.

**Tabla 2.9. Aportes del Enfoque Humano Relacionista**

## 2.5 Enfoques estructuralista



Los antecedentes de esta corriente se encuentran en la aplicación de la Sociología. Las escuelas científica y humanística habían considerado a la empresa como una entidad auto sostenible, donde todas las situaciones buenas o malas se daban dentro de la misma y se resolvían por mandato interno, sin embargo, surge un nuevo concepto de pensamiento gerencial, la teoría de la burocracia (Max Weber, 1864-1920), se desarrolló dentro del estudio del pensamiento administrativo hacia la

década de 1940, en función de diferentes factores, entre ellos:



**Figura 2.13. Factores que contribuyeron al nacimiento de la teoría de la burocracia**

Una de las aportaciones más importantes de este enfoque, fue concebir a la organización como un ente influido por las demás organizaciones que hay a su alrededor, sin importar la clase o giro que representen.



## **Max Weber**

Sociólogo alemán, nacido en 1864, creador de la sociología de la burocracia. Fue profesor de las Universidades de Friburgo y de Heidelberg y se hizo famoso por la teoría de la estructura de autoridad. Talcott Parsons se encargó de traducir algunos de sus libros al inglés y, con ello, se dio a conocer en EUA. Su obra es realmente extensa; sus libros más conocidos son La ética protestante, el Espíritu del capitalismo y La teoría social y económica de las organizaciones.

Weber analizó profundamente a las organizaciones desde puntos de vista diferentes:

- 
- |               |                   |
|---------------|-------------------|
| 1. Burocracia | 3. Autoridad      |
| 2. Democracia | 4. Comportamiento |
- 

Publicó una extensa bibliografía acerca de las grandes organizaciones de su época; les dio el nombre de burocracias y pasó a considerar el siglo XX como el siglo de las burocracias, pues creía que éstas eran las organizaciones características de una nueva época. Hizo importantes aportaciones a la administración: sus estudios sobre las organizaciones fueron muy extensos en todos los aspectos (económicos, políticos, religiosos, sociales, culturales, etcétera).

Los autores destacados de este enfoque, además de Weber, son: Amitai Etzioni y Renate Mayntz que analizan la organización a través de factores internos, como autoridad, poder y comunicación.



## **Amita Etzioni**



Sociólogo estadounidense. Entre sus obras más importantes, se encuentra *Organizaciones modernas*, en la que estudia la vida humana y sus organizaciones. Etzioni resalta: “Nacemos dentro de las organizaciones, somos educados por ellas y la mayoría de nosotros consumimos buena parte de nuestra vida trabajando para organizaciones; empleamos gran parte del tiempo libre gastando, jugando y rezando en organizaciones. Además, nos enterrará una organización (Ríos y Paniagua, 2007, p. 116).”

La sociedad es organizacional y las organizaciones son unidades deliberadamente construidas o reconstruidas para alcanzar fines específicos; el grado en que alcanzarán dichos objetivos será la medida de su eficiencia. Las organizaciones están construidas de manera que sean las más eficientes y sus objetivos están definidos intencionalmente. Etzioni hace hincapié en el estado emocional del individuo dentro de las organizaciones: un trabajador frustrado siempre será un lastre para la organización; cuanto menos enajena una organización a su personal, tanto más eficiente es.



Etzioni reconoce como organizaciones a empresas, hospitales, iglesias, escuelas, ejércitos y prisiones; excluye grupos étnicos, tribus, clases, grupos de amigos y familias.

Las organizaciones tienen las siguientes características:

---

A)

División del trabajo, del poder y de las responsabilidades

B)

Presencia de uno o más centros de poder que controla los esfuerzos concertados de la organización y los dirigen hacia sus fines.

C)

Sustitución del personal. Es decir, que las personas que no responden a los objetivos de la organización tienden a ser reemplazadas.

**Figura 2.14. Características de las organizaciones según Etzioni**

Su tipología de las organizaciones es considerada, de acuerdo a ciertas variables básicas, similar a las de Renato Mayntz, como autoridad, poder y comunicación. Distingue cuatro tipos de organizaciones:



**1. Organizaciones coactivas:** aquéllas en las que su administración ejerce todo el poder, por ejemplo, las prisiones.



**2. Organizaciones utilitarias:** su principal objetivo es el lucro, apoyándose en una autoridad racional-legal; por ejemplo las empresas.



**3. Organizaciones normativas:** se basan en recompensas por pertenecer a ellas; los miembros están por convicción; por ejemplo, la iglesia.



**4. Organizaciones mixtas:** son una combinación de las antes mencionadas.

**Tabla 2.10. Tipología de las organizaciones según Etzioni**

## **Renate Maynz**



Renate Mayntz, socióloga alemana escribió que “la sociedad es un ente multifacético y se le debería denominar como sociedad organizada, ya que su número es elevado en estructuras y formaciones sociales” (Ríos y Paniagua, 2007 p. 116).

En su obra más importante, *Sociología de las Organizaciones*, de 1963, realizó un análisis sociológico de las organizaciones, en las estructuras y los procesos de cada una de ellas. Las clasificó con base en la estructura de autoridad.

La organización la define como un elemento de la estructura social, no como un elemento súper estructural, que descansa sobre una estructura definida por las





relaciones sociales concretas; la organización es un reflejo de un sistema imperante e importa formas modernas de organización (como orden, función administrativa).

Según Mayntz, existen tres tipos de estructura de autoridad y tipología de las organizaciones:

- |   |
|---|
| 1. Organizaciones estructuradas jerárquicamente       |
| 2. Organizaciones estructuradas democráticamente      |
| 3. Organizaciones estructuradas con autoridad técnica |

Para comprender el desarrollo histórico de las organizaciones, es necesario analizar sus diferentes manifestaciones a través del tiempo. Según Mayntz (Ríos y Paniagua, 2007, p. 117)

**La empresa**



Es la organización más joven: nace con la industrialización y sus condiciones tecnológicas. En cierta forma, es representativa de la actual sociedad.

**La iglesia**



Es de las instituciones más antiguas, de las más organizadas, y en varios aspectos burocratizada.

<p><b>La escuela, el hospital y la prisión</b></p>		<p>Son organizaciones con un alto grado de difusión, a veces poco independientes, pero también a la vez de las más burocratizadas. En las escuelas es donde resulta más manifiesto el proceso de crecimiento.</p>
<p><b>El ejército</b></p>		<p>Es la institución soporte formal y legal de toda la época, considerada como símbolo de orden y justicia. Su forma de organización ha sufrido, desde luego, repetidos cambios significativos.</p>
<p><b>Las asociaciones</b></p>		<p>Las asociaciones económicas y patronales, se desarrollaron juntamente con la industrialización, pero también fueron un producto de los primeros grupos o sindicatos. No se conciben sin una evolución de la sociedad.</p>

**Tabla 2.11. Diferentes manifestaciones de las organizaciones**

En este desglose, la empresa se comprende como el reflejo de la relación básica dentro de la estructura social y el elemento fundamental de la división de clases. No es un elemento súper estructural, pero es, en realidad, el contexto en el que se producen las relaciones de producción fundamentales (relaciones de producción capitalista), que determinan las estructuras sociales de estas sociedades modernas (en donde se genera la división de clases característica del estado burgués).

Renate Mayntz, en Sociología de la organización, define tres principales problemas objeto dentro de la sociedad:



**1.** El individuo: su pertenencia a diferentes grupos, sus móviles y la medida de su participación; su comportamiento en la organización y sus reacciones ante esta situación social. Es un punto de vista psico-sociológico.

**2.** Análisis sociológico de la organización: dentro de este rubro, el objetivo principal es investigar sus formas sociales: su estructura, los procesos, sus relaciones con el medio circundante.

**3.** La significación de las relaciones entre el individuo y la sociedad o el estado y su interrogante: ¿Cuál es el grado de libertad que tiene el individuo con ello?

Por otro lado, observa algunos elementos importantes en las organizaciones:

Define ciertos peligros para las organizaciones en la sociedad:

1. Cuando han perdido independencia como centros de poder social, controladas con un grupo dominante.
2. Cuando la racionalidad interna de la organización no tenga que ver nada con la razón ni con la calidad moral de sus objetivos. Una organización puede llevar a cabo el logro de los objetivos más loables como los más disparatados.

Menciona dos elementos fundamentales cuando trata de definir y delimitar la organización	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Son formaciones sociales, de totalidades articuladas, con un círculo precisable de miembros y una diferenciación interna de funciones.</li> <li>2. Tienen el común de estar orientadas de una manera consciente hacia fines u objetivos específicos.</li> </ol>
Define a la organización como un sistema social con elementos determinantes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Orientación hacia un objetivo.</li> <li>2. Acción recíproca con el medio ambiente.</li> <li>3. La autopreservación.</li> <li>4. La integración.</li> </ol>

**Tabla 2.12. Elementos de las organizaciones**

## Chester Barnard



Una de las obras clásicas más leídas en todos los tiempos, que se han publicado en el campo de la administración, es el tratado titulado *Las funciones del ejecutivo*, escrito por Chester I. Barnard en 1938. Nadie más para escribir este libro que una persona que pasó toda su vida de ejecutivo. Fungió como presidente desde 1927 hasta 1948 en la empresa Jersey Bell Telephone Company y estuvo fuertemente influenciado por Pareto.

El análisis que desarrolla en su obra, con respecto al administrador, es un verdadero enfoque de sistemas sociales: para comprender y analizar las funciones de los ejecutivos, Barnard estudió sus principales tareas en el sistema donde operan. Una de sus conclusiones importantes fue detectar la importancia de mantener un sistema de esfuerzo cooperativo en una organización formal y, precisamente, ésta era la tarea primordial de los ejecutivos. Cabe mencionar que él utilizaba la palabra “ejecutivo” para identificar a los administradores, sin importar el nivel en que se encontraran.

Sus estudios, indudablemente, aportaron un análisis profundo de los principales elementos de la tarea administrativa; contiene intuiciones extraordinarias sobre la toma de decisiones y el liderazgo, todo ello analizado y escrito como una verdadera autoridad en la materia como lo fue él. Sus aportaciones están ligadas a procesos organizacionales, como la organización, la comunicación y la autoridad, entre otros.



En el concepto de “organización”, enfatizó la importancia de los grupos informales y la manera de aprovecharlos; por su parte, al hablar de la comunicación, resaltaba la importancia de ese medio a través del cual se vinculaban

los integrantes de una organización para lograr un propósito común (Koontz y Weirich, 2014)



En cuanto a la autoridad, Barnard afirma que ésta tiene dos elementos básicos:

- a) El origen del mando (quien ordena)
- b) La aceptación del mando (quien obedece)

Demuestra la importancia que tiene la actitud del ejecutivo en el logro de los objetivos y que el logro de los objetivos se basa, principalmente, en el desempeño del jefe.

La aceptación de la autoridad o mando depende, en gran parte, de cumplir adecuadamente las órdenes dadas, siguiendo los siguientes requisitos:

- **Comprensible:** la orden debe ser comprendida por los subordinados.
- **Congruente:** debe ser acorde con los objetivos de la empresa.
- **Compatible:** debe de estar equilibrada con los intereses personales y con los de la empresa.
- **Factible:** debe ser una orden posible de cumplir.

La obra de Bernard relaciona dos aspectos importantes:

1. La actitud del jefe y la reacción del subordinado
2. La importancia que tiene en una empresa que una orden sea comprendida y aceptada.

## Talcott Parsons



Es uno de los sociólogos más importantes y representativos de lo que se conoce como sociología clásica norteamericana. Fue heredero de la gran tradición funcionalista de la sociología (de Saint Simon a Durkeim a Radcliffe Brown y Malinowski). Nació en Colorado, Springs, el 13 de diciembre de 1902. Fungió como docente en la Universidad de Harvard durante más de 50 años (1927-1974), donde ocupó diversos cargos: director del departamento de sociología en 1944 y presidente del nuevo departamento de relaciones sociales en 1946. Fue nombrado, en 1949, presidente de la American Sociological Society.

La obra de Talcott Parsons abrió caminos para el estudio de los sistemas y hace el enlace entre la acción social y la cibernética. La teoría del caos, la ecología y otras disciplinas y aplicaciones en las ciencias humanas dependen de un análisis de los sistemas y su propensión al equilibrio; por ello, es básico en la discusión sobre el cambio. En sociología, se le reconoce como uno de los exponentes más sobresalientes del funcionalismo estructural, teoría que puntualiza la autorregulación de las sociedades, así como la interacción de los elementos que la componen; pueden ser valores, metas, funciones, etcétera. Las necesidades básicas determinan la autosuficiencia de una sociedad; algunas de estas necesidades son el orden social, la adquisición de bienes y servicios y la protección de sus habitantes.

Los estudios y teorías de Talcott Parsons se basaron en diferentes estudios contemporáneos, principalmente en los escritos de Durkheim; de hecho, adopta su definición de la sociedad, pero, de manera personal, la conceptúa como un sistema, a diferencia de Durkheim, que la considera como un organismo.



Por otro lado, critica el concepto que le da Weber al conflicto: para Parsons, el conflicto es una disfunción entre el individuo y la sociedad; al igual que Weber, considera a la acción social como una conducta con un significado cultural.

En sus escritos y reflexiones, acude a otras ciencias para dar solución a situaciones sociales. Por ejemplo, de la psicología Freudiana retoma la teoría de la personalidad, que tiene tres componentes: el ello (deseos), el “superyó” (restricciones) y el yo (mediador realista); bajo este tenor, las restricciones del superyó son las de conformación social. En su teoría sistémica, toma de Ludwing Von Bertalanffy la teoría general de sistema y propone que está debe aplicarse a todas las ciencias del conocimiento.

### Su teoría



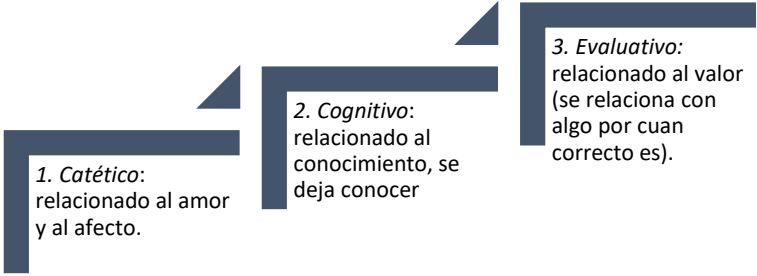
Retomando su teoría de “acción social”, nos indica que cada individuo maneja una serie de papeles en la sociedad y que éstos están definidos de manera individual y grupal. Estos roles irán cambiando conforme el individuo vaya retomando diferentes caminos en la vida; por lo tanto, socializa a través de distintos agentes de socialización.

Para Parsons, la acción social debe ser estudiada en sus dos dimensiones: estructura y funcionamiento. A la vez, la estructura tiene cuatro objetos:

1. *Psicológicos*: acciones imprescindibles y afectivas (comer, reír, pensar, etc.).
2. *Físicos*: objetos materiales, no interactúan pero son medios.
3. *Culturales*: regulan y le dan significado a la acción.

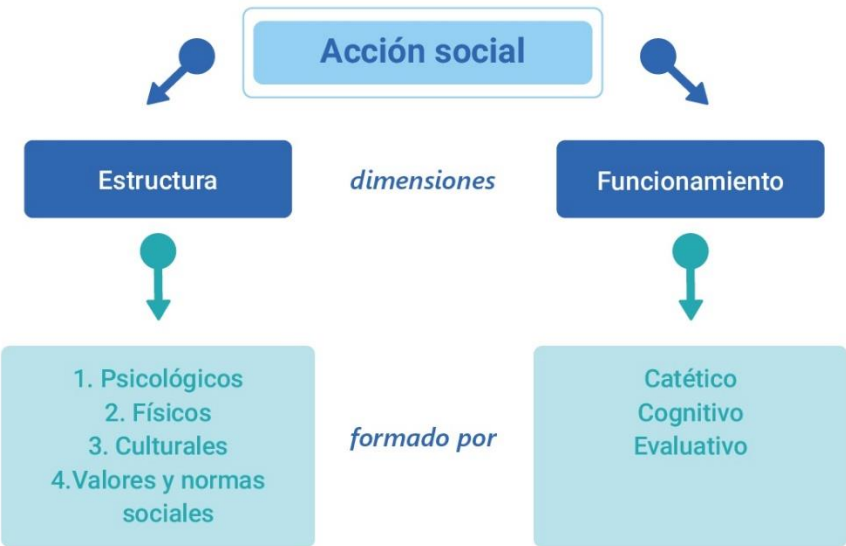
4. *Valores y normas sociales*: otros individuos con quien se interactúa.

En cuanto al funcionamiento de la acción social, podemos describirlo a través de tres modos:



**Figura 2.15. Dimensión funcionamiento de la acción social**

Puesto que la sociedad y la acción social se desarrollan bajo un concepto sistémico, entonces, la pregunta es: ¿Cómo lograr que este sistema se encuentre en constante equilibrio?



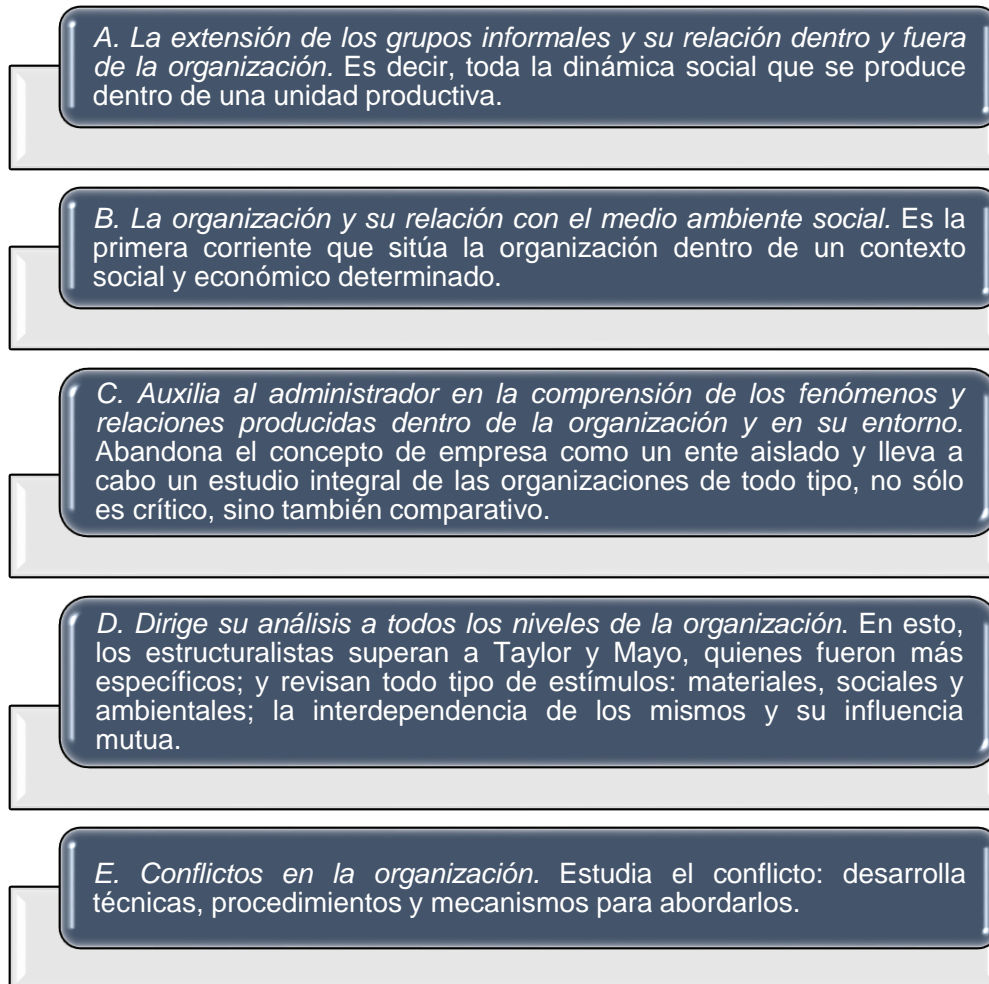
**Figura 2.16. Las dimensiones de la acción social propuesta de Parsons**



Talcott Parsons sugiere que, primero, para que haya una comunicación, una coordinación entre los subsistemas de ese gran sistema social, es importante que se definan sus fines y objetivos, así como los métodos para obtener los resultados esperados. Como paso siguiente, se establecen las normas de funcionamiento, los sistemas de gratificaciones y sanciones, se nombra a los responsables y autoridad correspondientes. Después de definir el subsistema político, se busca socializar a la gente. Este proceso comienza desde la niñez, de acuerdo a las normas establecidas y recurriendo a los sistemas de gratificaciones y sanciones para lograr los fines sociales. Este último concepto estipula que los integrantes de la sociedad deben conocer los valores en que se sustentan, así como la motivación correspondiente para que sean aceptados.

Por otro lado, si se desea asegurar los resultados u objetivos de la sociedad, es importante dividir el trabajo entre los distintos integrantes, coordinarlos e integrarlos. El lugar que ocupe el individuo en la sociedad será el que determine su prestigio, propiedad y poder. De esta forma, la sociedad gratificará al individuo que haya cumplido, en gran medida, con los fines en la pirámide social; es decir, tendrá un mejor nivel de vida y un estatus social aquél que se haya preocupado por su educación y formación social que aquél que no haya cumplido en lo más mínimo con estas condiciones. En resumen: el fracaso de la sociedad comienza y termina por el fracaso individual.

El conflicto también es un factor que afecta a la organización. En este sentido, Ralph Dahrendorf, apoyado en el concepto estructuralista, genera una teoría específica respecto al conflicto industrial:



**Figura 2.17. Teoría del conflicto industrial**

A manera de resumen, a continuación, se presenta tabla-cuadro para conocer los aportes de manera general.

### **Antecedentes**

- Fragilidad de las escuelas Clásica y de las Relaciones Humanas.
- Necesidad de un modelo de organización racional.

### **Características**

- Objetivos de la organización.
- Tipologías de las organizaciones.



- Relaciones sociales dentro de la organización.
- Análisis de elementos formales e informales.
- Extensión de los grupos informales.
- Organización y su relación con el medio ambiente social.
- Análisis a todos los niveles de la organización.
- Estudio de todo tipo de estímulos.

### **Max Weber**

- Creó la sociología de la burocracia.
- Estudió aspectos de la burocracia, democracia, autoridad y comportamiento.
- Su modelo se basa en tres tipos de sociedad: tradicional, carismática y legal, cada uno con un estilo de autoridad específico.
- Señaló que la burocracia se caracteriza por la división del trabajo, delegación de autoridad, alcance de control y estructura.

### **Renate Mayntz**

- Las organizaciones pueden ser altamente coactivas, utilitarias, normativas y mixtas.
- Definió la organización como un elemento de la estructura social.
- Distinguió tres tipos de organizaciones estructuradas: jerárquica, democrática y de autoridad técnica.
- Analizó las organizaciones en sus diferentes manifestaciones a través del tiempo: empresa, iglesia, escuela, hospital, prisión, ejército y asociaciones.

### **Amitai Etzioni**

- Las organizaciones se clasifican en: organizaciones estructuradas jerárquicamente, organizaciones estructuradas democráticamente y organizaciones estructuradas con autoridad técnica
- Hace hincapié en el estado emocional del individuo dentro de las organizaciones.
- Reconoce las características de las organizaciones: división del trabajo, poder y responsabilidades; presencia de uno o más centros de poder.
- Distingue cuatro tipos de organizaciones: coactivas, utilitarias, normativas y mixtas.

### **Chester I. Barnard**

- Detecta la importancia de mantener un sistema de esfuerzo cooperativo en una organización formal.
- Distingue dos elementos básicos de la autoridad o mando: origen y aceptación.



### **Talcott Parson**

- Representante de la Sociología Clásica Norteamericana.
- Concibe la acción social en dos dimensiones:
  - - Estructura: aspectos psicológicos, físicos y culturales; valores y normas sociales.
  - - Funcionamiento: catético, cognitivo y evaluativo.

### **Aplicaciones actuales en las organizaciones**

Hoy día, se aplican conceptos como “cultura organizacional”, “valores” y “costumbres en las organizaciones”.

**Tabla 2.13. Aportes del enfoque estructuralista**



## 2.6 Enfoques Neo Humano

### Relacionista

En su libro *Introducción a la teoría general de la administración*, Chiavenato (2014) afirma que el Neo humano relacionismo (llamado también Teoría del Comportamiento o Behaviorista) es el análisis o estudio del enfoque del comportamiento organizacional. Esta corriente surgió al final de la década de 1940, con una redefinición total de los conceptos administrativos; se manifestó como una oposición fuerte a la Teoría Clásica y a la Teoría de las Relaciones Humanas (a la que juzgó como acción romántica de los problemas formales dentro de la organización).



Los orígenes de esta propuesta están fuertemente ligados con los aportes de Kurt Lewin, referentes al estudio del cambio y grupos de trabajo, así como con las publicaciones de Chester Barnard (*Las funciones del ejecutivo*) y George Homans (*El grupo humano*). Esta nueva corriente pone el más fuerte énfasis de las ciencias de la conducta (Psicología Organizacional) en la teoría administrativa, así como en la búsqueda de soluciones democráticas y flexibles a los problemas organizacionales.

Las ciencias del comportamiento han ejercido una gran influencia sobre la teoría administrativa. Trabajan con los supuestos de que el individuo es un animal dotado de necesidades, capaz de comunicarse y con un sistema psíquico. El hombre se

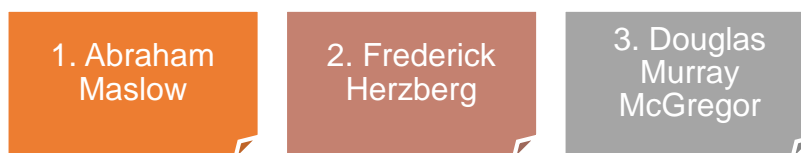
caracteriza por un patrón dual de conducta: puede cooperar, pero también competir cuando sus intereses individuales se ven afectados o distanciados por otros, por tanto, los objetivos que se propone no siempre están en relación constante con su situación, se generan conflictos internos y externos que le exigen escalar nuevos horizontes.



Para explicar el comportamiento organizacional, esta teoría se fundamenta en el estudio de la conducta individual de las personas, lo que conlleva el análisis sobre la motivación humana.

Precisamente la motivación humana es uno de los temas centrales del Neo humano relacionista. Considera que es primordial elaborar un estudio sobre las necesidades. El ser humano está inmerso en un sinfín de necesidades complejas y diferenciadas que orientan y dinamizan su comportamiento en dirección a ciertos objetivos personales; pero las satisface parcialmente, porque siempre encontrará nuevas necesidades. Esto lo convierte en un ser insatisfecho, ávido de éxito, poder y realización. De aquí la importancia que el administrador conozca este renglón de la vida organizacional, y utilice la motivación adecuada para mejorar la calidad de vida dentro de las entidades.

A continuación, presentamos la propuesta de los principales exponentes de esta corriente:



**Figura 2.18. Exponentes principales del Enfoque Neo Humano Relacionista**

## Abraham Maslow



Abraham H. Maslow (1908-1970), psicólogo y consultor norteamericano, fue uno de los mayores especialistas en el estudio de la **motivación humana**. En su obra *Motivation and personality*, destaca su teoría de la jerarquía de las necesidades (*necesidad* es un estado de desequilibrio físico-mental que experimenta el individuo cuando se da cuenta que carece de algo).

En su teoría, Maslow plantea una **jerarquía de necesidades humanas** organizadas por niveles en orden de importancia e influencia, como una pirámide. En la base se encuentran las fisiológicas o inferiores; y en la cima, las de autorrealización o elevadas.

- A. **Fisiológicas.** Comer, dormir, abrigo, deseo sexual, entre otras. Son necesidades instintivas y nacen con el individuo, se relacionan con la preservación de la especie.
- B. **De seguridad.** Indican la preocupación por la estabilidad y protección contra todo lo extraño que amenace los intereses de la persona.
- C. **Sociales.** Cuando las necesidades primarias o fisiológicas se encuentran satisfechas, el individuo tiene la necesidad de afiliación, asociación, participación, afecto, amor. Pero si no se cubren, se vuelve hostil, antagónico e inadaptado con los que le rodean.
- D. **De estima.** Es la posición, el estatus en que se valora el individuo. Comprenden la autopercepción, autoconfianza, deseo de fuerza y confianza frente al mundo, independencia y autonomía. Si no resuelven estas necesidades, el individuo se ve frustrado, se siente inferior, dependiente y desamparado.
- E. **De autorrealización.** Son las más elevadas y se hallan en la cima de la pirámide. El individuo se pone retos en todo lo que emprende; la mejora continua y la calidad en todo lo que realiza son sus cartas de presentación; viaja constantemente y genera una dinámica en todos sus actos.

Pero cuando no encuentra su autorrealización, se encierra en un estado de mediocridad y parecerá poco creativo en sus tareas y conflictivo en todos los ámbitos, tanto en la familia como en su trabajo.

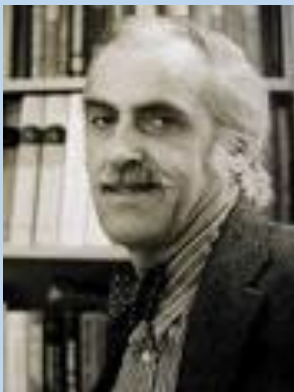
Según Maslow, la satisfacción de necesidades primarias (fisiológicas y de seguridad) no produce comodidad, al contrario, desata una serie de disgustos, ya que las necesidades secundarias van a presionar al individuo. Las personas no dejan de desear, por ello las necesidades secundarias empiezan a adquirir poder de motivación. Un nivel más alto se convierte en una fuente activa de motivación, siempre y cuando se hayan satisfecho por completo las necesidades de los niveles bajos.

Las personas no pueden quedarse en un nivel durante mucho tiempo, incluso pueden regresar de un nivel superior a uno completamente inferior. Un ejemplo clásico de esta situación es la amenaza de la pérdida del trabajo: el individuo de pronto se siente amenazado y retorna al nivel de seguridad, desencadenando un cambio general en su conducta individual y en su relación laboral.

Hay críticas de toda índole a esta teoría. Por ejemplo, Maslow no precisó a qué nivel pertenece el dinero como incentivo. El papel que juega es variable, ya que algunos lo consideran elemental para satisfacer las necesidades fisiológicas básicas; en cambio, otros lo relacionan con la autorrealización. Así, para un individuo cuyo mayor deseo es vivir con lujo, representa el medio para satisfacer ese anhelo.

Pero es innegable que su teoría fue tan importante e instructiva para los administradores, que a través de ella determinan la inhabilidad de las necesidades satisfechas para motivar la conducta humana; y conocen las condiciones que deben cumplir para generar un ambiente de aceptación y creatividad hacia las funciones organizacionales.

## Frederick Herzberg



Autor de la Teoría de los Dos Factores o **Teoría Dual de la Motivación**, Herzberg llevó a cabo un estudio de las actitudes en el trabajo de doscientos ingenieros y contadores. Colocó las respuestas manejando dieciséis factores en dos partes (izquierda y derecha). En el lado derecho reunió los factores relacionados con la satisfacción del trabajo; y en el izquierdo, los de insatisfacción. El objetivo era explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. De ello, concluyó que el **descontento y la satisfacción** surgen de dos conjuntos independientes de factores. Así nació la Teoría de los Dos Factores, que explicamos a continuación.

### **Factores higiénicos**

Llamados también factores extrínsecos, se localizan en el medio ambiente que rodea al puesto y a la persona: abarcan las condiciones en que desempeña su trabajo. Están fuera del control del trabajador, ya que son administrados y decididos por la empresa: el salario, beneficios sociales, dirección o supervisión, reglamentos internos, etcétera. Cuando estos factores son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción; y cuando lo hacen, no logran sostenerla por mucho tiempo. En cambio, si son precarios, provocan insatisfacción.

### **Factores motivacionales**

Conocidos también como intrínsecos, están relacionados con el contenido del cargo y la naturaleza de las tareas que ejecuta el trabajador. Los controla la persona, puesto que atañen a lo que hace o desempeña. Involucran los sentimientos concernientes al crecimiento individual, responsabilidad, reconocimiento profesional y autorrealización. Cuando son óptimos provocan la satisfacción de las personas; si son precarios, los evitan. Por estar ligados a la satisfacción del individuo se les denomina factores de satisfacción. Tradicionalmente, las tareas y cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender principios de eficiencia y economía, pero han suprimido los retos y oportunidades para la creatividad individual. De modo que pierden el significado psicológico para quien los ejecuta, y tienen un efecto de “desmotivación” que provoca apatía y desinterés, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Ante esto, para que el individuo se sienta motivado por su trabajo y por ende sea más creativo, Herzberg propone el “**enriquecimiento de tareas**” o “**enriquecimiento del cargo**”. Éste consiste en sustituir las tareas más simples y elementales del cargo con tareas más complejas; ofrece condiciones de desafío y satisfacción personal, para que así el empleado continúe con su crecimiento individual.

Uno de los puntos críticos de esta teoría es que en su origen el autor supuso que había una relación entre satisfacción y productividad, examinó la satisfacción, pero no la productividad o su vínculo con la satisfacción. Además, no considera la individualidad de los factores: un mismo factor puede producir insatisfacción en una persona, y en otra satisfacción. Con todo, su propuesta ha ampliado el conocimiento de los efectos de las características del trabajo en la satisfacción, motivación y desempeño.

## Douglas McGregor



Autor de *El lado humano de la empresa*, es uno de los más famosos investigadores de la conducta humana de la administración. En su obra se dio a la tarea de comparar dos estilos antagónicos de administrar. Uno basado en la teoría tradicional excesivamente mecanicista y pragmática (lo nombró Teoría X); y otro de dirección, apoyado en las concepciones modernas frente al comportamiento humano, considerando al individuo como un ser consciente y sagaz frente a sus responsabilidades (lo nombró Teoría Y). Ambas tendencias provienen de dos distintas suposiciones acerca de la conducta de las personas.

### **Teoría X**

Conocida también como Teoría de las Suposiciones Tradicionales de la Conducta Humana, se fundamenta en **convicciones incorrectas** sobre el comportamiento humano:



- A. Por naturaleza, el hombre es indolente y perezoso; le desagrada el trabajo y hace todo lo posible por evitarlo.
- B. El hombre tiene falta de ambición, no le gusta asumir responsabilidades, es dependiente y prefiere ser dirigido. Desea ante todo seguridad.
- C. Su propia naturaleza lo lleva a resistirse al cambio, prefiere no asumir riesgos que pongan en peligro su seguridad.
- D. Es incapaz de autocontrolarse, por lo que necesita control de la dirección, regularmente bajo amenazas y castigos.

Este enfoque refleja un estilo de dirección duro, rígido y autocrático que **supone a las personas como meros recursos o medios de producción**. Los individuos dentro de este estilo de liderazgo trabajarán bajo un marco ya planeado, con esquemas y estándares; se limitarán a los objetivos de la empresa y dejarán pasar el tiempo satisfaciendo exclusivamente sus necesidades primarias de vida. Es un ejemplo clásico del taylorismo: la dirección creará todos los planes de trabajo y seguridad del obrero a cambio del control absoluto e impositivo de las reglas del juego; no aceptará sugerencia alguna, ni permitirá otorgar incentivos más allá de los ganados por el trabajador en su lote productivo.

El trabajador se acostumbrará a ser dirigido y toda la responsabilidad la tendrá siempre la dirección. El salario será el único estímulo válido, pues prevalece un ambiente de desconfianza, vigilancia y control; si el estímulo salarial no llega, el trabajo no sale.

### **Teoría Y**

En contraposición a la Teoría X, es la **concepción moderna de la administración**: se basa en ideas y premisas actuales, que conciben al ser humano de la siguiente manera.

- A. No esquivas sus responsabilidades, le agrada el trabajo y lo considera como una fuente de satisfacción personal y laboral, natural como descansar o jugar.
- B. No es por naturaleza pasiva o resistente a las necesidades de la empresa; sus actitudes pueden cambiar por experiencias negativas en otras organizaciones.
- C. Tiene motivación básica, potencial de desarrollo y estándares de comportamientos adecuados. El autocontrol y generación de retos son importantes para que logre objetivos tanto organizacionales como personales.
- D. Posee un alto grado de creatividad e imaginación, producto no sólo de un individuo independiente o auto controlado, sino de una organización consciente de dar libertad y confianza a sus empleados.

Administrar bajo la teoría Y generará mayor utilidad a la organización, no sólo en el ámbito lucrativo, sino también en el desarrollo de su factor humano, ya que propone, como lo analizamos en los puntos anteriores, un estilo de administración altamente participativo, democrático y basado en valores humanos y sociales.

**Tabla 2.14. Propuestas de los principales exponentes del Neo Humano Relacionista**



Finalmente, este enfoque suele aplicarse en empresas a través de un estilo de liderazgo basado en una serie de medidas innovadoras y humanistas:

- a) Descentralización de las decisiones y delegación de responsabilidades.
- b) Ampliación del cargo, creación de retos para una mayor valoración o significado del trabajo.
- c) Participación del trabajador en las altas decisiones, una administración participativa y consultiva.
- d) La autoevaluación del desempeño.

**Figura 2.19. Estilo de liderazgo basado en medidas innovadoras y humanistas**

A manera de resumen, a continuación, se presenta tabla-cuadro para conocer los aportes de manera general.

## Definición

- También se conoce como Teoría del Comportamiento o Teoría Behaviorista.
- Es el análisis o estudio del enfoque del comportamiento organizacional.
- Surge a finales de la década de 1940.
- Pone énfasis de las ciencias de la conducta (Psicología organizacional).
- Se fundamenta en el estudio de la conducta individual de las personas.
- Uno de sus temas fundamentales es la motivación humana.



## Antecedentes

- Surge de los conceptos de autoritarismo, mecanicismo y la aplicación indiscriminada de los principios generales de la administración.
- Fuerte crítica a la Escuela Científica de la Administración.

## Abraham Maslow

- Define necesidad como un estado de equilibrio físico-mental que experimenta el individuo cuando carece de algo.
- Plantea una jerarquía de las necesidades organizadas en orden de importancia:
  - - Fisiológicas
  - - De seguridad
  - - Sociales
  - - De estima
  - - De autorrealización

## Douglas McGregor

- Comparó los estilos antagónicos de administrar:
- Teoría X o de las suposiciones tradicionales de la conducta humana. Está basada en convicciones erróneas e incorrectas sobre el comportamiento humano.
- Teoría Y. Considera al individuo como un ser consciente y sagaz frente a sus responsabilidades.

## Chris Argyris

- Concluye que el individuo ha sido educado en forma diferente a lo que se le exige en una organización, por lo que existe un desajuste en su comportamiento.
- Demuestra la incongruencia entre lo que se aprende y lo que se ejecuta.



### **Hebert A. Simon**

- Junto con David Hawkins, elaboró el teorema Hawkins-Simón, relacionado con las condiciones existentes para la solución positiva vectorial de matrices de entrada y salida.
- Concluyó que la mejor manera de solucionar problemas es mediante la simulación, con ayuda de programas de computadora.
- Pionero en el campo de la inteligencia artificial.

### **Frederick Herzberg**

- Propuso la Teoría de los dos Factores o Teoría Dual de la Motivación.
- Concluyó que el descontento o satisfacción del trabajo surgen de dos grupos interdependientes de factores:
  - - Factores higiénicos o extrínsecos: se localizan en el medio ambiente administrado y decidido por la empresa.
  - - Factores motivacionales o intrínsecos: se encuentran relacionados con el contenido del cargo y con las tareas que ejecuta el individuo.

### **Rensis Likert**

- Desarrolló un instrumento para medir las actitudes, la escala de Likert, basado en cuatro sistemas de administración: autoritario o coercitivo, arbitrario o benevolente, consultivo y participativo.

### **Blake y Mouton**

- Desarrollaron una técnica que identifica cinco estilos diferentes de liderazgo, a partir de la malla gerencial, orientada en dos direcciones: el eje horizontal de Grid y el eje vertical de Grid.

### **Aplicaciones actuales en las organizaciones**

- Esta teoría permite a las organizaciones estudiarse a sí mismas.
- Para evitar situaciones negativas en las organizaciones, se analizan las necesidades, proyecciones y logros del factor humano.
- Se consideran aspectos de motivación, liderazgo, cambio organizacional y autoridad.

**Tabla 2.15. Aportes al Enfoque Neo Humano Relacionista**

## 2.7 Enfoque de sistemas

Este enfoque surgió con los trabajos de Ludwig Von Bertalanffy, publicados a mediados del siglo XX, en los cuales asegura que no hay elemento físico o químico independiente, ya que todos están integrados en unidades relativamente interdependientes.



Comprender a la organización como un todo; es tarea de un **análisis sistémico**, por eso la Teoría General de Sistemas (TGS) es fundamental en el pensamiento administrativo, ya que no busca solucionar problemas ni intenta soluciones prácticas, pero sí produce teorías y formulaciones conceptuales que puedan crear condiciones de aplicación en la realidad empírica.

El trabajo del administrador, desde un punto de vista sistémico, es no perder de vista el aspecto integral de la

organización; es decir, para desarrollar la capacidad de abstracción en la solución de los problemas, es necesario concebir a la empresa como una cadena de clientes internos: cada uno de los departamentos depende, absolutamente, del desempeño de

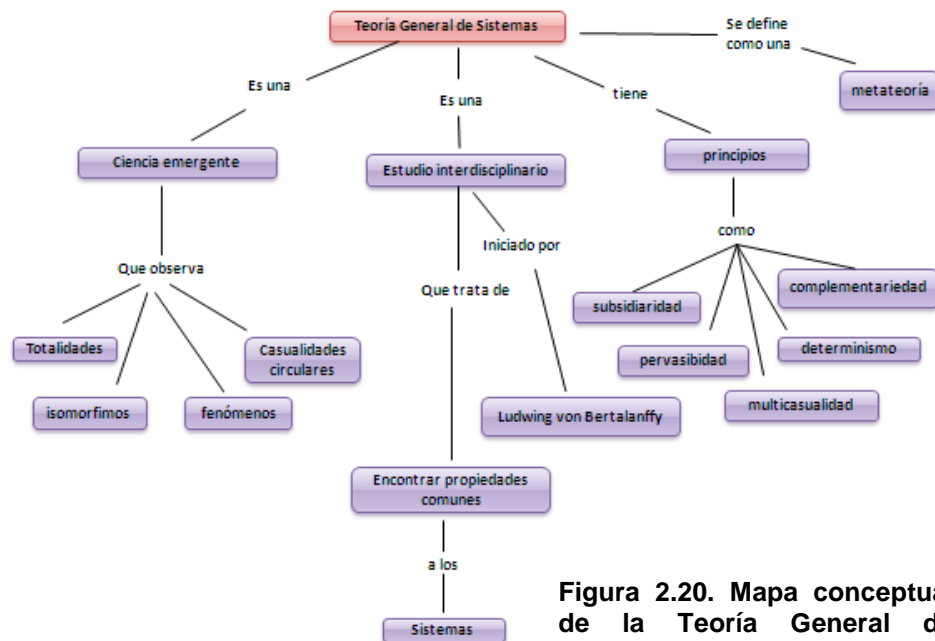
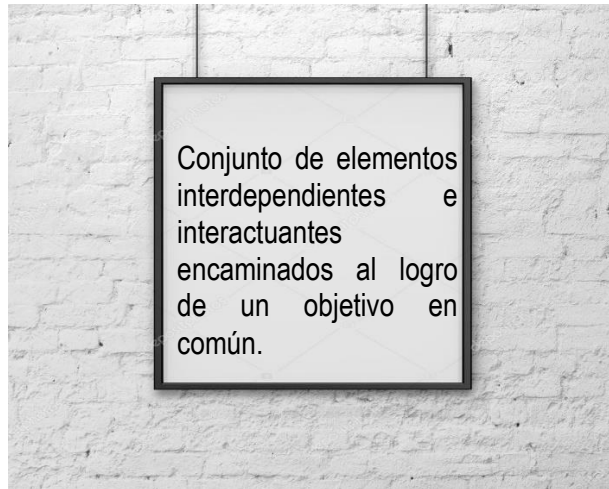


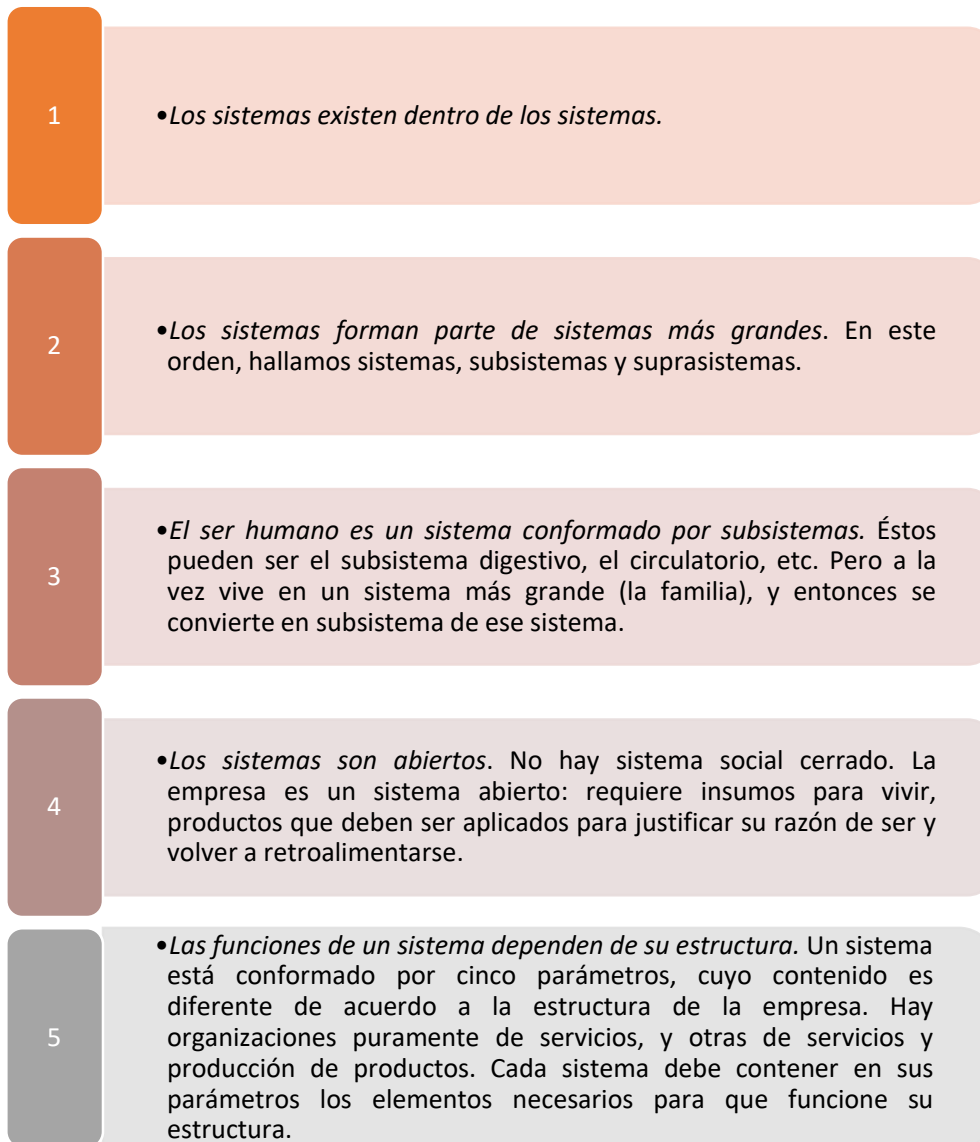
Figura 2.20. Mapa conceptual de la Teoría General de Sistemas

los demás y no podrá encontrarse solución final a un problema institucional sin ponderar los efectos en todo el organismo. De esta forma, es que un sistema se define como:



**Figura 2.21. Definición de sistema**

Asimismo, la TGS se sustenta en las siguientes premisas fundamentales:



**Figura 2.21. Premisas fundamentales de la Teoría General de Sistemas**

El sistema está conformado por los siguientes parámetros, indispensables para su funcionamiento.





<p><b>Entrada.</b> Todos los insumos que necesita el sistema para trabajar.</p>
<p><b>Proceso.</b> Es la llamada “caja negra”: el compartimiento donde se lleva a cabo la transformación de los insumos.</p>
<p><b>Salida.</b> Obtención del producto o servicio.</p>
<p><b>Retroalimentación.</b> Respuesta del producto o servicio que ofreció el sistema, y que en un momento dado es un sistema de comunicación de retorno proporcionado por la salida.</p>
<p><b>Medio ambiente.</b> Todo aquello que rodea al sistema, las fuerzas externas que influyen en sus decisiones: aspectos sociales, culturales, políticos, etcétera.</p>

**Tabla 2.16. Elementos de un sistema**

Así, los sistemas se clasifican de acuerdo con los criterios siguientes.

Por su constitución	Físicos o abstractos
Por su naturaleza	Cerrados o abiertos
Por su respuesta	Pasivos, activos y reactivos
Por su movilidad	Estáticos, dinámicos y homeostáticos
Por la predeterminación de su funcionamiento	Probabilísticos y determinísticos
Por su grado de dependencia	Dependientes, independientes e interdependientes

**Tabla 2.17 Clasificación de los sistemas**

El concepto actual de sistemas organizacionales no acepta la existencia de un sistema cerrado. Todo sistema necesita de **energía e insumos** para trabajar, además de la influencia del medio ambiente para retroalimentarse y perfeccionarse constantemente. Entonces, **como sistema abierto**, la organización reúne las siguientes características.

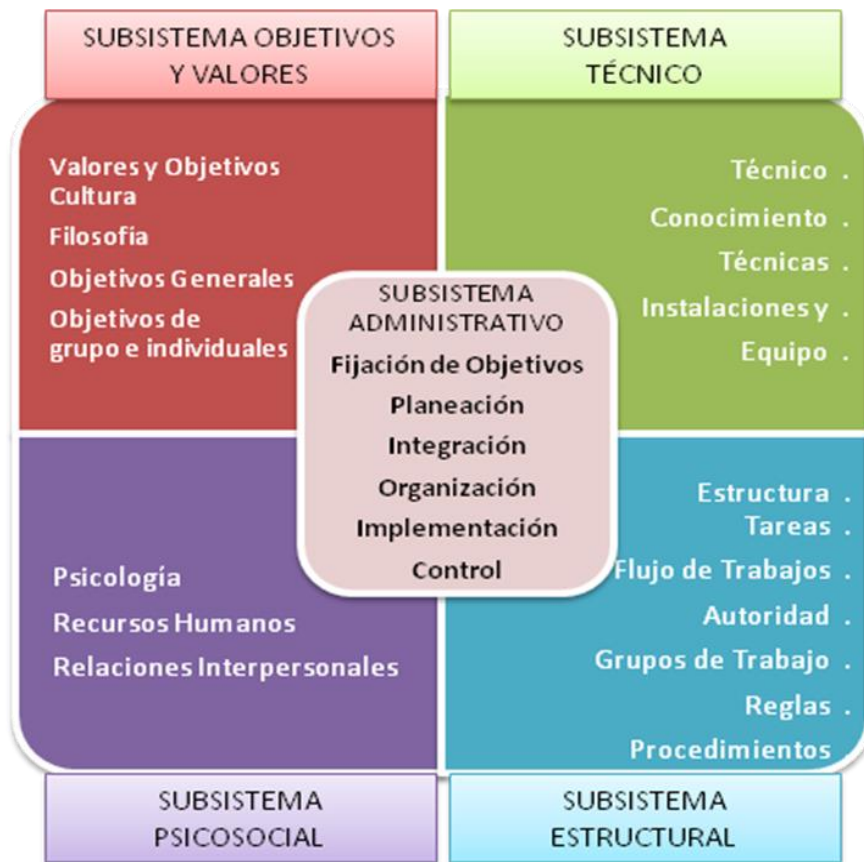


- 1 Necesita de importación de energía, es decir, requiere proveedores, profesionistas, necesidades de la sociedad, etcétera.
- 2 Su comportamiento se considera probabilístico y no determinístico.
- 3 Sus fronteras o límites no están definidos físicamente.
- 4 Sufre morfogénesis, modifica su estructura constantemente.
- 5 Equidad y afinidad.
- 6 Considera un estado constante homeostático.

**Tabla 2.18. Características de la organización como sistema abierto**

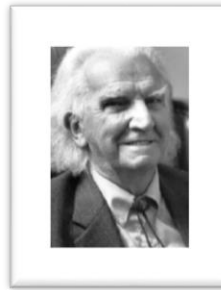
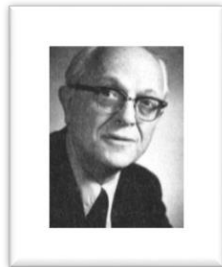
La TGS permite apreciar la forma como la organización logrará sus objetivos a través de una filosofía de integración y ayuda mutua. El profesionista de hoy no puede analizar un problema de manera aislada; el modelo debe ser integral y responder a las necesidades de su organización. Todos los miembros de una organización son clientes internos y cada acto que realice un departamento afectará directa o indirectamente a los demás, es decir, se pretende obtener resultados más evidentes que los que lograría cada elemento independientemente. En este sentido, se aplican conceptos como sinergia, *empowerment*, equipos autorregulados, etcétera.

La TGS representó un nuevo paradigma en el pensamiento científico de mediados del siglo XX. Impactó en una amplia gama de áreas científicas porque sus principios se hicieron interdisciplinarios, así como las nociones de información, retroalimentación, control, estabilidad, etc. Y también ha generado modelos administrativos, uno de los más completos es el de Kast y Rosenzweig, que concibe la organización como un sistema compuesto de cinco subsistemas: técnico, metas y valores, estructural, psicosocial y administrativo.



**Figura 2.22. Modelo de Kast y Rosenzweig**

A manera de resumen, a continuación, se presenta tabla-cuadro para conocer los aportes de manera general.

**Ludwing Von Bertalanffy****Kennet. Boulding****Anatol Rapoport****Ralph Gerard**

### **Orígenes**

- Su nacimiento se encuentra en los trabajos de científicos como Ludwing Von Bertalanffy y Kenneth Boulding, quienes formaron la Sociedad para la Investigación General de Sistemas.
- Definición: es un conjunto de elementos interdependientes e interactivos para cumplir un objetivo común.
- Características:
  - Propósito u objetivo.
  - Globalismo o totalidad

### **Ludwing Von Bertalanffy**

Su teoría organicista entiende la entidad como un Sistema definido por leyes fundamentales de sistemas biológicos a todos los niveles de organización.



### **Fremont Kast y Robert Kahn**

- Desarrollaron el modelo sistémico de las organizaciones.
- Crearon un modelo de organización a partir de la aplicación de la Teoría de Sistemas y la Teoría de las Organizaciones.
- Entendieron la organización como un sistema abierto.
- Concibieron las organizaciones como sistemas sociales, cuyos componentes son funciones, normas y valores.

### **James E. Rosenzweig**

Junto con Kast, trabajó un modelo sistémico formado por cinco subsistemas:

- Técnico.
- De objetivos y valores.
- Estructural.
- Psicosocial.
- Administrativo.

### **C.W. Churchman**

Junto con Ackoff, definió explícita y sistemáticamente el método de la investigación de operaciones, cuyas fases interactuantes son:

- Formulación del problema.
- Construcción de un modelo.
- Obtención de una solución.
- Prueba del modelo y la solución.
- Implantación y control de la solución.

### **Anthony Stafford Beer**

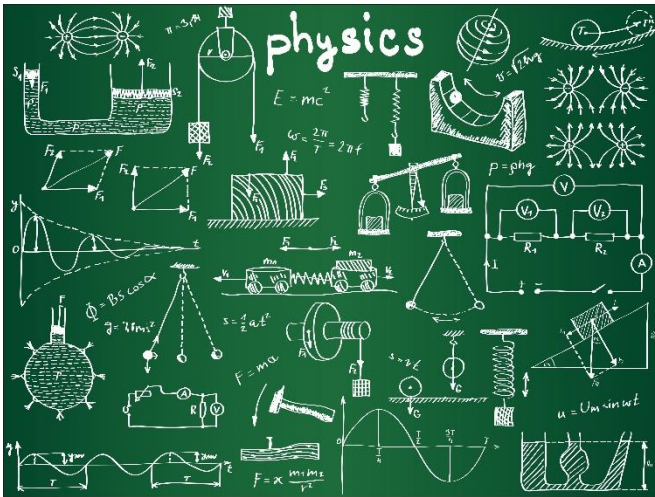
- Se le conoce por su trabajo en los campos de investigación de operaciones y administración de sistemas cibernéticos.
- Definió un sistema capaz de adaptarse al medio en cambio, cuyas características básicas son:
  - Capacidad de auto organización
  - Capacidad de autocontrol
  - Cierta grado de autonomía

### **Aplicaciones actuales en las organizaciones**

Permite a la empresa saber cómo sobrevivir en la interacción social.

**Tabla 2.19. Aportes al Enfoque de Sistemas**

## 2.8 Enfoque matemático



Se dé cuenta de ello o no, el administrador resuelve problemas y examina alternativas a través de la construcción o planteamiento de modelos. Éstos se consideran como representaciones de algo, pueden ser tanto físicos (una maqueta) como intangibles (una gráfica, una serie de ecuaciones), y

su importancia radica en que permiten manipular mediante simulación situaciones reales, complejas y difíciles.

En este orden, un instrumento de gran valía son los **modelos matemáticos**, los cuales generan escenarios o situaciones reales que obedecen a determinadas leyes o regularidades que ayudan al gerente en la toma de decisiones.

$$\frac{\partial u}{\partial t} = \delta \nabla^2 u + \frac{1}{\varepsilon} (qw - uw + u - u^2)$$

$$\frac{\partial v}{\partial t} = u - v$$

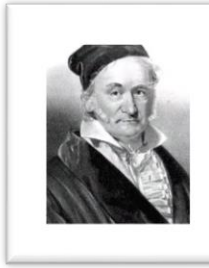
$$\frac{\partial w}{\partial t} = \nabla^2 w + \frac{1}{\varepsilon'} (\phi - qw - uw + fv)$$



**PASCAL**



**GAUSS**



La Escuela Matemática (cuántica, cuantitativa o de investigación de operaciones) es una corriente del pensamiento administrativo que no se considera bien estructurada o definida como las anteriores, pero se aborda por su tendencia amplia y cada vez va ganando más adeptos, sobre todo por el avance tecnológico de nuestros días. Tiene antecedentes

universales: en 1654, Pascal sentó las bases de la Teoría de la Probabilidad; y en 1801, Gauss publicó la Teoría del Número donde perfeccionó los estudios de Pascal; pero, según Sergio Hernández (2002), surgió en la administración a partir de los eventos señalados a continuación.

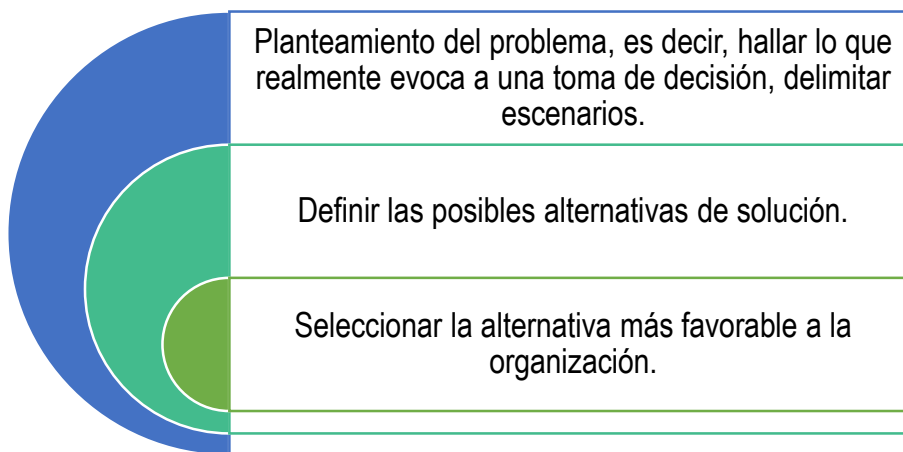
<p><b>1. Los trabajos sobre la teoría de los juegos de John von Neumann y Oskar Morgenstern (1947).</b></p>	
<p><b>2. El estudio del proceso de decisión, de Herbert Simon.</b></p>	
<p><b>3. La existencia de decisiones cuantitativas, llamadas también decisiones programables.</b></p>	
<p><b>4. El nacimiento y desarrollo de la era de la información, llamada también era de las computadoras.</b></p>	

Tabla 2.20. Eventos que dieron paso al Enfoque Matemático



La **toma de decisiones** es realmente el punto central del enfoque cuantitativo, es decir, la Teoría Matemática, se puede abordar **desde el proceso o desde el problema**. En el primer caso, se analiza primordialmente el proceso de decisión (en cierta forma no alude a los procedimientos en uso; su análisis se fundamenta en las etapas o forma de decisión).

Aunque algunos autores anotan cinco, seis o más pasos en el proceso de toma de decisiones, hay tres esenciales:

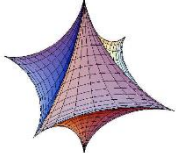
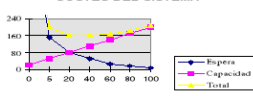
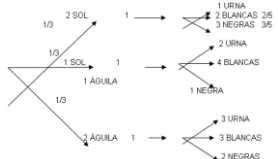
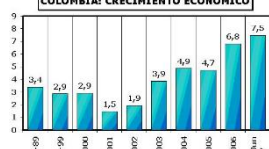


**Figura 2.23. Proceso de toma de decisiones**

Las decisiones pueden clasificarse en programadas y no programadas. Las primeras, que abundan en el proceso de planeación de cada entidad, tienen como características condiciones más o menos estáticas con escenarios de un alto grado de previsión y certeza en su elaboración, así como amplios datos que permiten la convicción de quien va a decidir. Al contrario, las no programadas cuentan con escenarios dinámicos, imprevisibles e información inadecuada o nula.

Y desde la perspectiva del problema, las acciones van dirigidas a resolverlo. Pero no se indican los medios suficientes para la implementación directa de las soluciones; sólo se generan diferentes modelos de implementación, es decir, se busca más por la eficiencia de la solución.

A continuación, se presentan aplicaciones matemáticas, que permiten desarrollar eficientemente el proceso de toma de decisiones:

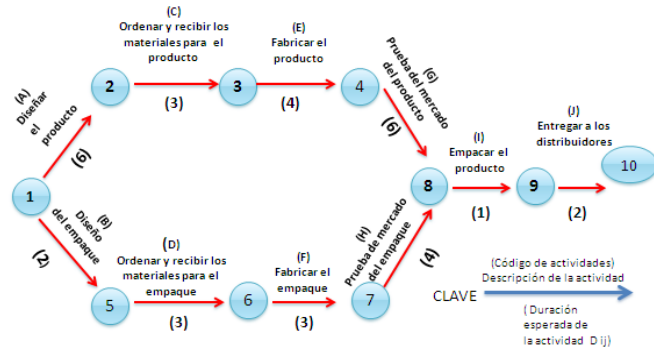
<p><b>Programación lineal</b></p> 	<p>Está compuesta de técnicas como el PERT (<i>Program Evaluations and Review Technique</i> [Técnica de evaluación y revisión de programas]) y CPM (<i>Critical Path Method</i> [Método de la Ruta crítica]). Éstas son las principales técnicas de redes de administración de proyectos utilizadas.</p>
<p><b>Teoría de colas</b></p> <p>COSTES DEL SISTEMA</p> 	<p>Su objetivo principal es desarrollar un análisis óptimo entre los costos de servicio y pérdidas de espera. Sirve para detectar cuellos de botella en los procesos de producción.</p>
<p><b>Teoría de la probabilidad</b></p> 	<p>En este modelo, se analiza el riesgo o las posibilidades de aparición de eventos, y se define la decisión, por ejemplo la selección de una alternativa. Para tomar una decisión correcta, se necesita conocer el riesgo de cada opción y la probabilidad de éxito, que no es fortuito, sino producto de la buena y oportuna información.</p>
<p><b>Econometría administrativa</b></p> <p>GRAFICO 1. COLOMBIA: CRECIMIENTO ECONOMICO</p>  <p>FUENTE: DANE, Cuentas Nacionales</p>	<p>Mide la economía o el estado de un macrosistema. La investigación de mercados es un ejemplo de esta disciplina.</p>

**Tabla 2.21. Aplicaciones matemáticas que permiten desarrollar el proceso de toma de decisiones.**

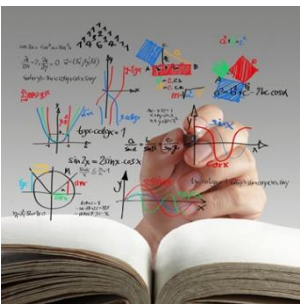


Los invaluable servicios que ofrecen las técnicas de PERT (*Program Evaluations and Review Technique*), CPM (*Critical Path Method*), estadística descriptiva, análisis financiero (interés simple y compuesto), anualidades, programación lineal, etc., permiten al administrador o contador, etc. desempeñar un trabajo objetivo dentro de las organizaciones. Sin éstas sería imposible alcanzar las metas de ingeniería financiera, investigación de mercados, control de almacenes, estrategias de servicio al cliente en bancos, oficinas públicas, y un sinnúmero de tareas que el responsable de una entidad, solicita hacer.

## ANÁLISIS DE UNA RED PERT/ CPM



A manera de resumen, a continuación, se presenta tabla-cuadro para conocer los aportes de manera general.

 <h3 style="text-align: center;">Enfoque matemático (generalidades)</h3>	
<b>Antecedentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Trabajos sobre la Teoría de los Juegos, de Von Neumann y Morgenstern.</li> <li>● Estudio del proceso de decisión, de Herbert Simon.</li> <li>● Existencia de decisiones cuantitativas o programables.</li> <li>● • Nacimiento y desarrollo de la era de la información.</li> </ul>
<b>Proceso de decisión</b>	<p>Su análisis se fundamenta en las etapas o la forma de decisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● • Planteamiento del problema.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>● • Definición de las posibles alternativas de solución.</li> <li>● • Selección de la alternativa más favorable a la organización.</li> </ul>
<b>Modelos y técnicas matemáticos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Modelos descriptivos: representan una relación sin indicar el curso de la acción (modelos estadísticos).</li> <li>● Modelos normativos: son prescriptivos porque determinan el plan de acción que el administrador debe seguir para alcanzar un objetivo.</li> <li>● Aplicaciones matemáticas:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación lineal PERT.</li> <li>• Teoría de colas: análisis óptimo entre costos de servicio y pérdidas.</li> <li>• Teoría de la probabilidad: análisis de riesgo o posibilidades de aparición de eventos.</li> <li>• Econometría administrativa: mide la economía o el estado de un microsistema (es la investigación de mercados).</li> </ul> </li> </ul>
<b>Igor H. Ansoff</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se le considera el padre de la Administración Estratégica.             <ul style="list-style-type: none"> <li>● • Propuso varias categorías de estrategia.</li> <li>● • Simplificó su concepto como clave de la estrategia.</li> <li>● • Reconoció que una compañía está en constante cambio.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Rusell L. Ackoff</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● • Consideró que los problemas de la organización en la edad de los sistemas son el autocontrol, humanización y adaptación al medio ambiente.</li> <li>● • Planteó un enfoque radical para la interpretación de los problemas que parecen normales en la actividad gerencial.</li> </ul>
<b>F. W. Harris</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● • Desarrolló el modelo de la cantidad económica.</li> <li>● • Consideró que el equilibrio entre la satisfacción del cliente y las inversiones en activo se logra mediante una buena administración de inventarios.</li> <li>● • Aportó que varios modelos básicos de inventarios se basan en criterios de costos: de pedido, conservación y agotamiento.</li> <li>● • Distinguió sistemas de inventarios: de clasificación A-B-C, punto de orden y revisión periódica.</li> </ul>
<b>A. K. Erlang</b>	<p>Desarrolló un modelo de líneas de espera o cola: líneas de espera (fila), líneas de espera de canales múltiples (paralelo), líneas de espera de etapas múltiples (en serie).</p>



**Aplicaciones  
actuales en las  
organizaciones**

- Investigación de mercados (comportamiento de las ventas).
- Calidad del producto o servicio.
- Grado de satisfacción o daño que produce un bien a la sociedad.
- Publicidad y posicionamiento de marca.
- Lanzamiento de un producto o servicio.
- Todo lo que requiere planeación y control de las operaciones de una empresa.

**Tabla 2.22. Aportes al Enfoque matemático**



## 2.9 Enfoque del pensamiento complejo



El enfoque del pensamiento complejo, es un nuevo paradigma, ya que parte de que la administración ha cambiado y que el funcionamiento de las organizaciones no es simple ni complicado, sino “complejo”

Pero ¿Qué encierra tal concepto como para cambiar el sentido de la administración? Se parte de que:

- Los resultados en un sistema complejo, no se repiten, las interacciones cambian permanentemente y los resultados no son predecibles.
- En un sistema complicado se pueden predecir los resultados a partir de supuestos iniciales.

De acuerdo a Mitchell (en Díaz, 2011), “Un sistema complejo es un sistema en el cual grandes redes de componentes sin un control central y con reglas simples de operación dan lugar a conducta colectiva compleja, a procesamiento sofisticado de información y a adaptación a través de aprendizaje o evolución”.

En esta definición, podemos ver implícito dos características de los sistemas complejos:

### Autoorganización

**Los elementos del sistema se organizan, sin que haya controladores centrales.**

### Emergencia.

**Se produce comportamiento complejo a partir de esas interacciones no dirigidas.**

### Asimismo

1. El sistema contiene un conjunto de muchos objetos o agentes" que interactúan.
2. La conducta de estos objetos es afectada por memoria o retroalimentación.
3. Los objetos pueden adaptar sus estrategias de acuerdo con su historia.
4. El sistema es típicamente abierto. (Johnson en Díaz 2011)

**Figura 2.24. Características de los sistemas complejos**

De acuerdo a Díaz (2011), la complejidad se puede abordar desde muy diversos puntos de vista:

1. Desde las ciencias duras
2. Como universalidad
3. Desde las ciencias sociales.

El estudio de la complejidad y la administración cae dentro del enfoque de las Ciencias Sociales, ya que:



[...] Se ha evidenciado la imperiosa necesidad de ampliar la visión de los administradores con una perspectiva de la complejidad más amplia, que contemple temas como las repercusiones ambientales y sociales de las decisiones que los administradores toman en todos los niveles y que debe conducir a una mejor administración, a mejores empresas y organizaciones en general y, en resumen, a un mundo mejor. (Díaz, 2011)

De acuerdo con Aguilar (2011), es claro entonces que este enfoque nos explica que no sólo aprendiendo las funciones parciales se sabe cómo se comporta toda la organización, hay que voltear a otros aspectos como lo es la globalización, las políticas económicas y su impacto en las estrategias y decisiones que se toman en las organizaciones; estas, sin duda, son señales de algunos cambios en el análisis de entorno.

De esta forma, por razón de la complejidad, las exigencias de la respuesta que deben dar las organizaciones a la sociedad adquieren una forma diferente de búsqueda. Consecuencia de esta nueva situación es la necesidad continua de información, una de las variables que cambian permanentemente.

## 2.10 Nuevos enfoques y técnicas contemporáneas

### Teoría de la contingencia

Este enfoque sostiene que la práctica administrativa, depende de cómo se vayan dando las circunstancias, es decir, cuando surja una “contingencia” se buscará la solución a esa contingencia. Según Wehrich, Cannnice y Koontz (2017), es difícil que los administradores tengan previsto para todo una y única forma de resolver las problemáticas; asimismo, esta teoría reconoce que las soluciones a las contingencias, están influenciadas por modelos de comportamiento organizacional.

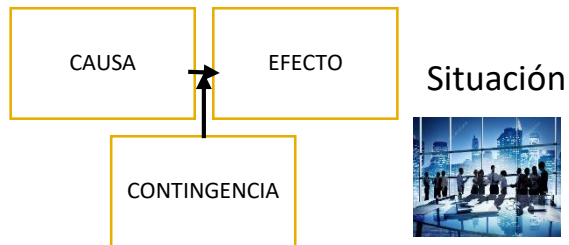


Figura 2.25. El actuar de la contingencia

Parte de la premisa de que las cosas puedan suceder o no, Según Chiavenato (2014), esta perspectiva enfatiza que no hay nada absoluto en las organizaciones o en la teoría administrativa. Todo es relativo, todo “depende de”.

Se analiza en dos segmentos:

- Ambiente general: constituido por un conjunto de condiciones semejantes para todas las organizaciones.
- Ambiente de tarea: conformado por proveedores de entradas, clientes o usuarios, competidores y entidades reguladoras.

## Teoría del Desarrollo Organizacional (DO)

**Antecedentes:** surgió con la idea de utilizar la tecnología de los laboratorios de adiestramiento de sensibilidad, dinámica de grupo o *T-groups*. Centra su atención en el cambio planificado.



### Warren Bennis

Uno de los estudiosos del cambio planificado es Warren Bennis, quien puntualiza que el DO es una respuesta al *cambio*. Este análisis no es nada nuevo, en el primer tercio del siglo pasado era motivo de estudio organizacional: Kurt Lewin

creó la Teoría del Cambio. A partir de estas propuestas, los investigadores se dan cuenta que en todas las organizaciones y países existen una resistencia natural al cambio.

El DO busca **educar a la gente** y a la vez genera una estrategia para cambiar ("descongelar", diría Lewin) la cultura organizacional, con el fin de preparar tanto a las organizaciones como a las sociedades para recibir la ola de nuevas tecnologías, ideologías y estilos de vida.

Tiende a generar mayor cooperativismo entre los trabajadores, exhortándolos a integrarse a las decisiones de la empresa. El concepto de trabajador cambia por el de colaborador; y el de empresa autocrática, al de organización flexible.

Este recorrido ha tenido como propósito sensibilizarte en la importancia del análisis del comportamiento organizacional a través de una revisión de la conducta individual,

que pueda crear escenarios adecuados para la productividad de una organización. Finalmente, considera que además de lo expuesto en este apartado, el examen del comportamiento humano ha generado otras corrientes modernas de la administración, como la Administración por Objetivos, el *Empowerment*, Equipos Autorregulados de Trabajo, *Jamming*, y otras que analizan el buen liderazgo organizacional.

### Metas:

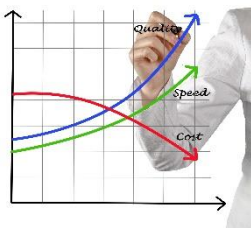
- Mejorar el funcionamiento de los individuos, equipos y la organización total.
- Impartir habilidades y conocimientos para perfeccionar la organización.

### Características:

- Se aplica conforme a las circunstancias.
- Se realiza en un periodo de tres a cinco años.
- Es un todo compacto.
- Su ejecución debe ser respaldada y administrada por la gerencia.

Blake y Mouton son los principales representantes del DO, al que definen como la disciplina de las ciencias **aplicadas de la conducta** para mejorar las organizaciones y las personas que trabajan en ellas.

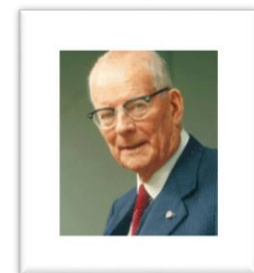
## Administración de Calidad



**Definición:** se entiende como la satisfacción que obtienen los usuarios al adquirir los productos o servicios ofrecidos en el mercado.

### Modelo de Edgard Deming:

Considera aspectos de control estadístico y define su filosofía de la calidad en 14 puntos. Anexa siete puntos para detectar las enfermedades mortales en una empresa:







1. Ser constantes en el ejercicio del mejoramiento de productos y/o servicios solamente así podrá ser competitiva la empresa.
2. Los directivos deben de ser más responsables de sus actos y buscar siempre el liderazgo que genere cambios. Olvidar por completo la práctica tayloriana en la dirección de sus empresas.
3. Deje de depender de la inspección para lograr la calidad.
4. Cambié de filosofía en los negocios es mejor minimizar costos que negociar precios.
5. Actualice y de mantenimiento constante a su sistema de producción con ello mejorará la calidad y la productividad y permitirá reducir continuamente sus costos.
6. Capacite a sus trabajadores en todos los niveles.
7. Implemente el liderazgo para la calidad. Los supervisores y los jefes de área están para apoyar y educar al trabajador, no para presionarlo.
8. Promueva la confianza entre su personal, de manera que cada trabajador desempeñe sus funciones con seguridad y buen clima laboral.
9. Promueva el trabajo en equipo. Derribe los muros que existen entre sus áreas de trabajo.
10. Elimine los lemas, las exhortaciones y las metas numéricas.
11. Suprima las metas numéricas en los trabajadores de línea.
12. Elimine las barreras que no permiten a las personas de su derecho a estar orgullosos por su trabajo.
13. Implemente proyectos y programas de capacitación a sus empleados.
14. Comprometa y ponga a trabajar a toda la compañía en el cambio organizacional.

Las siete enfermedades mortales de las empresas son:

1. La falta de constancia en el propósito de mejora.
2. El énfasis en las utilidades a corto plazo.

3. Las evaluaciones de méritos que premian las acciones a corto plazo.
4. La constante movilidad y cambios de planes por parte de la dirección.
5. La administración por resultados, basada sólo en cifras visibles
6. Los costos médicos excesivos.
7. Los altos costos fijos de operación.

**Tabla 2.22. Las siete enfermedades mortales de las empresas**

### **Modelo de Kauro Ishikawa:**



La calidad está determinada por la percepción, objetiva y subjetiva, de los insumos, procesos y servicios de la empresa. Se consigue la calidad cumpliendo y, en algunos casos, sobre pasando las expectativas y necesidades del cliente, al proporcionarle un producto y servicio, más allá de los parámetros que la competencia. Algunos de los principios básicos del pensamiento de Ishikawa con relación a la calidad total son de acuerdo a Munch (2010)

Establece los principios básicos de la calidad que empleados en la Administración de la Calidad Total:

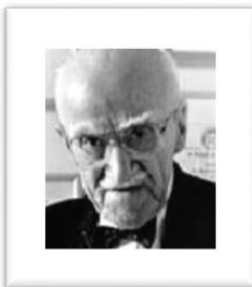
- Controlar la calidad es hacer lo que se tiene que hacer.
- El control de la calidad que no muestra resultados no es control.
- El control de la calidad empieza y termina por la capacitación.
- El control de la calidad revela lo mejor de cada empleado.
- Formación de círculos de control de calidad.
- Se debe estar orientado a conocer los requerimientos de los consumidores y los factores que impulsan a comprar.
- Anticipar problemas potenciales y quejas.
- Tomar acciones correctivas apropiadas.

- El control de calidad se logra cuando la función de controlar no necesita más inspección.
- Prevenir la repetición de errores.
- El control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores y divisiones de la compañía.
- Si no hay liderazgo desde la alta dirección, se debe suspender la implantación.
- El control de calidad es una disciplina que combina el conocimiento con la acción.
- La comercialización es la entrada y salida del control de la calidad.

Los métodos estadísticos son el mejor modo de controlar el proceso. En la Administración de la Calidad Total (TQM), de acuerdo a Rosales (1996), TQM se utilizan las herramientas de Kauro Ishikawa, se da capacitación a todos los empleados y se crean equipos de trabajo para que conozcan el proceso y así lograr un mejoramiento continuo. Con ello se controla el proceso, no el producto como muchos empresarios y directivos lo hacen.

En la TQM plantea cuidar el proceso utilizando la teoría de sistemas, es decir, ver a la empresa como una cadena que recibe insumos, los cuales procesa, y comercializa para retroalimentarse. La metodología para la TQM, Puede ser usada por cualquier tipo de empresas ya sea industrial o de servicios

### **Modelo de Joseph Juran:**



Propone tres etapas para la gestión de la calidad:

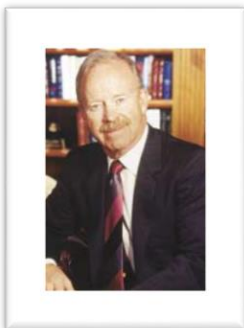
- Planificación.
- Control.
- Mejora.

Como vemos, la trilogía de Juran consiste en estos tres elementos, analizándolos más detenidamente vemos que:

La planificación de la calidad es la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes. Este proceso es necesario no sólo para los bienes y servicios para los clientes externos sino también para los clientes internos, entendiendo a estos como los miembros de la empresa quienes forman parte del producto o proceso. Este proceso es capaz de lograr las metas de calidad bajo las condiciones de operación y consta de los siguientes pasos:

- Fijar objetivos de calidad.
- Identificar a los clientes.
- Determinar las necesidades de los clientes.
- Desarrollar características del producto que respondan a las necesidades de los clientes.
- Desarrollar procesos que sean capaces de producir esas características.

### **Modelo de Philip B. Crosby:**



Para Philip Crosby el modelo de calidad para las empresas debe de comenzar por el compromiso de la alta dirección, y paralelamente desarrollando una filosofía de cambio de cultura hacia el mejoramiento de las condiciones laborales generando un clima de confianza y dignidad a los trabajadores. Esto incluye el reconocimiento del trabajo y ofreciendo ingresos equiparables al compromiso de los trabajadores.

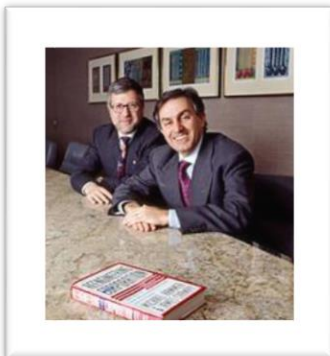
Toda empresa que no incluya en sus estrategias el concepto de calidad, tarde o temprano tendrá que pagar sus consecuencias, ya sea con en el mercado o con sus propios trabajadores. Para que esto no suceda hay que prevenir, y para ello Crosby nos habla de una vacuna llamada: vacuna procalidad. Esta vacuna consta de tres acciones administrativas:

1. La determinación.
2. La educación.
3. La implantación.

Resumiendo:

- Considera que la calidad debe comenzar con el compromiso de la alta dirección.
- Propone la vacuna pro-calidad en tres acciones administrativas: determinación, educación e implantación.
- Pregona sus lemas “La calidad es gratis” y “Cero defectos”.
- Enfoque americano: se desarrolla en conceptos de liderazgo y control.
- Enfoque japonés: se realiza en una cultura basada en tradiciones y valores.

## Reingeniería



La reingeniería se considera en cierta forma un instrumento de cambio organizacional. El cambio se considera como la modificación de un estado, condición o situación. Es una transformación de características, una alteración de aspectos más o menos significativos. Como lo indican sus creadores (Hammer&Champy), la reingeniería de negocios no se debe confundir con la reingeniería de software, que significa esta última, como la reconstrucción de sistemas obsoletos de información con tecnología más moderna.

Las organizaciones cambian continuamente debido a que son sistemas abiertos en constante interacción con su medio. El cambio planeado requiere atención explícita a los problemas y oportunidades. Es facilitado por un proceso de renovación integrado que es revisado a la luz de la experiencia, el ímpetu proviene de fuentes externas e internas. Las fuentes para el mejoramiento de la organización, están mejor enfocadas con un punto de vista contingente que relacione los problemas reconocidos con objetivos relevantes y las estrategias apropiadas de cambio.



Para definir los propósitos del proceso de reingeniería, mencionemos algunos puntos clave:

- Dentro de la organización, los procesos están fragmentados de manera vertical y carecen de un responsable que los supervise en forma integral. Es por ello que el propósito de introducir innovaciones en un proceso dado, a través de la reingeniería, es producir un cambio radical.
- La reingeniería propone cambios en muchas variables: no solo se cambian los procesos, sino también las estructuras organizacionales donde se realizan los procesos, la tecnología, la manera en que se mide el desempeño del personal y la cultura organizacional.
- La reingeniería parte del principio de ver a la empresa como un sistema integrado. Sus objetivos son optimizarlo y hacerlo más eficiente, hacerlo crecer más, capturar mayor mercado y darle mayor valor al consumidor.
- Se administran los procesos, no las funciones.

Resumiendo:

- Es un instrumento de cambio organizacional, modificación de un estado, condición o situación, transformación, alteración de aspectos significativos.
- Maneja dos elementos básicos: la innovación y el logro de incrementos radicales en los indicadores de desempeño del negocio.

### **Benchmarking**

Aunque no con este nombre, se ha efectuado desde hace siglos en los niveles más simples. Tras la Segunda Guerra Mundial, los japoneses comenzaron a copiar las mejores prácticas occidentales para aplicarlas a sus empresas. Pero no fue sino hasta 1979 cuando *Xerox Corporation*, al ver que perdía su cuota de mercado (pues su afiliada japonesa *Fuji-Xerox* vendía las fotocopiadoras a un precio equivalente al de las compañías americanas) empezó a utilizar esta técnica y la llamó *Benchmarking*.





David T. Kerns lo definió como un proceso continuo de medir y comparar los productos, servicios y prácticas con aquellas empresas líderes. Por tanto, se puede considerar como la investigación industrial o recopilación de información que permite al administrador comparar el desempeño de su función con el de las mismas funciones en otras compañías, identifica aquellas prácticas administrativas que deben utilizar la función para lograr la excelencia.

Hay muchas posibilidades de mejorar el proceso. Se trata de mirar dentro y fuera de la compañía, y observar qué hacen otros. Así, con la combinación de la experiencia y la comprensión de otros procesos, se puede desarrollar el propio. Esta labor de buscar los mejores sistemas, procesos, procedimientos y práctica se llama *benchmarking* o *best practice*.

*Benchmarking* es, sencilla y llanamente, aprender de los otros. Su objetivo es la formación colectiva a partir de la experiencia de otros. Se está practicando ampliamente, pues es un medio muy eficiente para introducir mejoras en las organizaciones y elevar significativamente las prestaciones colectivas.

Los cuatro principios del *Benchmarking*:

1. Conocer la operación interna.
2. Conocer a los líderes de la industria o a los competidores.
3. Incluir sólo lo mejor.
4. Obtener superioridad

Características del *Benchmarking*:



- Da competencia y superación a la empresa.
- Su proceso puede aplicarse a casi todas las empresas.
- Determina qué actividades importantes de la organización deben ser mejoradas para obtener más ingresos.
- Precisa los factores clave o piloto de las actividades orientadas al valor.
- Identifica las empresas con prácticas más avanzadas.
- Mide las prácticas más avanzadas para cuantificar las prestaciones.
- Calcula la propia fuerza y la compara con la del competidor.
- Desarrolla planes para igualar y superar las prácticas más adelantadas o consolidar su liderazgo, según el caso.
- Pone en práctica y supervisa los resultados.

Resumiendo:

- David T. Kerns lo define como un proceso continuo de medir y comparar los productos, servicios y prácticas con las empresas líderes.
- Con la combinación de la experiencia y la comprensión de otros procesos, se puede desarrollar uno propio.
- Se fundamenta en cuatro principios: conocer la operación interna, identificar a los líderes, incluir sólo al mejor y obtener superioridad.
- Fases para llevarlo a cabo: planeación, análisis e integración.

### **Enfoque Administrativo**

O también denominado enfoque de las funciones gerenciales. De dicho enfoque su representante es Henry Mintzberg. Este enfoque está referido a la observación de ¿Qué hacen los gerentes? Para a partir de tales observaciones, llegar a una conclusión de actividades y funciones. Este autor, llegó a la conclusión de que los gerentes realmente no realizan las funciones de planear, organizar dirigir y controlar, sino que realizan otras más. Concluye que desempeñan 10 diferentes funciones (papeles administrativos) y los divide en tres rubros:

- Interpersonales: representante, líder y de enlace.
- Informativos: receptor, difusor y vocero.
- De decisión: emprendedor, de resolver problemas, de asignar recursos y de negociador.

El enfoque de Mintzberg fue criticado, por tomar una muestra de solo cinco gerentes; por no entender que es obvio que los gerentes realizan otras actividades además de las puramente gerenciales; y por no tomar en cuenta en su definición, las actividades realmente importantes como estructurar una organización, establecer estrategias, seleccionar personal, etc. Sin embargo, establecer lo que los gerentes hacen y plasmarlo, tiene un valor considerable para la administración.

### **Enfoque de proceso de administración u operacional**

De acuerdo a Wehrich, Cannine y Koontz (2017), este enfoque reúne conceptos, principios, técnicas y conocimientos de otros campos y enfoques. “Se trata de desarrollar una ciencia y una teoría con aplicaciones prácticas; distingue entre conocimiento gerencial y no gerencial; desarrolla un sistema de clasificación construido en torno a las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar”; en este caso, la coordinación se presenta como la esencia y propósito de administrar. En conclusión, toma conocimiento de otros enfoques anteriores y los integra con recursos científicos y teóricos prácticos.



### **Teoría General de la Administración**

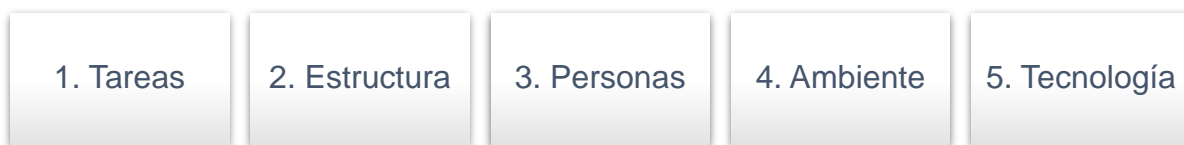
El concepto Teoría General de la Administración (TGA) está formado por dos corrientes de estudio. La primera permite conocer todo lo relacionado al análisis de



las organizaciones, es decir, las entidades lucrativas y no lucrativas que conforman la estructura social en donde vivimos.

La segunda se enfoca a la práctica profesional del administrador, examina los procesos, instrumentos y herramientas que le ayudan a ser más eficiente en su trabajo.

De acuerdo con Chiavenato, la TGA comenzó con el estudio de Taylor en su análisis de las tareas. A partir de este concepto, ha ido evolucionando dando paso a otras teorías y enfoques, lo que ha permitido completar las cinco variables en que basa su estudio general:



**Figura 2.26. Variables del estudio de la TGA**

Hasta nuestros días, cada teoría busca enfatizar una de esas cinco variables. Por ejemplo, en sus investigaciones, Taylor consideró de gran relevancia el estudio de los aspectos técnicos del proceso productivo de una organización, y acentuó los procedimientos de trabajo, el mejoramiento de herramientas y el desarrollo de técnicas del estudio de tiempos y movimientos.

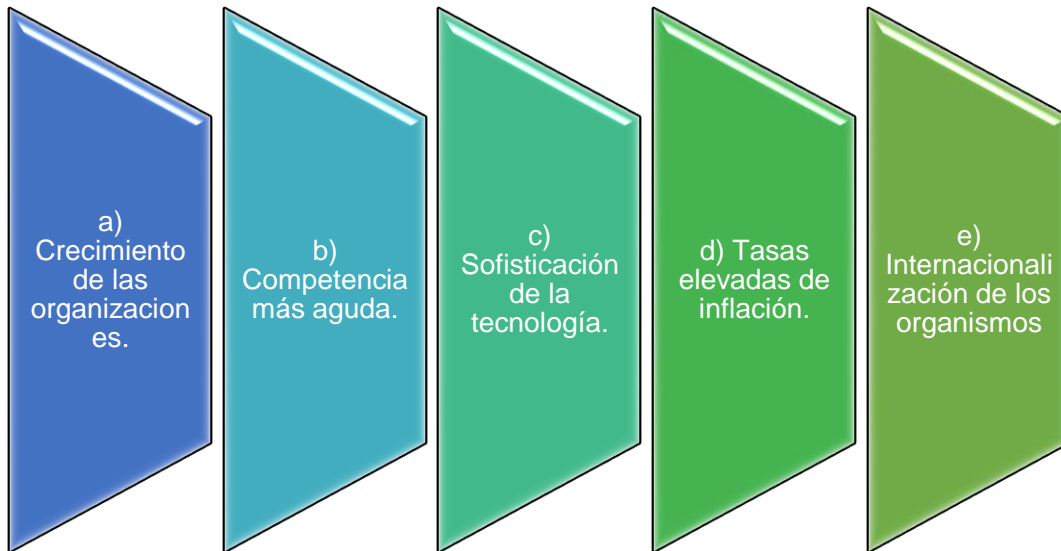
Por el contrario, en los estudios de la corriente humanística lo técnico pasa a segundo plano y se da prioridad a las necesidades humanas y a la formación de grupos interactivos de trabajo. Y ya se están forjando teorías centradas en la administración por los valores y el estudio del capital intelectual, entre otras.



Desde el comienzo del estudio de la administración científica hasta nuestros días, todas las teorías se consideran vigentes, no han desaparecido porque también las organizaciones de nuestra sociedad son multifacéticas. El administrador debe conocerlas y manejarlas, de modo que tenga alternativas para cada situación. Por ejemplo, pensemos en las empresas actuales: sus talleres de montaje se administran con los mismos principios de la Administración Científica, pero en su estructura organizacional predominan los principios de la Administración Clásica y Neoclásica; de la misma manera, su organización, como un todo, puede ser explicada a través de la Teoría Burocrática.

Los supervisores se preparan desde los enfoques del Humanismo y los gerentes lo hacen a partir de la Teoría del Comportamiento Organizacional.

Así, los enfoques de la TGA están en todos los rincones de nuestra organización, ya sea para solucionar cualquiera de las variables descritas (tareas, estructura, personas, tecnología y ambiente), o para darles una interacción que permita enfrentar el desafío de los escenarios económicos, políticos y sociales de nuestra sociedad.



**Figura 6.27. Retos a enfrentar en el futuro de las organizaciones**  
Fuente: Chiavenato, 2014)

## RESUMEN DE LA UNIDAD

En esta unidad, hemos presentado los inicios de la administración en las diferentes civilizaciones; y posteriormente su apertura al mundo, con sus grandes aportaciones durante la Revolución Industrial. La administración, conceptos y técnicas administrativos han sido utilizados de forma consciente o inconsciente por sociedades,



líderes y culturas a través de la historia. Por ejemplo, en la cultura griega el comercio fue hereditario y la especialización estuvo a la orden del día, al grado que los canteros no afilaban sus propias herramientas.

Los inventos que dieron origen a la Revolución Industrial, así como las condiciones sociales establecidas, ocasionaron que quienes habían generado un lucro e incrementado su capital, quisieran optimizarlo. Los avances en la ingeniería se daban a pasos agigantados, y suscitaban aceleradamente innovaciones y mejoras a lo ya creado. Esto originó una mejor y más racional utilización de la mano de obra.

En el despuntar del siglo XX, dos ingenieros desarrollaron los primeros trabajos pioneros respecto a la administración. Uno era americano, Frederick Winslow Taylor, quien encabezó la Escuela de Administración Científica, encauzada a aumentar la eficiencia de la industria a través, inicialmente, de la racionalización del trabajo operario. El otro era europeo, Henri Fayol, quien propuso la Teoría Clásica, dirigida a aumentar la eficiencia de la empresa a través de su organización y de la aplicación de



principios generales de la administración con bases científicas. A pesar de que ambos pensadores no se comunicaron entre sí y partieron de puntos de vista diferentes y aun opuestos, sus ideas constituyen las bases del llamado enfoque clásico tradicional de la administración, cuyos postulados dominaron las cuatro primeras décadas del siglo XX el panorama administrativo de las organizaciones. A ellos se sumaron otros autores, quienes también realizaron grandes aportaciones a la administración.

Como la conocemos actualmente, la administración nace a partir de este mundo dinámico y por la creación de empresas y actividades mercantiles como los bancos,

venta de  
etcétera. A  
concepto, ha  
dando paso a  
enfoques:  
cuantitativo,  
sistemas,



acciones, moneda,  
partir de este  
ido evolucionando,  
otras teorías y  
científico,  
estructuralista, de  
humano relacionista,  
comportamiento

humano y desarrollo organizacional. En el contexto latinoamericano y mexicano en particular, también hay autores representativos que han hecho estudios relevantes.

# BIBLIOGRAFÍA DE LA UNIDAD



## SUGERIDA

Autor	Capítulo	Páginas
<b>Aguilar</b>	Artículo	-----
<b>Barajas</b>	Todos	-----
<b>Díaz</b>	Ponencia	-----
<b>Graham</b>	Todos	-----
<b>Hernández</b>	Todos	-----
<b>Munch (2010)</b>		39-114 y 183-196
<b>Wehrich, Cannice y Koontz (2017)</b>	Parte 1, capítulo 1	capítulo 1 y 2
<b>Larocca (1998)</b>	1	1-12
<b>Rios y Paniagua</b>	Todos	-----
<b>Terry</b>	Todos	Todos



## Unidad 3

# Funciones de la administración o proceso administrativo





## OBJETIVO PARTICULAR

El alumno comprenderá las funciones administrativas y sus principales herramientas para el logro del objetivo de las organizaciones.

## TEMARIO DETALLADO

**(28 HORAS)**

---

### 3. Funciones de la administración o proceso administrativo

#### 3.1 Generalidades de las funciones administrativas o proceso administrativo

3.2 Planeación: concepto, importancia, principios y elementos.

3.3 Organización: concepto, importancia, principios y elementos.

3.4 Dirección: concepto, importancia, principios y elementos.

3.5 Control: concepto, importancia, principios y elementos.

---



# SINOPSIS DE LA UNIDAD





# INTRODUCCIÓN

La presente unidad es considerada la antesala del estudio de la práctica administrativa, es aquí donde vas a conocer de manera general y concreta cuáles son las funciones principales de un administrador, a través de la herramienta más importante de este profesional, llamada Proceso Administrativo.



Recordemos que la administración nace de la necesidad de aprovechar y optimizar los recursos con los que cuenta un grupo de personas para el logro de sus objetivos. Así, la administración se va convirtiendo en una disciplina de estudio y campo de experimentación para el desarrollo de nuevas técnicas y herramientas administrativas, tales como la reingeniería, el *outsourcing*, el *empowerment*, etcétera. Pero este estudio de la

ciencia administrativa tuvo un origen y un autor: Henry Fayol.

Posterior a la Administración Científica de 1916, en Francia surgió la llamada Teoría Clásica, la cual concibe a la organización como una estructura abstracta que debe estar dirigida por una serie de pasos para llegar al logro de los objetivos. Al igual que la administración científica, su objetivo es la búsqueda de la eficiencia de las organizaciones. Según Fayol, a quien se considera el iniciador de esta teoría, los principales aspectos de la teoría son resumidos en: *la división del trabajo, la autoridad y responsabilidad, tema de mando, tema de dirección, centralización y jerarquía o*

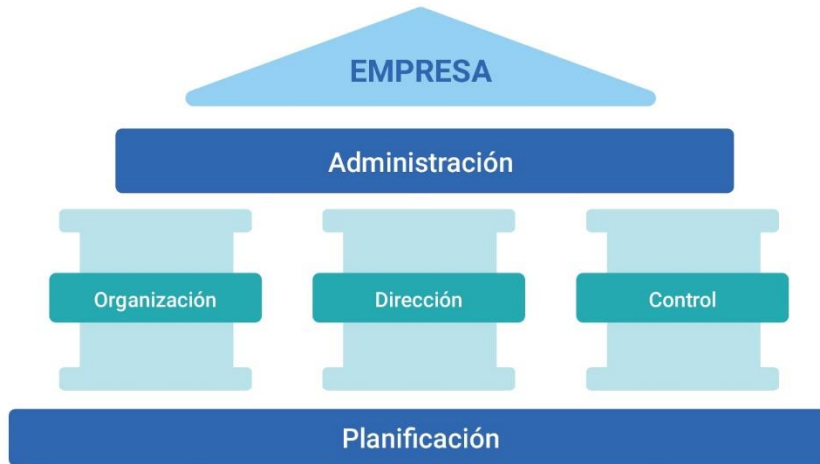




*condena escalar*. La Teoría Clásica de la Administración nace de la necesidad de encontrar lineamientos para administrar organizaciones complejas. Así, Fayol abrió con claridad el camino de toda una escuela sobre la naturaleza de la alta gerencia. Fue el primero en sistematizar el desempeño gerencial, *vislumbró que todas las tareas deben estar planificadas, organizadas, dirigidas y controladas desde los altos cargos administrativos*. Para ello estableció los catorce principios, dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos que se denominaron funciones básicas de la empresa. De esta forma, como ciencia, la administración exige en su desarrollo teórico y práctico un estilo de pensamiento sistematizado, con bases sólidas en la investigación y elaboración de teorías que rompan con sistemas rutinarios e improvisaciones por parte de quien la realiza. Éstas son algunas de las características de la administración que dan como resultado el uso de la herramienta más importante del administrador, después del método científico: el **proceso administrativo**.

Por lo tanto, la administración de una empresa requiere el constante ejercicio de ciertas responsabilidades directivas. A tales responsabilidades a menudo se les denomina en conjunto, funciones de la administración (planear, organizar, dirigir y controlar). A estos elementos se les conoce como las etapas del proceso administrativo, y constituyen la parte central de la Administración.





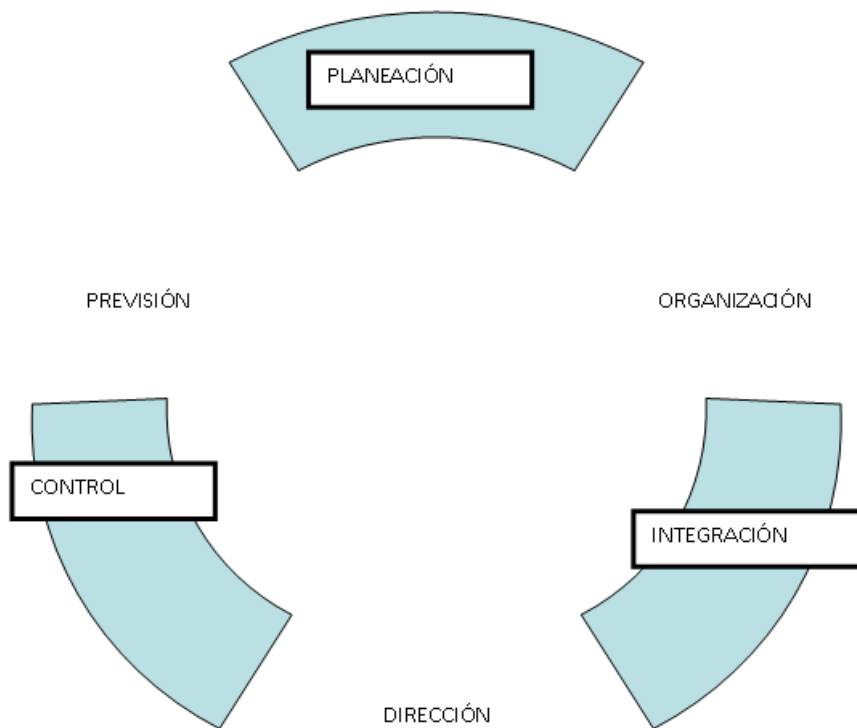
**Figura 3.1. Etapas del Proceso Administrativo (parte central de la administración)**

Y es que el proceso administrativo es la creación más grande que pudo haberse inventado en la historia del pensamiento administrativo, ya que se le ha identificado como la estructura básica de la práctica administrativa, pues le ha dado una capacidad de abstracción mucho más amplia y la posibilidad de generar conceptos teóricos cada vez más enfocados a las necesidades de las organizaciones.

Tanto el administrador como el informático y el contador que ocupen puestos directivos, no deben limitarse a conocer sus disciplinas, sino también deben mostrar una capacidad de pensamiento, orden y sistematización al analizar problemas. En este sentido, el uso adecuado del proceso administrativo evita improvisaciones, nutre una cultura gerencial cada vez más preparada y coadyuva en la creación de generaciones que apliquen un paradigma organizacional con fundamentos universales.

Para definir el proceso administrativo, es necesario saber primero cuáles son los elementos que lo componen. Al igual que un procedimiento, todo proceso está

formado por etapas, pero en este caso es cíclico: donde termina la última etapa del proceso hay una conexión con la primera etapa, y se reinicia el proceso tantas veces como sea necesario. Así, el nuevo proceso es **retroalimentado** por el anterior, es decir, la última etapa (llamada control) sirve para planear la nueva jornada de trabajo. En consecuencia, el proceso administrativo es un conjunto de fases que permiten que se lleve a cabo la práctica profesional de la administración.



**Figura 3.2. Etapas del proceso administrativo de acuerdo a Fayol**

Aunque suelen mencionarse sólo cuatro etapas del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control), hay modelos que presentan variantes, ya que los autores tienen puntos de vista y enfoques diferentes, como lo presenta el siguiente cuadro, sin embargo, hay dos etapas que invariablemente se encuentran en todos los modelos (planeación y control); *Cabe destacar que las cuatro funciones se estudian por separado para facilitar su comprensión, pero en la práctica están relacionadas y dependen una de la otra.*



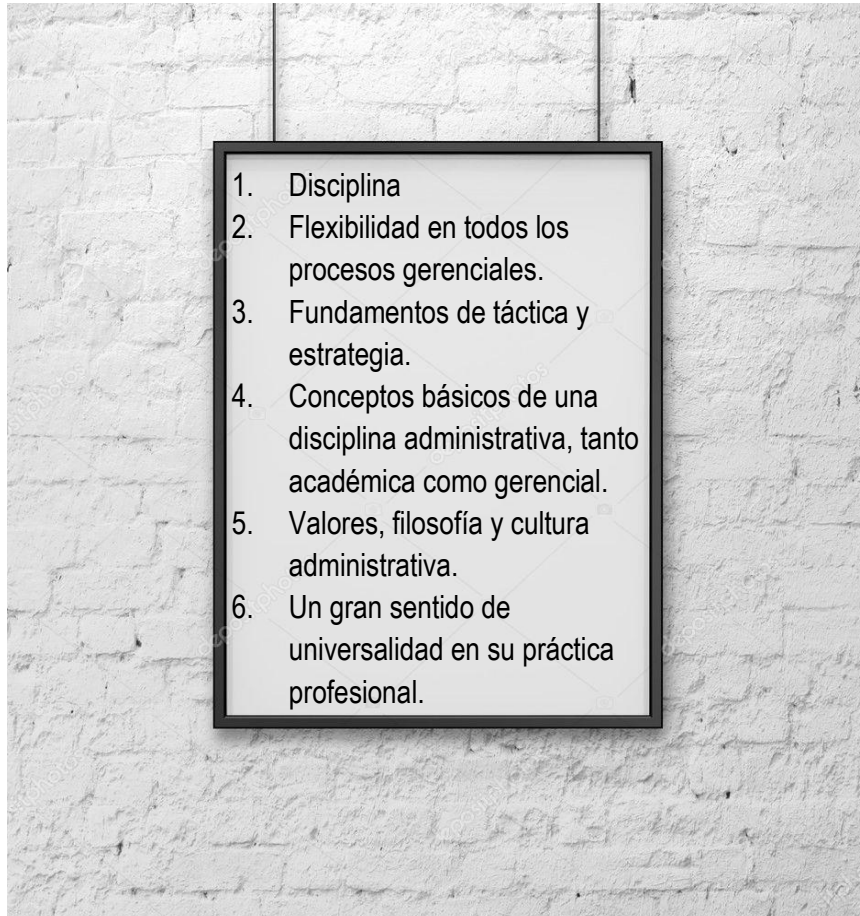
AUTOR	NÚMERO DE ETAPAS	ETAPAS
Henri Fayol	Cinco	Planeación, organización, dirección, coordinación y control
Harold Koontz	Cinco	Planeación, organización, integración, dirección y control.
George Terry	Cuatro	Planeación, organización, ejecución y control
David R. Hampton	Cuatro	Planeación, organización dirección y control
Agustín Reyes Ponce	Seis	Previsión, planeación, organización, integración, dirección y control
José Antonio Fernández Arena	Tres	Planeación, implementación y control

**Tabla 3.1. Autores y modelos de proceso administrativo**

No hay, pues, un **modelo universal**, ni para el número de etapas ni para su semántica. Por ejemplo, algunos llaman dirección o comando a la implementación, otros ni siquiera la nombran. Hay quienes incluyen la contratación de personal (modelo de *Meggison*), aunque parece más una función de personal que una fase del proceso administrativo; pero es válida porque no hay regla que diga lo contrario.

Así, en esta unidad conocerás con detalle cada una de estas etapas del proceso, en este caso tomaremos el modelo clásico de **cuatro fases**: planeación, organización, dirección y control. Al final, tú mismo podrás elaborar un proceso administrativo.

Finalmente, es importante resaltar que el estudio de esta unidad, permitirá al futuro profesional formarse con los siguientes aspectos:



**Figura 3.3. Aspectos de formación del Administrador**

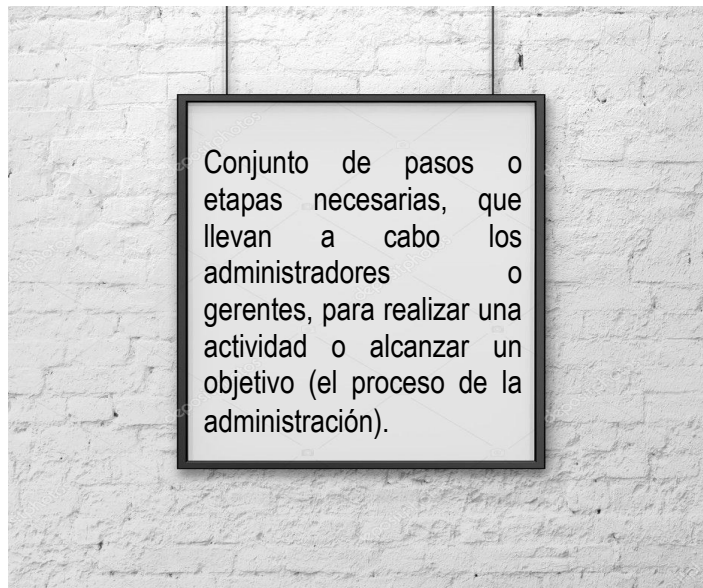


## 3.1 Generalidades de las funciones administrativas o proceso administrativo

Antes de abordar el primer tema de esta unidad, es necesario precisar algunos aspectos. En primer lugar, hay que analizar que la administración de una empresa requiere del ejercicio constante de ciertas responsabilidades directivas, llamadas funciones de la administración: planear, organizar, dirigir y controlar (asimismo, son denominadas etapas del proceso administrativo). Éstas constituyen la parte central de la administración. La naturaleza del proceso administrativo se basa en la universalidad, orden, flexibilidad, efectividad y disciplina con que se realiza cada una de las etapas o fases del mismo; es decir, los gerentes pueden aplicarlo sin importar el tipo de empresa, y en cualquier nivel de la organización, directivo o de supervisión.

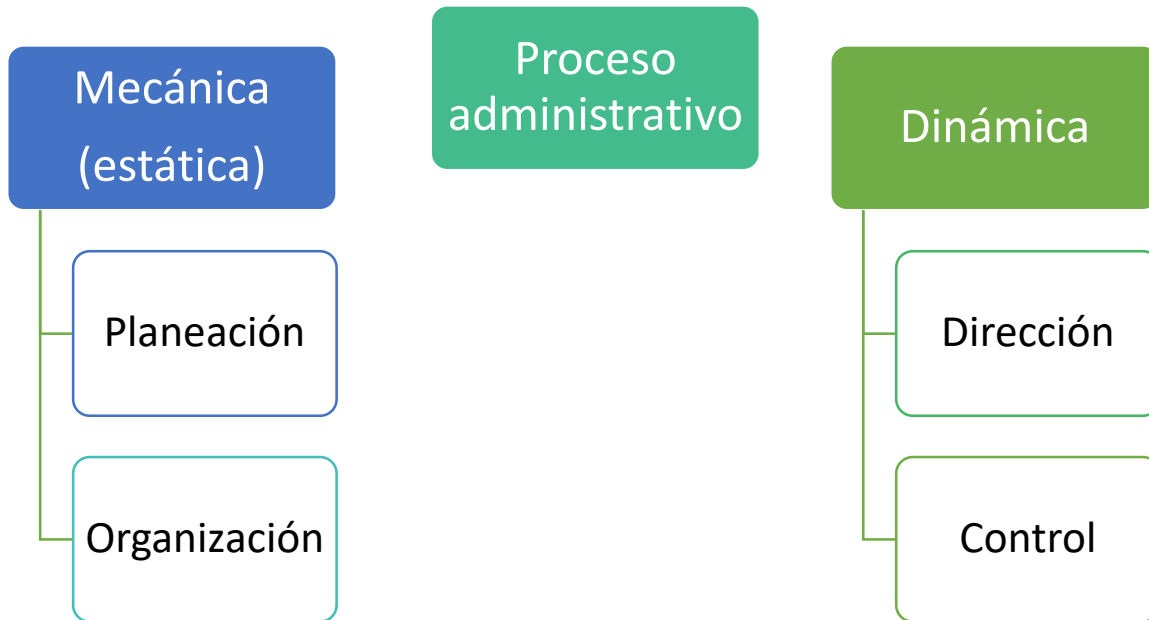
En este sentido, Sergio Hernández y Rodríguez dice: “Al reconocer a la empresa como un sistema universal, se puede prever su funcionamiento; al preverlo, es posible planificarlo y organizarlo. Una vez planeada y organizada una empresa, es factible dirigir y controlar; además cualquier empresa en el mundo, al aplicar el proceso administrativo, mejorará continuamente su eficiencia, eficacia y efectividad” (Hernández, 2002, p. 192). **Eficiencia** es efectuar determinada actividad bien y con el menor costo posible; **eficacia**, hacer las cosas como consecuencia de los objetivos; y **efectividad**, el conjunto de los dos términos anteriores.

Pero ¿qué es un proceso? Un proceso es un conjunto de fases relacionadas con el propósito de producir un fenómeno. Entonces, al proceso administrativo lo podemos definir de la siguiente manera:



**Figura 3.4. Definición del proceso administrativo**

Asimismo, el proceso administrativo está constituido por dos fases: **mecánica o estructural, y dinámica u operativa**. En la primera se incluyen la planeación y la organización; en la segunda, la dirección y control.



**Figura 3.5. Fases del proceso administrativo**

A continuación, a manera de síntesis, se presenta en qué consiste cada etapa.



**Figura 3.6. Etapas del proceso administrativo**

Ahora bien, la administración, como toda ciencia, está basada en **leyes o principios** (Fayol prefirió la denominación *principio*, porque es más flexible y se adapta a





cualquier circunstancia, tiempo y lugar). Así, cada etapa del proceso está regida por principios, destinados a optimizar los recursos, y la relación de éstos con las organizaciones y el ser humano.

### Principios:

1. **División del trabajo.** Consiste en la especialización de las tareas; cuanto más se especialicen las personas, mejor desempeñarán su oficio.
2. **Autoridad y responsabilidad.** No se puede concebir la responsabilidad sin que se otorgue una autoridad. Los gerentes deben ordenar para que se realicen las tareas, sin embargo, aunque formalmente tengan el derecho de mandar, también deben contar con liderazgo, ya que la autoridad formal no siempre garantiza que sean obedecidos.
3. **Disciplina.** Todos los miembros de la organización deben conducirse bajo ciertas reglas y convenios establecidos en la organización de manera equitativa. Asimismo, se deberá recompensar el rendimiento y acatamiento superior, e infraccionar o sancionar las indisciplinas (aplicadas con justicia).
4. **Tema de mando.** Un solo jefe para un solo subordinado. Todas las órdenes que reciba un empleado deben ser emitidas por un solo jefe.
5. **Tema de dirección.** Las actividades que tienen un mismo objetivo deben ser dirigidas por un solo jefe con un solo plan, es decir, un solo jefe y un solo programa para un grupo de tareas que tienen el mismo objetivo.
6. **Subordinación de interés individual al bien común o general.** En cualquier empresa, el interés de los empleados no debe estar por encima de los fines de la organización. Debe prevalecer el interés del grupo ante el individual.
7. **Justa remuneración.** En lo posible, la compensación por el trabajo debe ser equitativa tanto para los empleados como para los jefes. Según Fayol, los salarios deben ser por jornada de tiempo, tarifas por tarea, trabajo o destajo, y según el puesto, liquidados con bonos, participación de utilidades, en especie, etcétera.
8. **Centralización contra descentralización.** Fayol dice que la responsabilidad total y finales de los gerentes, pero que también necesitan dar a sus subordinados autoridad suficiente para que realicen adecuadamente sus tareas, encontrando un justo equilibrio para no otorgar en demasía la autoridad.
9. **Jerarquía.** Fayol destaca la necesidad de que los niveles de comunicación y autoridad sean conocidos y respetados para evitar conflictos. Generalmente, la línea de autoridad en una organización es representada por cuadros y líneas en un organigrama que tiene un orden de rangos, desde la alta dirección hasta los niveles más bajos de la empresa.



10. **Orden.** Los materiales y personas deben estar en el lugar y en el momento adecuado. En particular, cada individuo debe ocupar el cargo o posición en que mejor se desempeñe. “Todo cabe en un jarrito, sabiéndolo acomodar”.
11. **Equidad.** Los administradores deben ser justos con sus subordinados.
12. **Estabilidad del personal.** A cada trabajador se le debe dar el tiempo justo para que desarrolle y asimile el aprendizaje, así como el dominio de su trabajo, ya que no es bueno para la empresa tener tanto índice de rotación de personal.
13. **Iniciativa.** Se considera como la libertad de proponer y de ejecutar. Es importante fomentar esta práctica en toda empresa, ya que permite no sólo mayor productividad, sino también fomenta la comunicación entre los escalafones de una estructura formal de trabajo.
14. **Espíritu de equipo o unión del personal.** Promover la armonía entre el personal, espíritu de grupo, es benéfico, ya que dará a la organización un sentido de tema. Fayol recomendaba, por ejemplo, el empleo de la comunicación verbal en lugar de la comunicación formal por escrito, siempre que fuera posible. “La unión hace la fuerza”: la armonía y la unión del personal constituyen su fortaleza.

#### **Ventajas:**

- A.** Permite visualizar un panorama general y fácil de entender. Es decir, las actividades pueden ser identificadas, enseñadas y practicadas.
- B.** Proporciona un avance significativo para el estudio de la administración.
- C.** No se contradice con los aportes de otras escuelas: puede adoptarlos, usarlos y proporcionar mejoras.
- D.** Es flexible: depende de la situación de que se trate.
- E.** Ayuda a los gerentes o responsables a poner en práctica sus conocimientos y habilidades, en tanto determina los objetivos y la mejor manera de alcanzarlos.
- F.** Su proceso es tan sencillo que permite a los gerentes entender fácilmente el problema y cómo resolverlo.
- G.** Proporciona directrices claras que ayudan a la aplicación correcta de la administración.
- H.** No es mecánico, cada una de sus fases requiere o se sirve de los valores, convicciones, objetivos, recursos con los que se cuenta y el medio en el que se opera.



De esta forma, al igual que el método científico en la ciencia, el proceso administrativo responde a una necesidad básica: **delimitar** en fases o **etapas** todo el procedimiento de las tareas de un administrador.

Ahora bien, como ya se comentó, diversos autores establecieron su propio modelo de proceso administrativo, por ello, a continuación, vale la pena conocer algunos de ellos.

### **Henri Fayol**

Sostiene que el acto de administrar implica planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Funciones que a su vez engloban los elementos de la administración (planeación, organización, dirección, coordinación y control).

- A. Previsión-planeación.** Consiste en visualizar el futuro y trazar el programa de acción.
- B. Organización.** Es construir tanto el organismo material como el social de la empresa.
- C. Dirección-coordinación.** En primera instancia, hay que guiar y orientar al personal; luego, ligar, unir y armonizar todos los actos y esfuerzos colectivos.
- D. Control.** Consiste en verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

### **Harold Koontz**

Lo define como un enfoque operacional generado para desarrollar la ciencia y la teoría con aplicación práctica en la administración. Sus elementos son los siguientes:

1. Planeación
2. Organización
3. Integración



4. Dirección
5. Control

**George R. Terry**

Afirma que este proceso es el núcleo esencial de la administración, con las siguientes funciones (“medios por los cuales administra un gerente”):

1. Planeación
2. Organización
3. Ejecución
4. Control

**David R. Hampton**

Lo entiende como un proceso gerencial que, cuando se ejecuta debidamente, favorece la eficacia y eficiencia de la organización. Presenta los siguientes elementos:

1. Planeación
2. Organización
3. Dirección
4. Control

**James A. F. Stoner**

Lo define como una serie de partes separadas o funciones que constituyen un proceso total. Sus componentes son:

1. Planeación
2. Organización
3. Dirección



4. Control

**Stephen P. Robbins**

Lo comprende como un proceso (método sistemático para manejar actividades) en el cual todos los gerentes o administradores deben realizar las siguientes actividades interrelacionadas para alcanzar los objetivos:

1. Planeación
2. Organización
3. Dirección
4. Control

**Agustín Reyes Ponce**

Su modelo contiene seis elementos, cada uno de los cuales responde a una pregunta concreta: *qué puede hacerse, qué se va a hacer, cómo se va a hacer, con qué se va a hacer, se ha hecho, cómo se ha realizado.*

1. Previsión
2. Planeación
3. Organización
4. Integración
5. Dirección
6. Control



**José Antonio Fernández Arena**

Lo concibe como un proceso racional de trabajo en donde se deben tomar en cuenta tres aspectos fundamentales: pensar en lo que se va a hacer, llevarlo a la práctica, medir y comparar los resultados. Acciones que se concretan en estos elementos:

1. Planeación
2. Implementación
3. Control

**Francisco Laris Casillas**

Lo entiende como la “administración en marcha”, donde cada etapa es dinámica, porque la administración siempre está en constante movimiento. Considera los siguientes elementos:

1. Planeación
2. Organización
3. Integración
4. Dirección
5. Control

**Sergio Hernández y Rodríguez**

Incluye los siguientes elementos en el proceso administrativo:

1. Previsión
2. Planeación
3. Organización
4. Integración
5. Dirección



6. Control

**Jorge Barajas Medina**

Afirma que el proceso administrativo se compone de los elementos siguientes:

1. Planeación
2. Organización
3. Integración
4. Dirección
5. Control

Con base en los criterios anteriores, podemos concluir que el estudio del proceso administrativo tiene cuatro **etapas básicas** y está conformado por dos **fases principales**: mecánica (planeación y organización), en donde se da respuesta a las interrogantes de qué se va a realizar y cómo; y dinámica (dirección y control), cuya implantación permite ver con mayor claridad lo que se está haciendo y evaluarlo.



## 3.2 Planeación: concepto, importancia, principios y elementos

Después de valorar la importancia del proceso administrativo para las organizaciones, es el momento de analizar cada una de las fases o etapas que lo componen. En el presente tema estudiaremos la primera etapa del proceso administrativo: la planeación. En esta etapa se establecen los objetivos que servirán de base para las etapas siguientes



**La planeación** se caracteriza por tener su propia naturaleza: está fijada en el futuro. Genera en el presente un conjunto de planes (de aquí su nombre) que permitirán tener una mayor certidumbre de éxito en el futuro. Su esencia es anteponerse y mirar con ojos visionarios el mañana.

### Naturaleza

El propósito y naturaleza de la planeación pueden resumirse en los principios siguientes (Koontz y Wehrich, 1998, p. 219):

- *De contribución al objetivo.* El propósito de cualquier plan y de todos los planes de apoyo es promover el cumplimiento de los objetivos empresariales.
- *De objetivos.* Para que los objetivos sean significativos, deben ser claros, alcanzables y verificables.

- *De primacía de la planeación.* La planeación precede, lógicamente, a todas las demás funciones administrativas.
- *De eficiencia de los planes.* La eficiencia de un plan se mide según sus contribuciones a los propósitos y objetivos de la empresa.

Por tanto, a partir de la realidad de la institución (diagnóstico), en esta etapa se generarán una serie de planes, proyectos y programas de trabajo (con objetivos, metas, prioridades y actividades), los cuales nos permitirán organizar las actividades y tareas; también se definirán los recursos humanos, técnicos y financieros para alcanzar los objetivos. La planeación se auxilia de una serie de procedimientos que le posibilitan organizar las actividades y tareas relacionadas entre sí, con el propósito de optimizar todos los recursos de la institución.

## Concepto



**Figura 3.7. Definición de planeación**



Aquí se fija un conjunto de **estrategias** (acciones que se consideran más adecuadas para que una empresa enfrente a la competencia -muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos para lograr los objetivos de la organización en las condiciones más ventajosas-), **programas** (planes donde se establece la secuencia de actividades para alcanzar los objetivos), **procedimientos** (cronología y orden de actividades para llevar a cabo un trabajo que se repite), **metas** (fines alcanzables en un tiempo determinado), **políticas** (guías para orientar la acción) y **objetivos** (dirección de esfuerzos para alcanzar una meta) de una organización.

La esencia de la planeación es conducir a la empresa hacia mejoras, mediante el establecimiento de planes bien estructurados y delimitados que aseguren el éxito de la organización. Si se hace una buena planeación se disminuyen errores, riesgos y problemas que puedan presentarse en las siguientes funciones administrativas (etapas) que completan el proceso administrativo.

Según Rodríguez (1998, p. 315), “ésta es una función administrativa básica que suministra los medios con que los recursos humanos manejan los problemas de un ambiente complejo, dinámico y siempre constante”.

Reyes (1992, p. 244), señala que “consiste en fijar el curso concreto de acción a seguir, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su ejecución”.

Terry y Franklin (2007, p. 195), afirma que “es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree serán necesarias para alcanzar los resultados esperados”.



Y Fernández (1992, p. 207), la entiende como “el primer paso del proceso administrativo, por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas, y se esbozan planes y programas”.

## **Importancia**

La **importancia** que tiene la planeación, es que es básica para cualquier organismo social, es pieza fundamental para las subsecuentes etapas, pues de no llevarse a cabo, no habrá nada que organizar, nada que dirigir y nada que controlar, pues tiene como propósito el establecimiento de acciones tendientes a decidir dónde se van a aplicar los recursos (técnicos, financieros y los recursos humanos), qué estrategias se van a llevar a cabo para que la empresa se adapte al medio que le rodea y así asegure su supervivencia, cómo se van a coordinar las funciones para una mejor optimización de los recursos; es decir, requiere que se realice un análisis minucioso para establecer todos los recursos que se requieren para los proyectos y funcionamiento organizacionales, buscando su optimización al máximo y evitar duplicar esfuerzos, ya que el objetivo es tener la mayor rentabilidad al menor costo posible, al mismo tiempo que se aumenta la eficiencia.

## **Principios**

Los principios pueden definirse como verdades de aplicación y guías generales; deben tomarse en cuenta y realizarse en todas las situaciones de carácter administrativo. De acuerdo con Münch (2010, p. 28), presentan las siguientes características.



PRINCIPIO	DEFINICIÓN
Factibilidad	Los planes deben estar acordes con la realidad y medio donde se van a realizar. No es válido manejar planes ambiciosos y muy optimistas que a la larga sean inoperables e inalcanzables.
Objetividad y cuantificación	Consiste en tomar como referencia datos estadísticos reales (porcentajes, volúmenes, etc.) que permitan planear resultados verdaderos y cuantificables. Es incorrecto considerar datos subjetivos o especulaciones.
Flexibilidad	Cuando se elabora un plan, es conveniente establecer con anticipación un margen de holgura, con la finalidad de que se puedan atender situaciones imprevistas y corregir o formular nuevamente un plan.
Unidad	Todo programa debe estar sujeto al plan general de la organización. Es decir, todos los planes deben estar coordinados, integrados y en equilibrio, para alcanzar satisfactoriamente el objetivo general de la organización.
Del cambio de estrategias	Este principio está en función de los tiempos establecidos para el cumplimiento de los objetivos. Cuando el tiempo se ha excedido sin tener éxito en los resultados esperados, será necesario replantear las estrategias, procedimientos, programas y presupuestos que permitan alcanzar el objetivo.

**Tabla 3.1. Principios de la planeación**

Dentro de los principios, también se puede considerar a la previsión, esto obedece a que, al hablar de modelos del proceso administrativo, algunos autores consideran la planeación como la primera etapa de su modelo; otros, en cambio, inician con la previsión. Por eso vale la pena hacer una somera revisión de este último concepto. Desde el origen del proceso administrativo, la **previsión** se valora como una etapa básica para detectar las necesidades y el estado actual de la empresa. **Fayol** afirma que “el mejor de los planes no puede anticipar todas las eventualidades posibles, pero prevé un lugar para las mismas y prepara las armas que serán necesarias en las circunstancias inesperadas”.

Según Hernández, la previsión es “auscultar o explorar el futuro a través de datos relevantes del presente y su tendencia, de tal manera que podamos hacer escenarios económicos, político-sociales, tecnológicos y ecológicos probables, a mediano y largo plazos, en los que se desenvolverá la empresa” (Hernández, 2014, p. 207).

**Reyes** la define como “el elemento de la administración en el que, con base en las condiciones futuras en que una empresa habrá de encontrarse, reveladas por una investigación técnica, se determinan los principales cursos de acción que nos permitirán realizar los objetivos de la empresa” (en Hernández, 2014, p. 208). Asimismo, en esta etapa incluye los objetivos y la investigación de los medios con que se puede contar para alcanzarlos.



deben tomarse en cuenta).

Así, la **previsión** consiste en establecer lo que puede hacerse, determina cómo deberán desarrollarse en un futuro las acciones administrativas, considerando que siempre habrá riesgos, que no se tiene certeza total de que se cumpla lo previsto tal cual (incidirán factores diversos y decisiones humanas que

## Elementos

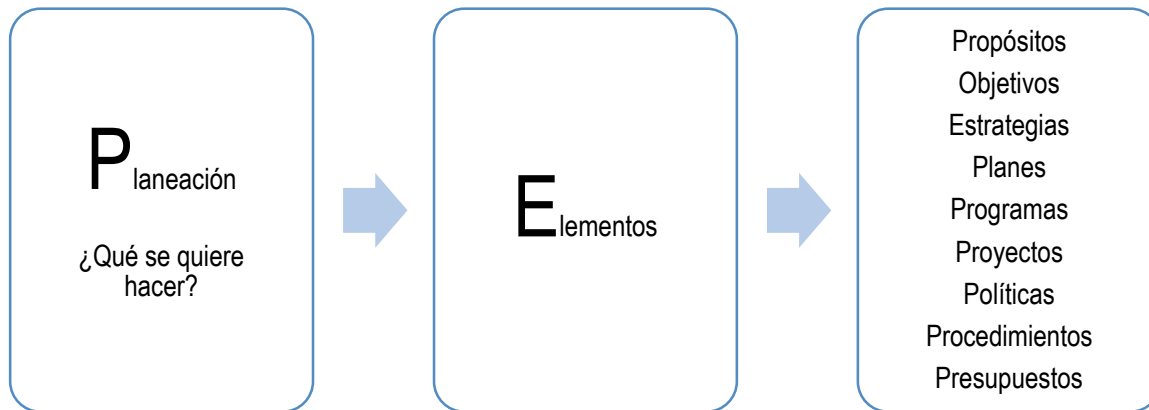


Figura 3.8. Elementos de la planeación

### Propósitos

En la definición de previsión, también podemos considerar los **propósitos y premisas**. Los primeros son la misión o razón de ser de un grupo social (a donde aspira permanentes, genéricos y son supuestos que se deben considerar ante circunstancias o condiciones futuras que afectarán el curso de un plan; se clasifican en internas y externas.



### Objetivos

Son declaraciones generales que describen los **resultados** que la empresa u organización espera obtener o alcanzar en un tiempo determinado, a través de una serie de **pasos planeados y medidos** (basados en la capacidad de la entidad y en el medio que la rodea). Reflejan el estilo, valores, aspiraciones y deseos de la dirección.





### **Características principales**

- Son guías para la toma de decisiones.
- Tienen un alcance (hasta dónde se quiere llegar).
- Están delimitados por el tiempo (días, meses, años).
- Representan un reto.
- Deben ser claros en su redacción.
- Ser factibles en su realización.
- Tiene una lógica (no contradecirse entre sí).

### **Tipos y clasificación**

#### **Tipos**

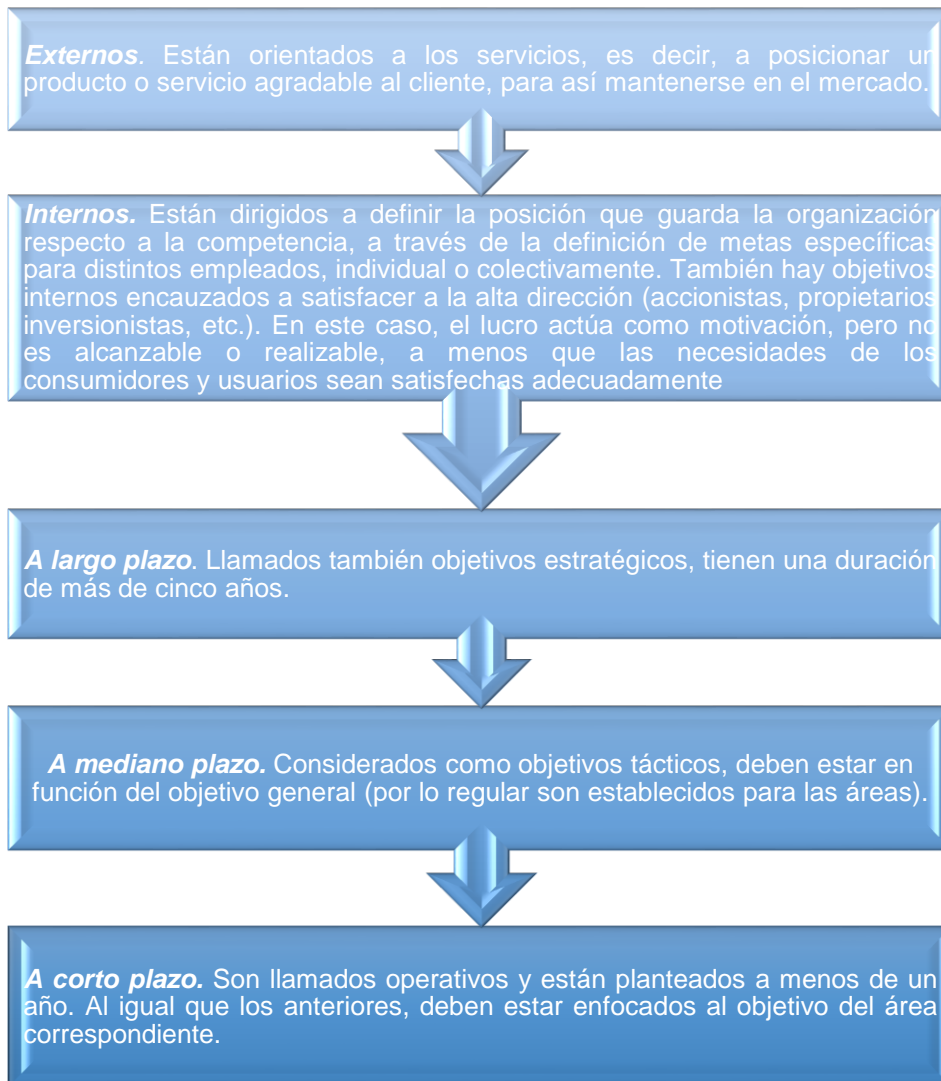


Figura 3.9. Tipos de planes

### Clasificación

Tomando en cuenta que las empresas tienen varios objetivos simultáneamente, es necesario clasificarlos para su mejor funcionamiento. Con este propósito, Rodríguez (1998, p. 332) ofrece esta relación:

Por su nivel jerárquico	Por su aplicación	Por su tiempo	Por su intermediación	Por su naturaleza	Por ámbito
Generales	Colectivos	A corto plazo	Mediatos	Económicos	Organizacionales
Funcionales	Individuales	A mediano plazo	Inmediatos	De servicio	Particulares
Departamentales		A largo plazo		Sociales	

**Tabla 3.2. Clasificación de los objetivos de acuerdo Joaquín Rodríguez y Valencia**

### Jerarquía, integración y medición



Los objetivos son muy variados, por eso deben tener un orden de acuerdo con la estructura y prioridades de la organización. Ésta es la razón por la cual se clasifican como se muestra en la tabla anterior. Ahora bien, no hay un estándar para jerarquizarlos. No es tarea fácil; al contrario, cuesta determinar cuál es el más importante. Un criterio recomendable es hacer un análisis minucioso de cuál objetivo da mayor aporte para la organización en cuanto al cumplimiento de su objetivo general, y de éste se dispondrán los otros. De cualquier forma, este proceso dependerá del giro, situación actual y necesidades que deba cubrir la empresa.

Ahora bien, la jerarquía de objetivos puede sufrir innumerables cambios, ya sea en su colocación relativa o en sustitución; algunos pueden dificultar el alcance de otros o facilitarlos, provocando un efecto sinérgico (Koontz y Weihrich, 2014).



Los objetivos pueden **jerarquizarse** con base en los criterios siguientes.

- A. Por su propósito socioeconómico.
- B. Por su misión.
- C. Generales de la organización.
- D. Generales más específicos.
- E. De división.
- F. De departamento y tema.
- G. Individuales.

La eficiencia de la jerarquía de objetivos está en función de estos factores:

- Participación dentro de la organización.
- Compatibilidad con los resultados esperados.
- Planteamiento correcto de alternativas.
- Conocimiento que tenga de ellos el personal involucrado.
- Revisiones periódicas.
- Reestructuración cuando sea necesario.

Por último, la **medición** nos permite valorar la eficacia de las actividades realizadas, así como el alcance esperado, a través de la verificación y cuantificación de las mismas. Posteriormente, se corrobora si se cumplió o no con los objetivos (deben ser revisados periódicamente, sobre todo los departamentales).

### **Formulación**

Rodríguez (1998, p. 336) menciona algunos criterios relevantes para formular objetivos. En principio, deben estar asentados en términos de lo que debe hacerse y cuándo deben completarse. En el mayor grado posible, deben estar cuantificados, es decir, establecer explícitamente el volumen de dinero y ventas, producción, etcétera. Por ejemplo:



Inadecuado	Preferible
Aumentar las ventas durante 2006.	Aumentar las ventas en 10% en cada regional, durante 2006.

Cuando no es posible la cuantificación, deben realizarse índices cualitativos, teniendo cuidado de evitar declaraciones generales y vagas de los resultados que se desean.

Por ejemplo:

Inadecuado	Preferible
Mejorar la calidad de los empleados de la oficina que se contraten en 2006.	Contratar sólo aquel personal que demuestre capacidad pasando las pruebas de eficiencia y aptitudes, durante 2006.

Los objetivos nunca deben asentarse como actividades, sino siempre como resultados finales. Por ejemplo:

Inadecuado	Preferible
Efectuar cinco sesiones de adiestramiento para cirujanos, una por día.	Para el 1º de septiembre, tener tres cirujanos competentes que practiquen el procedimiento quirúrgico XY.

Por otro lado, recordemos que los objetivos deben ser realistas, es decir, posibles de lograr. Si son fáciles de obtener, resultan nocivos. Por el contrario, si son muy difíciles, hacen que el personal pierda confianza en su modo de ver los resultados.

Los objetivos de un gerente también deben ser compatibles con la autoridad que se ha conferido. Aprobar un objetivo para cuyo logro se carece de autoridad es frustrante y puede dar lugar a disputas entre gerentes.

Inadecuado	Preferible
Reducir el número de rechazos en 5% por parte del departamento de Control de Calidad.	Reducir el número de rechazos en 5% por parte de la gerencia de producción, con auxilio del Jefe de Control de Calidad.

Inicialmente, este objetivo se encontraba más allá del ámbito del departamento de Control de Calidad, y estaría más bien, dentro de la jurisdicción del Gerente de Producción.

Otro ejemplo para indicar la compatibilidad de objetivos en relación con la autoridad:

Inadecuado	Preferible
Aumentar las ventas de las sucursales en 10%, durante 2006.	Aumentar las ventas de la Gerencia Regional en 10%, el cual debe reflejarse proporcionalmente a cada sucursal, durante 2006.

La condición de flexibilidad también debe distinguir los objetivos. Para mantener las prioridades y coherencias adecuadas entre planes y objetivos fluctuantes de la empresa, para la mayoría de los gerentes los objetivos probablemente deban modificarse de un periodo fijado como meta a otro.



Como guía general, rara vez conviene repetir el mismo qué y cuándo, pues al ocupar un gerente la jefatura del Departamento Administrativo, presentará el mismo objetivo para periodos subsecuentes. Conviene, entonces, asegurar que el objetivo esté bien pensado y que no

represente una perpetuación de las prácticas existentes.



En el mayor grado posible, los objetivos deben dar cabida a una confirmación y evaluación intermedia durante el periodo de la meta. Son preferibles aquéllos que den lugar a una revisión trimestral o semestral, los que puedan evaluarse con exactitud sólo después de un lapso de un año o más.

Por ejemplo:

Inadecuado	Preferible
Constituir y equipar una nueva planta para el 1º de enero de 2007.	Completar las especificaciones para la aprobación del 1º de marzo, completar la construcción para el 1º de septiembre, instalar todo el equipo y que empiece a funcionar el 1º de enero de 2007.

En otras palabras, el objetivo debe desglosarse en sus componentes, a fin de que sea posible progresar; deben expresarse en términos que tanto el subordinado como el superior entiendan con claridad y con el mismo significado; es decir, deben tener un significado inequívoco.

Por ejemplo:

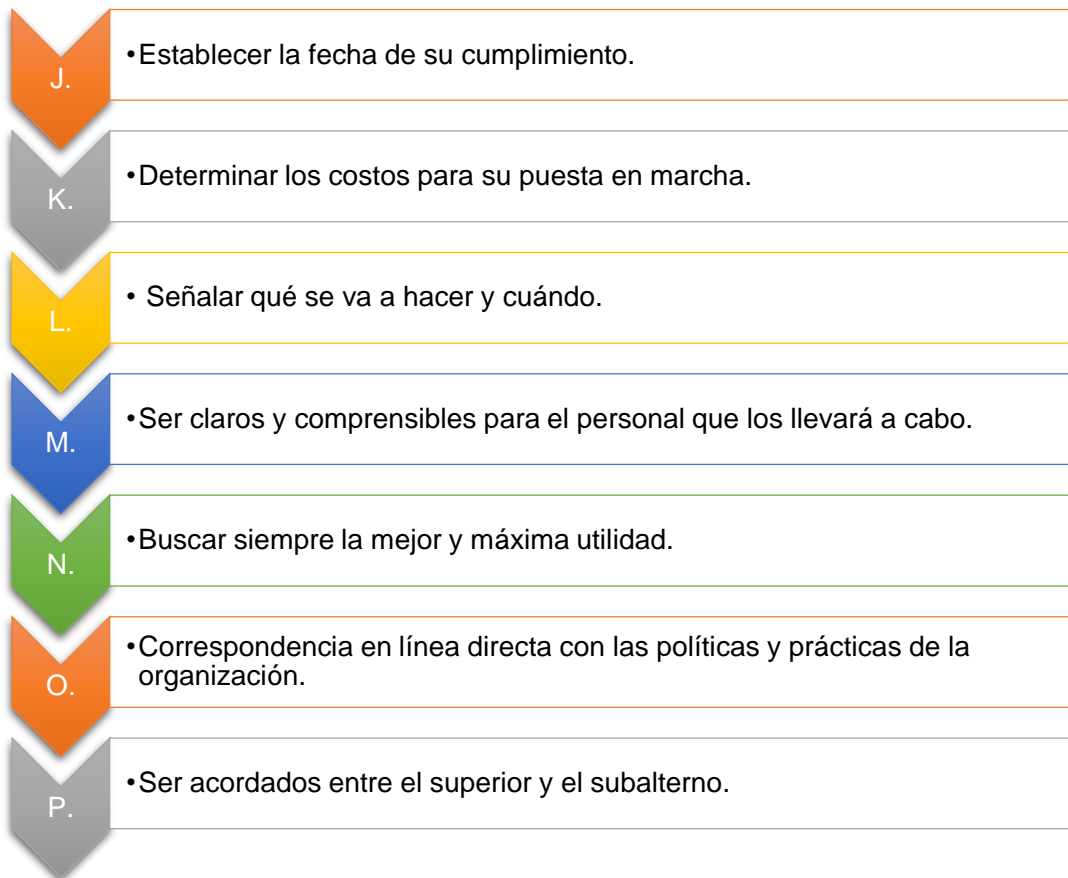
Inadecuado	Preferible
Lograr el máximo de utilización posible de la computadora, que sea congruente con el mejor interés de servicio a la empresa.	Lograr una utilización de la computadora del 85% para el 1º de septiembre de 2006, y mantener el mismo ritmo el resto del año.

De manera general y casi por regla, los objetivos deben tenerse por escrito, a fin de que sean puntuales y no generen confusiones o interpretaciones erróneas. Asimismo, para que se cumplan lo más satisfactoriamente posible, deben plantearse considerando estos criterios:





- A. •No confundirse con las estrategias.
- B. •Tomar en cuenta los recursos y tiempos.
- C. •Ser firmes para evitar conflictos y confusiones.
- D. • Especificarse perfectamente para que no sean confundidos con algún programa, estrategia o procedimiento.
- E. •Su redacción debe ser transparente, de modo que sus destinatarios entiendan lo mismo.
- F. •Flexibilidad. Que estén sujetos a cambios.
- G. •Empezar con un verbo en infinitivo: *conocer, explicar, determinar, establecer, consolidar, etcétera.*
- H. •Especificar claramente el resultado a conseguir.
- I. •Contener un solo resultado. Cuando se trata de objetivos más grandes, lo conveniente es desglosarlos en otros más pequeños o específicos.



**Figura 3.10. Criterios para redactar objetivos**

### **Metas: concepto, características y diferencia con los objetivos**

Existe controversia sobre si los objetivos son lo mismo que metas, inclusive hay autores que así lo establecen al comentar que, para efectos de la lectura, ambos se tomarán como sinónimos; sin embargo, otros los entienden como términos diferentes. Nosotros haremos una distinción.

Las metas son fines que pueden ser alcanzables en un tiempo determinado o dentro de un periodo específico de un plan. Es decir, representan finalidades o desafíos a corto plazo. Son posiciones específicas que la organización desea conseguir en un

momento particular. Para el caso de una empresa, normalmente incluyen volúmenes de ventas y utilidades.

Hernández (2014) entiende que son resultados parciales cuantificables del logro de los objetivos que espera alcanzar una organización en el corto o mediano plazo. En caso de existir desviaciones en las metas, deberán corregirse en razón del objetivo.



¿Pero en qué se distinguen de los objetivos?

Las metas están relacionadas con números en cantidad y tiempo operado; en tanto, los objetivos son las guías a nivel general. El objetivo general debe abarcar en su contexto las metas a corto y largo plazo.

Las metas se interrelacionan entre sí para conseguir el objetivo general, coexisten en armonía donde la obtención de una es compatible con la consecución de la otra. De esta manera, las metas son puntualizaciones con toda precisión de los objetivos, en un espacio y tiempo determinados. Es decir, los propósitos que se desea alcanzar dentro de un periodo específico, a través de la realización de acciones concretas. Los cuestionamientos que debemos hacernos para definir una meta son: ¿cuánto?, ¿en qué cantidad?, ¿cuándo?, ¿en qué plazo?, ¿dónde? Estas interrogantes se orientarán al logro del (los) objetivo(s) trazado(s) con anterioridad.



## **Estrategias**

“La estrategia es, básicamente, el curso de acción que la organización elige, a partir de las premisas de que una posición futura diferente le proporcionará ganancias y ventajas en relación con su situación actual” (Chiavanato 2014, p. 4), es decir, es la línea a seguir o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y establece la secuencia de las acciones a realizar.

Una estrategia bien formulada ayuda a poner en orden y asignar los recursos de una organización, con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticiparse a cambios en el entorno y las acciones imprevistas, para tener una ventaja competitiva en relación con la competencia.

En resumen:

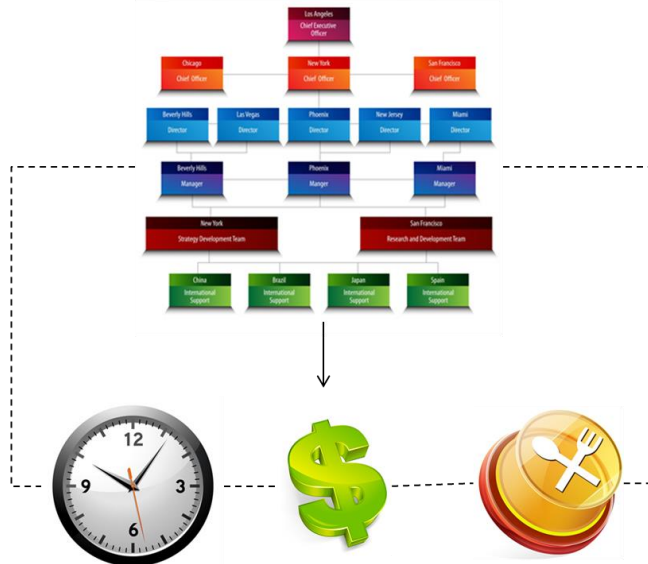
“Es una elección que involucra a toda la organización y que consiste por una parte, en seleccionar entre varias alternativas existentes la más conveniente, de acuerdo con los factores internos y externos de la organización; y, por otra parte, en tomar las decisiones con base en esa elección[.....], la estrategia siempre actúa con la convicción de que razona y decide en un marco de racionalidad, de alguna forma pasivo, con previsiones probabilísticas en razón de la teoría de juegos” (Chiavenato, 2014, p. 4).

## **Planes**

### **Tipos de planes**

Un plan es cualquier método detallado, formulado con anticipación, para realizar algo (Rodríguez, 1998, p. 358). También puede definirse como “un diseño en donde se detalla lo que se efectuará en el futuro, con las indicaciones necesarias para ejecutarlo”.

Para medir si un plan es eficiente, debemos relacionarlo y compararlo con los propósitos y objetivos a los que se quiere llegar. Igualmente se deben considerar los costos y otros factores necesarios para formularlo y operarlo, pues un plan puede estar perfectamente relacionado con los objetivos y facilitar la consecución de los mismos, pero tener un costo alto. Los planes son eficientes si logran su propósito a un costo razonable. En todo caso, un plan no sólo debe medirse en términos de tiempo, dinero o producción, sino también por el grado de satisfacción grupal o individual.



Cuando nos referimos a los planes, decimos que abarcan un **curso de acción** futura y que además son variados en su tipo, como lo presenta el siguiente cuadro.

### Clasificación de los planes

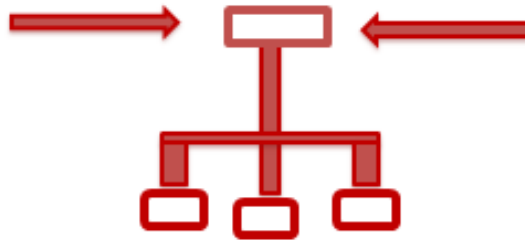
Por propósito o misión	Por procedimientos
Objetivo o meta	Por reglas
Estratégicos	Por presupuesto
Tácticos	Por programas
Por políticas o normas	Por proyectos

**Tabla 3.3. Clasificación de los planes**

En cuanto a su tiempo, los planes son a menos o igual de un año (corto plazo); hasta seis meses (inmediatos); a un periodo mayor a seis meses, pero menor a 12 (mediatos); de uno a tres años (mediano plazo); y mayores a tres años (largo plazo).

### **Estratégicos**

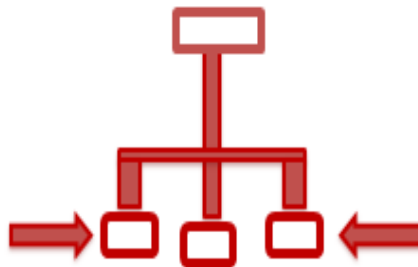
Planes que se establecen en el nivel más alto de la empresa y determinan la asignación de recursos en toda la organización.



**Figura 3.11. Los planes estratégicos se realizan en el nivel más alto de la organización**

### **Tácticos o departamentales**

Son formulados para cada una de las áreas de actividad de la empresa.



**Figura 3.12. Los planes tácticos se realizan en los niveles medio de la organización**

### **Operativos**

Son los presupuestos para cada departamento.

### **Principios básicos referidos a la estructura de los planes**

Según Koontz (2014), hay dos principios básicos que se refieren a la estructura de los planes:

- A. *Premisas de planeación.* Cuanto mejor comprendan los individuos encargados de la planeación las premisas de ésta, y cuanto mayor acuerdo alcancen sobre el empleo de las mismas, habrá más coordinación al realizar este proceso.
- B. *Estructura de estrategias y políticas.* A mayor comprensión, aplicación adecuada de estrategias y políticas, más consistente y eficaz será la estructura de los planes empresariales.

## Programas

Son un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción. Habitualmente se apoyan en presupuestos (Koontz y Weihrich, 2014). Sergio Hernández los define como “calendarización de operaciones con cronogramas que señalan la secuencia de las actividades en fechas de inicio y terminación, así como el tiempo que requiere cada operación con estimación de costos en gastos e inversiones, calculados en términos económico-presupuestales” (Hernández, 2014, p. 234). Además, especifican los recursos a utilizar: financieros, técnicos y humanos; y pueden contener a otros llamados subprogramas.



Para establecer un programa, deben respetarse los objetivos, así como los recursos con los que se cuenta y la forma como operará; es decir, **qué** y **cómo** se hará, y **cuánto** le costará a la empresa.

### Características:

- Proporcionan un plan a seguir.
- Evitan la duplicidad de funciones.
- Permiten ejercer un mejor control.
- Coordinan varias actividades de la empresa.
- Pueden ser a corto y largo plazos.





- Permiten establecer una cronología.
- Ayudan a identificar las alternativas.
- Están integrados de muchas etapas.

### Clasificación:

- A. *Integrales*. Conjunto de normas y procedimientos generales.
- B. *Departamentales*. Normas y procedimientos que se enfocan a una función concreta.
- C. *A largo plazo*. Abarcan cinco o más años.
- D. *A corto plazo*. Comprenden lapsos de dos o menos años.

O:

- A. Tácticos
- B. Operativos

### Lineamientos para elaborar un programa:

- A. Informar e involucrar a todos los responsables del mismo.
- B. Realizarse por escrito y de forma gráfica.
- C. Flexibilidad.
- D. Determinar las acciones que se van a establecer.
- E. Indicar un orden cronológico de las acciones (se pueden utilizar algunos métodos, como gráficas de Gantt, ruta crítica, etcétera).
- F. El tiempo para la realización de cada acción.
- G. Recursos que se destinarán a cada acción. Para llevar a cabo la asignación de recursos, deben considerarse los objetivos de la organización, así como las posibilidades de ésta.

La planeación, entonces, se enfoca a un programa, en el que no sólo se determina la distribución de responsabilidades, medios y cantidades de dinero, sino también la forma y normas de relación que observarán todos los elementos que participarán, sobre todo los recursos humanos que realizarán las actividades y tareas (en este orden, puede ser de ayuda, por ejemplo, una gráfica de Gantt o el PERT).



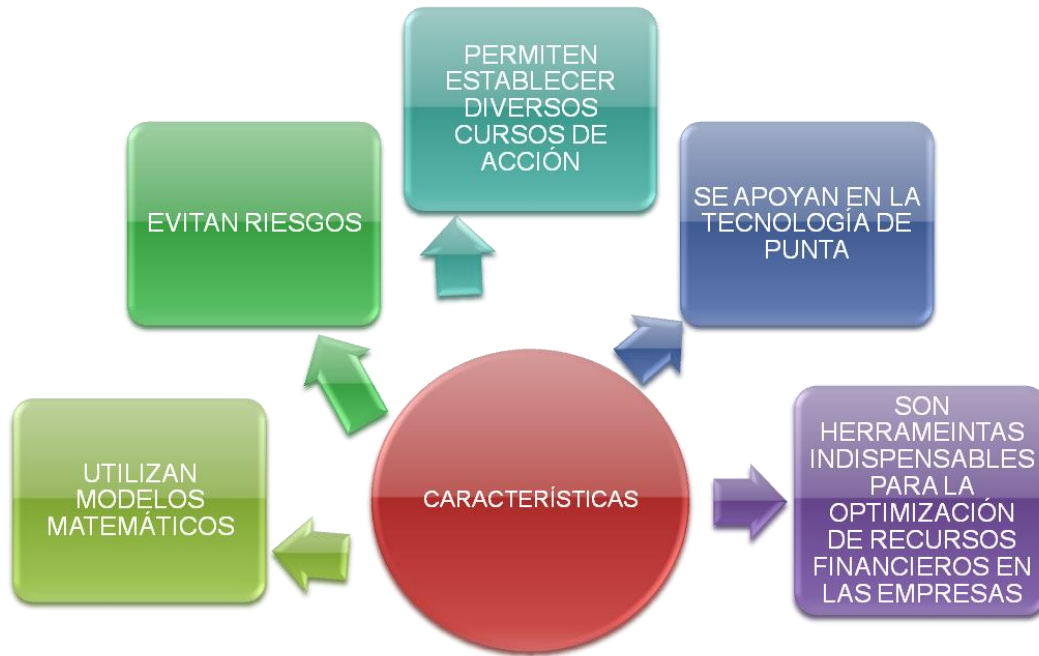
Una vez elaborado el programa, se debe llevar un seguimiento de las actividades (aspecto que analizaremos en la etapa de organización).

## **Proyectos**

### **Concepto e importancia**

Son estudios sobre la viabilidad y rentabilidad de una inversión nueva. De acuerdo con la ISO 9000, el proyecto es un proceso único que consiste en una serie de actividades coordinadas y controladas, con fechas de inicio y terminación, que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo, con base en ciertos requisitos específicos, limitaciones en tiempo, costo y recursos (Hernández, 2014).

¿Cuál es la importancia de los proyectos? Sin la realización de un proyecto, no podríamos evaluar las oportunidades o riesgos del mismo, su viabilidad, recursos a utilizar, implicaciones legales que se puedan generar y los responsables de ejecutarlo. Además, al tener fechas de inicio y término, facilitan la elaboración de otros que posibiliten a la organización incursionar en un mundo tan dinámico y en constante cambio, en donde los productos, servicios, etc., presentan una vida útil más corta.



**Figura 3.13. Importancia de los proyectos**

**Características**

- Utilizan modelos matemáticos.
- Evitan riesgos.
- Permiten establecer diversos cursos de acción.
- Utilizan tecnología de punta.
- Son herramientas indispensables para la optimización de recursos financieros en las empresas.

**Políticas**

**Concepto**

Son lineamientos generales que se siguen para tomar decisiones y emprender la acción. La toma de decisiones se hace sobre problemas que se repiten constantemente, y ayudan a lograr el objetivo. No debemos confundir las políticas con las reglas, ya que éstas son rígidas y se deben cumplir al pie de la letra (generalmente, su violación se sanciona;





por ejemplo, el pago de impuestos a través de Hacienda); en cambio, las políticas son flexibles (pueden darse incluso por un periodo y después cambiar, de acuerdo a la dirección que se encuentre administrando).

### Clasificación

- A. **Externas:** consultadas o expresas, formuladas e implícitas; se generan fuera de la organización.
- B. **Consultadas:** tienen su origen en la decisión de los altos mandos.
- C. **Formuladas:** se originan y aplican en todos los niveles.
- D. **Implícitas:** tienen su nacimiento en la costumbre y se realizan, aunque no estén determinadas en algún documento. A la vez se clasifican así:
  - Estratégicas
  - Tácticas o departamentales
  - Operativas o específicas

### Importancia

¿Qué pasaría si una organización no tuviera políticas? Los empleados estarían todo el tiempo preguntando cómo hacer las cosas, o si esto o aquello está permitido. Asimismo, las políticas ayudan a que los planes se puedan llevar a cabo y facilitan la delegación de autoridad. También delimitan la libertad de acción para tomar decisiones. Por ejemplo, en toda organización es imprescindible que los nuevos empleados conozcan las políticas para un mejor desempeño de sus funciones.

### Características

- A. Son guías para la acción.
- B. Son flexibles.
- C. Son amplias y dinámicas.
- D. Ayudan a coordinar y controlar las actividades de la planeación.
- E. Pueden ser externas, internas u originadas, expresas o implícitas.
- F. Deben definirse en forma precisa y entendible.
- G. Deben revisarse periódicamente.
- H. Por lo regular, deben establecerse por escrito.

## Procedimientos



Establecen el **orden cronológico** y la **secuencia** de actividades a seguir en la realización de un trabajo repetitivo. Para que cumplan con su finalidad, deben desarrollarse siguiendo los objetivos y políticas de la organización; y, después de su implantación, deberán actualizarse mediante controles (Münch, 2010, p. 72), pueden ser para

producir o vender un artículo, o simplemente para realizar un trámite o prestar un servicio. Sin embargo, hay quienes confunden los procedimientos con las políticas. Consideremos tres ejemplos para determinar sus diferencias.

1. La política de la compañía puede otorgar vacaciones a los empleados; y los procedimientos establecidos para implantar esta política se ocuparán de programar vacaciones, evitar desorden en el trabajo, establecer métodos y tarifas de pago de vacaciones, mantenimiento de registros para asegurarle a cada empleado sus vacaciones y descripción de los medios para aplicarlas.
2. Una compañía quizá tenga la política de embarcar pedidos con rapidez. Particularmente en una empresa grande, serán necesarios procedimientos cuidadosos para asegurarse de que los pedidos se manejen de una manera específica.
3. Posiblemente la política de una compañía requiera que el departamento de relaciones públicas apruebe las declaraciones públicas de los empleados para implantar esta política. Los gerentes deben establecer procedimientos tendientes a obtener aprobación con el mínimo de molestias y de retrasos<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> <http://www.monografias.com/trabajos33/planeacion-administrativa/planeacion-administrativa.shtml#cuál> (Consulta: agosto 12, 2006).



## Importancia

- A. Deben existir en toda la organización.
- B. Son parte de los medios para alcanzar los objetivos organizacionales.
- C. Ayudan a disminuir o a evitar la duplicidad de funciones.
- D. Son guías para el personal, sobre todo el nuevo, ya que suelen aplicarse en actividades reiterativas.
- E. Establecen claramente quién o qué área es la responsable.
- F. Debido a que siguen un orden cronológico, permiten seguir paso a paso la realización de cada actividad.
- G. Promueven la especialización y eficiencia en las funciones.
- H. Ayudan al control.

## Características

- A. Son instrucciones a seguir.
- B. Son específicos y detallados.
- C. Indican qué proceso utilizar.
- D. Son documentos formales (escritos).
- E. Guardan equilibrio entre su estabilidad y flexibilidad.
- F. Eliminan cuellos de botella.
- G. Reducen el tiempo que se invierte en la realización de tareas.
- H. Disminuyen la duplicidad de esfuerzos.

## Para que la implantación de los procedimientos sea favorable, deben ser:

- A. Acordes con la realidad.
- B. De fácil interpretación.
- C. Estables, para evitar confusiones al personal.
- D. Representados gráficamente.
- E. Revisados periódicamente y actualizarse.
- F. Adecuados a las necesidades y funciones de cada departamento.

## Pasos a seguir para el estudio de los procedimientos (Rodríguez, 1998, p. 354)

- A. Selección de la actividad a realizar.
- B. Registro de todos los datos relevantes relativos al procedimiento, a través de diagramas.
- C. Análisis de los datos, teniendo siempre presentes las preguntas *qué, cómo, quién, dónde, cuándo y por qué*.
- D. Desarrollo del procedimiento en función del objetivo de la organización.



- E. Implantación, revisión y actualización del procedimiento.
- F. Si es necesario, el personal que los va a aplicar debe someterse a capacitación.

### **Clasificación**

A continuación, se presentan los tipos de procedimiento, de acuerdo con Joaquín Rodríguez Valencia.

#### **PROCEDIMIENTOS**

ACTIVIDAD	RELACIONES	POLÍTICAS
Métodos	De coordinación	De control
Secuencia	Ámbitos de competencia	De decisión
Comportamiento organizacional		Clases de procedimientos
Materiales y ubicación		
Formas		

### **Presupuesto**

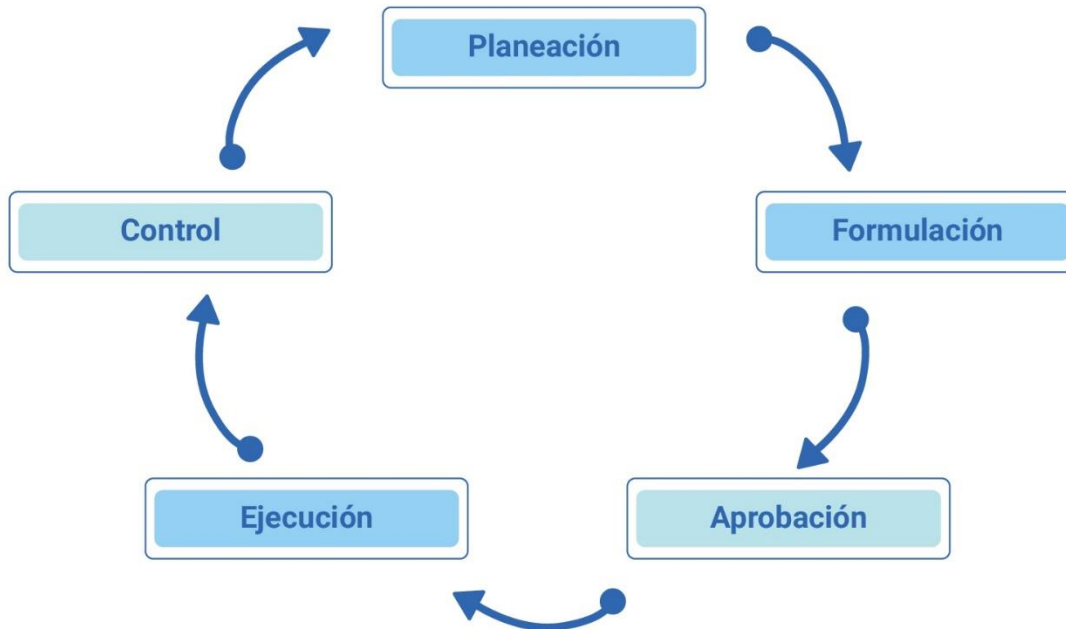
#### **Concepto e importancia**

Los presupuestos son los planes de una organización, expresados en términos monetarios por un periodo determinado, donde se manifiesta la obtención y aplicación de sus recursos de la organización. Su utilización es imprescindible para las empresas, ya que permiten cuantificar anticipadamente los objetivos a alcanzar.

Asimismo, la elaboración de un presupuesto ayuda a la empresa a que, con anticipación (así sea un mes o cinco años), realice una compilación numérica del flujo de efectivo esperado, gastos e ingresos, gastos de capital o utilización de horas-hombre o de horas-máquina.

Para el diseño de un sistema presupuestal (conjunto de varios presupuestos), conviene cumplir con una serie de pasos: planeación, formulación, aprobación, ejecución y coordinación y control.





**Figura 3.14. Serie de pasos para elaborar un presupuesto**

En la planeación, se determina el comportamiento que se espera de la empresa. En la formulación, se integra toda la información obtenida para elaborar los anteproyectos presupuestales y analizar los resultados que se obtendrán. La ejecución y la coordinación consisten en llevar a la práctica el presupuesto. Mediante el control, evaluaremos los resultados obtenidos y los cotejaremos con los esperados.

Hay diferentes tipos de presupuestos: por programa, base cero, variables o flexibles, por área, de gastos de venta, de gastos de administración, de producción, etcétera.

### **Importancia de los presupuestos**

- A. Permiten la asignación de recursos a las áreas de acuerdo con los objetivos organizacionales.



- B. Son un medio de control.
- C. Reducen costos y desviaciones.
- D. Muestran anticipadamente los gastos a realizar y sus límites.
- E. Se establecen por área, lo cual permite asignar responsables.

### Características

- A. Son planes en términos cuantitativos: manejan tiempo y dinero.
- B. Pueden ser generales o específicos.
- C. Pueden referirse a cada una de las áreas en que está dividida la organización porque indican el orden que se lleva.
- D. Son para un tiempo determinado.
- E. Ayudan al control de los gastos.
- F. Son guías cuantitativas.
- G. Muestran gráficamente la asignación de recursos.
- H. Controlan los avances de una organización en términos financieros.

### Clasificación

Los presupuestos se pueden clasificar por su ámbito de aplicación, por su nivel jerárquico y por su cálculo, mismos que a su vez se subdividen en diferentes categorías que se despliegan en el siguiente esquema:

POR SU ÁMBITO DE APLICACIÓN	POR SU NIVEL JERÁRQUICO	POR SU CÁLCULO
Públicos. Se emplean en el gobierno.	Estratégicos. Parten del nivel más alto de la organización.	Fijos. Se determinan sobre objetivos definidos en su operación.
Privados. Se aplican en las empresas particulares.	Tácticos. Se identifican con las diferentes áreas de la organización.	Flexibles. Se estiman considerando diferentes circunstancias para analizar su comportamiento.
	Operativos. Se desarrollan para los diferentes departamentos.	

**Tabla 3.4. Clasificación de los presupuestos**



## Herramientas y técnicas de planeación

Las herramientas de planeación se dividen en tres rubros (Münch, 2010, p. 47):

- A. **Cuantitativas.** En esta clasificación encontramos la investigación de operaciones que se apoya en los árboles de decisión, teoría de colas, redes, teoría de juegos, entre otros. Pueden ser manuales o computarizados.
- B. **De ingeniería económica.** Utilizan técnicas financieras como valor presente, análisis de recuperación, punto de equilibrio y tasa interna de retorno.
- C. **Cualitativos (o métodos de investigación).** Los más conocidos de éstos son los grupos T, tormenta de ideas, técnicas de juegos, puntos fuertes, puntos débiles, entre otros. En su mayoría, se estudian a través de casos y dramatizaciones.

Otras técnicas y herramientas:

- A. Manuales de objetivos y políticas.
- B. Diagramas de flujo.
- C. Gráficas de Gantt.
- D. Ruta crítica o método de camino crítico (CPM).
- E. Técnica de revisión y evaluación de programas (PERT).

Ejemplos

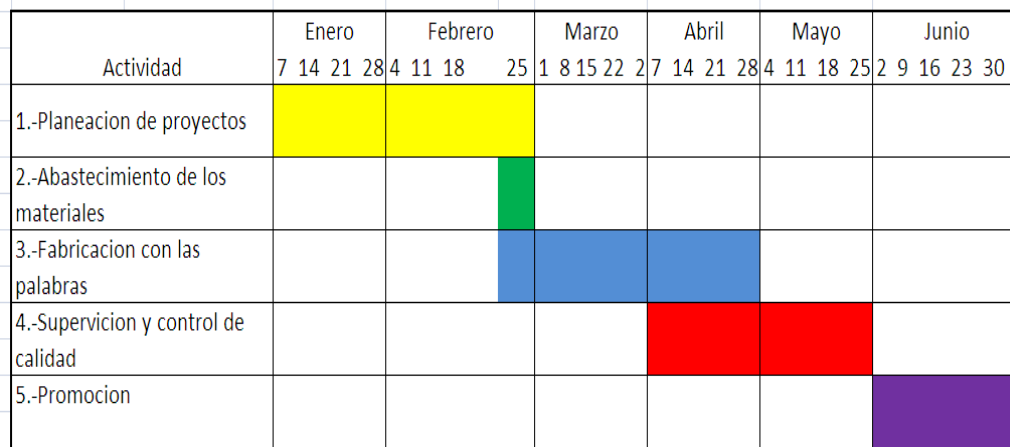
### 1. Gráfica de Gantt

Creada por Henry Lawrence Gantt (1861-1919), esta gráfica tiene gran aplicación en la actualidad, sobre todo en la planeación. Consiste en una serie de barras horizontales para mostrar la planeación y control de una serie de actividades. En este diagrama, el tiempo está representado en el eje horizontal; y las actividades a realizar, en el vertical.

Pasos para elaborarla:

- A. Detallar una lista de las actividades a realizar.
- B. Colocarlas en orden.
- C. En el eje horizontal, asentar las unidades de tiempo (días meses, años, etcétera).
- D. En el eje vertical, colocar las actividades en forma ordenada.
- E. Determinar el tiempo de cada actividad (inicio y término de la misma).

F. Representar ese tiempo con barras horizontales.

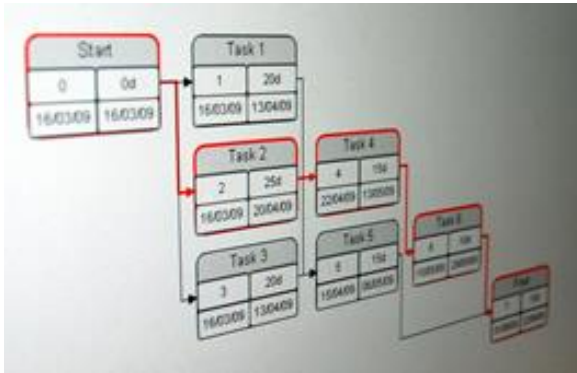


**Figura 3.15. Ejemplo de gráfica de Gannt**

La gráfica anterior también se conoce como gráfica de balanceo diario, por su utilización en la planeación diaria de trabajo. Consta de una serie de barras horizontales que ilustran gráficamente la planeación y control de las actividades a desarrollar. La gráfica representa la elaboración de un producto X, el cual pasa por diferentes etapas calendarizadas en un periodo específico.

## 2. Técnica de Revisión y Evaluación de programas (PERT)

Las gráficas de Gantt son recomendables cuando los proyectos contienen actividades cortas o secuenciales, pero cuando se tienen proyectos con una gran cantidad de actividades, para establecer una relación entre ellas, es necesario recurrir a otro tipo de herramientas, como el PERT (*Program Evaluations and Review Technique*) y la ruta crítica o CPM (*Critical Path Method*). La primera técnica es la base para encontrar la segunda.



El PERT es una herramienta utilizada cuando no se tiene experiencia previa en realizar programas o existe una diferencia de opiniones sobre los tiempos. En tanto, el CPM es el conjunto de actividades consecutivas que consume el tiempo más largo y sirve para controlar la duración del

proyecto; cualquier demora en su inicio o duración retrasará el proyecto total en la misma cantidad de tiempo (Barajas, 2005, p. 110). Se utiliza para planear y llevar a cabo el control del tiempo en un proyecto donde nos encontramos con diversas actividades. Asimismo, aquí se determinan los costos esperados para cada una de las actividades. Y se hace una sola estimación probable del tiempo para una actividad.

La red, como se le llama al PERT por su forma, consta de los siguientes elementos:

- **Nodos.** Círculos que representan los puntos lógicos de conexión para asociar las diversas actividades. No consumen ningún recurso; sirven de punto de referencia del proyecto.
- **Ramas o arcos.** Flechas que representan actividades. Implican tiempo y consumen recursos en forma de mano de obra, materiales y dinero.
- **Eventos.** Dos círculos unidos por una rama que indican la dirección de un camino en la red.

### Principios para la elaboración de una red PERT

- A. Antes de comenzar una nueva actividad, deben haber terminado todas las actividades precedentes.
- B. Las flechas sólo indican precedencia lógica; ni su longitud ni su dirección tienen significado.
- C. Cada flecha (actividad) debe comenzar y terminar en un nodo de evento.
- D. Ningún par de nodos de la red puede estar directamente conectado con más de una flecha.
- E. Cuando se enumeran los nodos es aconsejable, en particular en una red grande, utilizar múltiplos de diez para que sea fácil incorporar cualquier cambio o adición futuros.



- F. Todas las flechas de la red están dirigidas, más o menos, de izquierda a derecha.
- G. La clasificación de las actividades (es decir, el listado de las actividades del proyecto) no debe ser más detallado de lo que se requiera para representar un plan de acción lógico y claramente definido.

### Tiempos

Se consideran tres tiempos para definir el tiempo promedio, el marcado para elaborar la red PERT:

- A. *Tiempo más probable* ( $t_m$ ). El requerido para terminar la actividad en condiciones normales.
- B. *Tiempo pesimista* ( $t_p$ ). El máximo que se necesitaría para terminar la actividad si se encontraran demoras considerables en el proyecto.
- C. *Tiempo optimista* ( $t_o$ ). Es el mínimo requerido para terminar la actividad si todo ocurre en forma ideal.

Utilizando las tres estimaciones puede calcularse un tiempo esperado para la duración de una actividad, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$T_e = \frac{T_o + 4T_n + T_p}{6}$$

**T<sub>e</sub>**: Tiempo estimado

**T<sub>o</sub>**: Tiempo óptimo (se le da un valor de 1)

**4**: Valor asignado al tiempo probable o normal

**T<sub>n</sub>**: Tiempo normal o probable

**T<sub>p</sub>**: Tiempo pesimista (se le da valor de 1)

**6**: Se divide entre 6 debido a que 6 es la suma de los valores representativos (4+1+1)



A continuación, concretamos esta técnica en un ejemplo sencillo.

### **Haciendo la Barba S.A.**

Haciendo la Barba S. A. (HB) fabrica una línea completa de productos para afeitar. Recientemente, un competidor presentó una rasuradora con hoja doble, que en los últimos seis meses ha absorbido la parte significativa de un mercado que la HB había tenido durante años. Los administradores de la HB han decidido que deben introducir un producto competidor. Juan Carlos Juárez, vicepresidente de planeación y desarrollo, ha identificado las tareas que se necesitan para diseñar, desarrollar y comercializar el nuevo producto, y el tiempo requerido para llevar a cabo cada una de ellas.

Juárez le pidió a Gustavo Madrid, su gerente asesor, revisar las tareas y entregarle un **informe resumido** que señale:

- **Tiempo total** requerido desde el principio del proyecto hasta que el producto nuevo se encuentre en las manos del distribuidor.
- **Fechas específicas** de inicio y terminación para cada tarea.
- **Tareas críticas**, es decir, las que deban terminarse a tiempo para que el proyecto se concluya en una fecha concreta.

Juárez le señaló a Madrid que, aunque los tiempos de terminación son valores esperados (promedio) bastante realistas, para darse una idea de la variabilidad del producto completo sería deseable tener una noción de los tiempos que se tendrían en los casos más desfavorables y favorables. Juárez también argumentó que las tareas no necesariamente estaban listadas en orden secuencial, sino conforme se habían identificado.

Para resolver este caso, lo recomendable es desarrollar y **exponer paso a paso** la forma cómo vamos obteniendo los datos para elaborar la red PERT y el CPM, pero por falta de espacio en este documento sólo exponemos a continuación el cuadro donde vaciamos toda la información necesaria para la construcción de la red. Primero,





se ordenaron de manera lógica las actividades y se definieron las que eran predecesoras inmediatas; después, con base en la fórmula correspondiente, se elaboró un cuadro de tiempos y se calculó el tiempo esperado para cada una de las actividades:

Código de la actividad	Eventos	Descripción de las actividades	Predecesores inmediatos	Tiempo esperado para terminar (semanas)
A	1-2	Diseñar el producto	-	6
B	1-5	Diseñar el empaque	-	2
C	2-3	Ordenar y recibir los materiales para el producto	A	3
D	5-6	Ordenar y recibir los materiales para el empaque	B	3
E	3-4	Fabricar el producto	C	4
F	6-7	Fabricar el empaque	D	3
I	8-9	Empacar el producto	G,H	1
G	4-8	Prueba de mercado del producto	E	6
H	7-8	Prueba de mercado del empaque	F	4
J	9-10	Entregar a los distribuidores	I	2

**Tabla 3.5. Cuadro de tiempos de actividades**

Tiempos utilizados en este ejemplo.

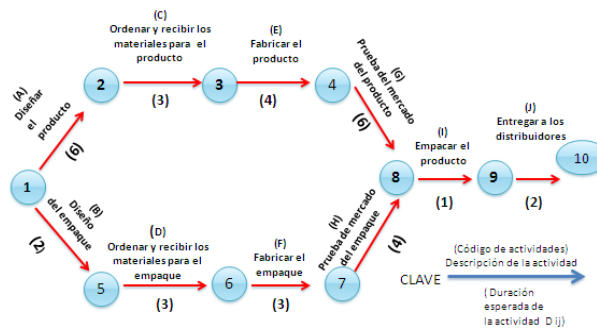
Código de la Actividad	Tiempo optimista	Tiempo más probable	Tiempo pesimista
A	3.0	5.5	11.0

B	1.0	1.5	5.0
C	1.5	3.0	4.5
D	1.2	3.2	4.0
E	2.0	3.5	8.0
F	1.8	2.8	5.0
G	3.0	6.5	7.0
H	2.0	4.2	5.2
I	0.5	0.8	2.3
J	0.8	2.1	2.8

**Tabla 3.6. Tiempos utilizados**

Con base en la información anterior, elaboramos nuestra red, como se muestra en la siguiente figura.

### ANÁLISIS DE UNA RED PERT/ CPM



**Figura 3.16. Red PERT/CPM**

Observaciones importantes:

- A. Hay actividades que no necesariamente deben empezar después de que termine otra: pueden hacerlo simultáneamente.
- B. En este caso, la ruta crítica es la que consume mayor tiempo para su logro, y está formada con las actividades A, C, E, G, I, J, con un tiempo total de 22 temas (semanas, en este caso).

## 3.3 Organización: concepto, importancia, principios y elementos



Si los empleados son capaces y tienen disposición, todo su esfuerzo se verá reflejado en el cumplimiento de los objetivos de las instituciones. Si además conocen bien sus funciones, trabajarán en conjunto de manera adecuada.

### Naturaleza

Precisamente la naturaleza de una organización está en la definición de las funciones administrativas: planear, organizar, dirigir y controlar; a partir de las cuales se diseña y define una estructura organizacional que deja claro al personal cuáles son sus tareas y responsabilidades. De este modo, cada empleado realizará sus actividades sin interferir en las de otros, lo cual no implica desconocerlas, ya que éstas se relacionan entre sí y están encaminadas al logro de los objetivos.



Una estructura organizacional, se define como la distribución de las personas en diferentes líneas, entre las posiciones sociales que influyen el papel de ellas en sus relaciones. En este concepto hay otros implícitos, como división del trabajo,



rangos o jerarquías, autoridad, reglas y normas, que especifican cómo deben comportarse los individuos en cada posición.

Para Rodríguez (1998, p. 387), las estructuras organizacionales son las diversas combinaciones de la división de funciones y autoridad. Se expresan en gráficas de relaciones de personal u organigramas y se complementan con los análisis de puestos. Son, asimismo, elementos de autoridad formal, pues se fijan en el derecho que tiene un funcionario, por su nivel jerárquico, de exigir el cumplimiento responsable de los deberes a un colaborador directo; o de aceptar el colaborador las decisiones que por función o especialización haya tomado su superior.

Según Koontz (2014), una estructura organizacional formal está basada en una estructura intencional de funciones: las personas que tienen actividades en común deben desempeñar y cumplir funciones en común, diseñadas de antemano para garantizar que se lleven a cabo de manera precisa.

Desde nuestro punto de vista, la estructura organizacional es un conjunto de **actividades ligadas** a un **puesto determinado**, ocupado por un individuo que cubre un perfil específico (acorde con la descripción del puesto) para llevarlas a cabo con profesionalismo. En la estructura también se establecen niveles jerárquicos de autoridad y comunicación, con base en las técnicas correspondientes al diseño de la organización<sup>12</sup>, para que las tareas se realicen de forma adecuada.

Asimismo, una estructura organizacional debe cumplir con tres funciones básicas:

---

<sup>12</sup> El diseño de la organización se da cuando los administradores construyen o cambian la estructura de una organización. El diseño ideal depende de factores de contingencia como la estrategia, estructura, tamaño, tecnología y ambiente.

---

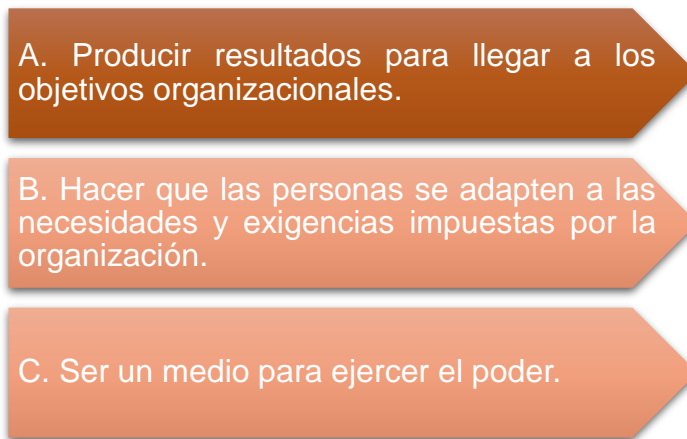


Figura 3.17. Funciones básicas de una estructura organizacional

Y se diseña para:

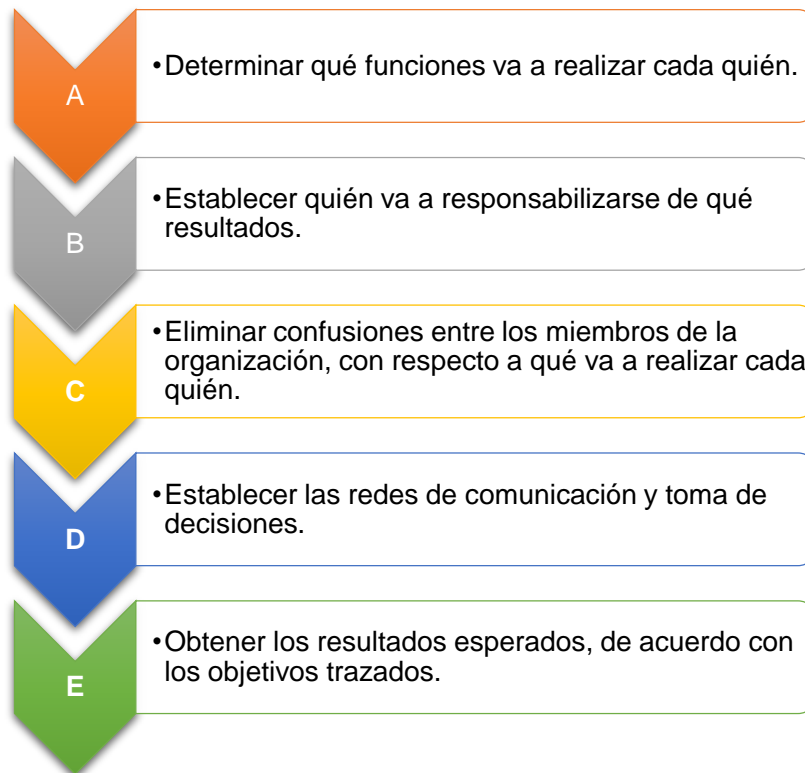
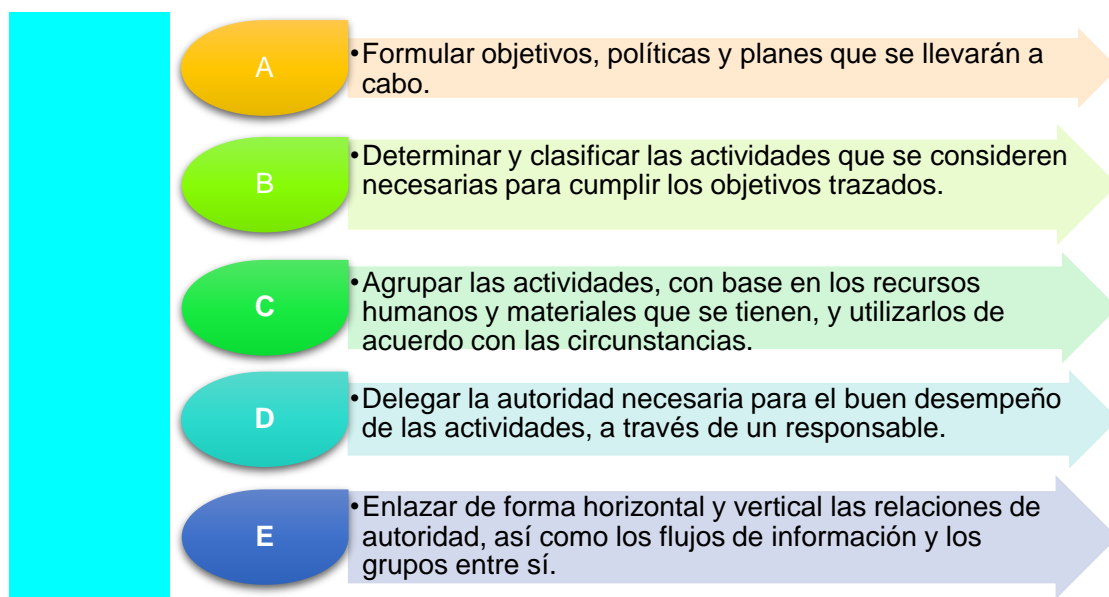


Figura 3.18. objetivos para diseñar una estructura organizacional

De esta forma, es que el proceso de organizar inicia con el establecimiento y clasificación de las actividades. Para llevar a cabo el proceso de organización, según Münch (2010, p. 61), “es necesario aplicar simultáneamente las técnicas y los principios organizacionales, como delimitar qué tipo de organización es la idónea en la situación específica que se esté manejando”. De acuerdo con Koontz (2014), el proceso de organización comprende los siguientes pasos, a partir de los objetivos generales de la empresa:



**Figura 3.19. Paso del proceso de organización**

En muchas ocasiones, la autoridad y comunicación se ubican sólo en el proceso de dirección, pero es importante enfatizar que en el de organización también se deben considerar ambos aspectos. De esta forma, la Organización se basa en diversas combinaciones de la división de las funciones y de la autoridad; Debido a estas combinaciones, es que existen tres sistemas fundamentales como autoridad lineal, *staff* y descentralizada, y la comunicación formal e informal.

## Concepto

Organización es un término utilizado en diferentes sentidos. Por lo general, lo empleamos para referirnos a las instituciones, empresas o cualquier estructura social, independientemente de su giro o actividad. Reyes Ponce (2003) afirma que es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. Y para Münch (2010, p. 61), es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de realizar y simplificar las funciones del grupo social. Resumiendo:

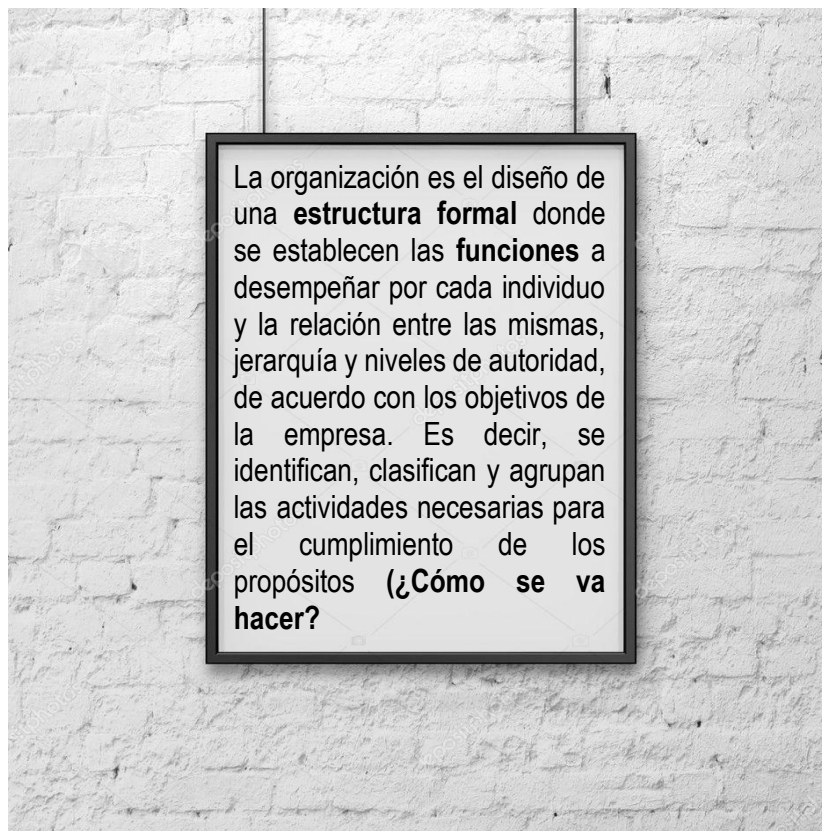


Figura 3.20. Concepto de organización





A cada grupo de tareas se le asigna un responsable con autoridad formal (incluye la delegación) para supervisar lo realizado por los subordinados. También se establecen las relaciones horizontales (en un nivel organizacional igual o similar) y verticales (entre las oficinas generales de una división y un departamento).

### Importancia

La importancia de la Organización como segunda etapa del proceso administrativo, radica en que se encarga nada más y nada menos del diseño de las estructuras formalizadas de funciones y puestos diseñados de antemano, donde se definen las relaciones, jerarquías y niveles de autoridad, de acuerdo a los objetivos que se establecieron en la planeación. Es decir, identificar y clasificar las actividades requeridas, agrupar todas las acciones necesarias para el cumplimiento de los objetivos, asignar a cada grupo, de acuerdo con sus tareas. De esta forma, es un medio para establecer la mejora encaminada al logro de los objetivos, ya que suministra los recursos para que las actividades puedan desempeñarse correctamente; asimismo, agiliza los procesos con eficiencia y eficacia, lo que repercute en bajar los costos e incrementando la productividad, sin duplicar esfuerzos, delimitando funciones y responsabilidades, simplifica el trabajo.

### Principios

Según Münch (2010, p. 76), son diez los principios generales de la organización, que a su vez se incluyen en la división del trabajo, departamentalización y jerarquización.

1.	De la misión	Todas las actividades deben servir para lograr la misión de la organización.
2.	Del objetivo	Ninguna actividad debe manejarse de forma aislada; al contrario, ha de relacionarse siempre con los objetivos de la empresa.
3.	Especialización	Limitar y reducir las funciones de una persona hasta donde sea posible.

4.	Jerarquía	Debe haber líneas de autoridad perfectamente establecidas para que exista una buena comunicación. Que la autoridad y responsabilidad estén claras, encaminadas al logro de los objetivos.
5.	Paridad de autoridad y responsabilidad	Cuando se da un grado de responsabilidad, en la misma medida debe otorgarse la autoridad para cumplir con esa responsabilidad.
6.	Unidad de mando	Un solo jefe para un solo subordinado.
7.	Difusión	Las funciones que deben desempeñarse en cada puesto deben difundirse por escrito para que las conozcan, sobre todo, los involucrados.
8.	Amplitud o tramo de control	Está relacionado con el número de subordinados que deben reportar a un solo jefe. Debe haber un límite para que el trabajo se desempeñe de forma eficiente.
9.	Coordinación	Todas las áreas de la organización deben trabajar a la par, ya que están en constante interacción; y el problema de una es problema para la otra.
10.	Continuidad	Definida la estructura de la organización, ésta debe ajustarse según las condiciones que le imponga el medio ambiente en el cual se desenvuelve.

**Tabla 3.6. Principios de la organización**

## Elementos

El proceso de organización está constituido por las siguientes etapas (elementos):



**Figura 3.21. Elementos de la organización**

## División del trabajo



Es la separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión y eficiencia, y el mínimo esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento del trabajo (Münch, 2010, p. 61).

Requiere que se organicen las diferentes actividades considerando al personal con que se cuenta y estableciendo lineamientos a seguir para mantener un orden en las decisiones.

La división del trabajo ayuda a que el personal comience a especializarse en sus funciones y rinda más. Sin embargo, tiene como desventaja que las tareas se mecanizan, por eso, aunque la especialización es buena, es necesario que el personal conozca un poco de las funciones de sus compañeros, si no, existe el riesgo de perder la visión del trabajo en conjunto dentro del objetivo general. De acuerdo a Munch (2010), para dividir el trabajo, es necesario seguir una secuencia que abarca las siguientes etapas:

1. Describir los procesos. Primer paso para llevar a cabo la organización, se describen los procesos básicos que son las funciones principales.
2. Definir las funciones más importantes
3. Clasificar y agrupar funciones
4. Establecer línea de comunicación
5. Definir los procesos de los departamentos o áreas de la organización

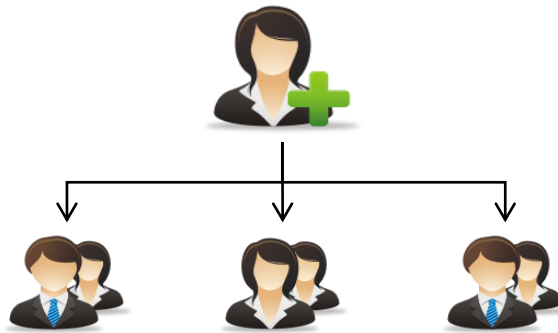
## Jerarquización

Consiste en una cadena de mando. Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia (Münch, 2010, p. 62). Los

niveles jerárquicos están determinados por el grado de autoridad y responsabilidad que posee cada puesto, independientemente de la tarea que realicen.

La jerarquía se refleja en el organigrama: quienes se encuentran en la parte superior del mismo poseen mayor autoridad y, a medida que se desciende, ésta se reduce. Por ejemplo, La Facultad de Contaduría y Administración está constituido por un primer nivel donde ubicamos al Director; el segundo está formado por el Secretario General, posteriormente, se ubican en un tercer nivel, las Secretarías, Divisiones, dependiendo el rango que ocupen en la Facultad y así sucesivamente, hasta llegar al último nivel.

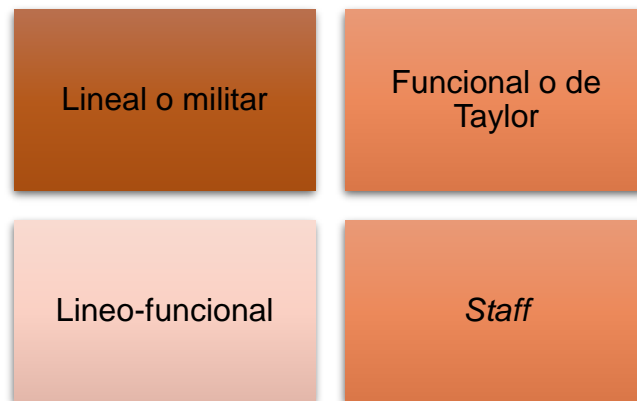
Los niveles jerárquicos deben ser los mínimos indispensables, y el tipo de autoridad (lineal, funcional o *staff*) de cada uno de ellos debe definirse perfectamente sin que haya confusiones.



**Figura 3.22. Grados de autoridad y responsabilidad que poseen los individuos, dependiendo del nivel jerárquico que ocupen**

Pero, ¿qué es la autoridad?

La autoridad se puede definir como el grado de responsabilidad que tienen las personas que laboran en una organización, de acuerdo con la posición que guardan dentro de la estructura formal. Existen diversos tipos de autoridad:



**Figura 3.23. Tipos de autoridad**

De esta forma, es que una línea de mando o autoridad se da cuando un superior ejerce supervisión directa sobre un subordinado. La autoridad está en manos de una sola persona, quien toma todas las decisiones y tiene la responsabilidad básica del mando; asimismo, existe otro tipo de autoridad denominada autoridad funcional, que se define como el derecho que se delega a un individuo o departamento para controlar procesos, prácticas, políticas específicas, u otros asuntos relativos a las actividades que emprenden miembros de otras áreas. Se concibe como una pequeña parte de la autoridad de un superior de línea (Koontz y Weihrich, 2014).

Por ejemplo, a veces se delega la autoridad de un departamento para un proyecto a especialistas de *staff* o a un jefe de otro departamento; en estos casos, los jefes de los departamentos en línea se ven privados de cierta autoridad. En una situación puramente de *staff*, los asesores de personal, contabilidad, compras o relaciones públicas carecen de esta autoridad de línea, ya que su deber se reduce a prestar asesoría; más cuando la autoridad máxima delega a estos asesores el derecho a proponer alternativas de decisión directamente a los departamentos de línea, hablamos de autoridad funcional.



En conclusión, la autoridad funcional se da cuando a un ejecutivo o administrador se le confiere poder para supervisar alguna actividad de un departamento ajeno al suyo.

Existen otros elementos asociados a la autoridad, por lo que vale la pena revisarlos de manera muy general para una mayor comprensión del tema, sin embargo, los revisarás con mayor profundidad en la asignatura de Organización y Procedimientos.

### **Unidad de mando**

“Un solo jefe para un solo subordinado”, principio fundamental que sirve para evitar confusiones: obliga al personal hacia **un solo superior**. Parece muy sencillo; sin embargo, hay casos en donde la relación del subordinado con el jefe inmediato no queda clara, y el primero se confunde: no sabe a quién obedecer.

### **Responsabilidad**

Se define como el compromiso de un subordinado para ejecutar tareas que le han sido asignadas o delegadas por un superior. Legalmente, toda persona que ocupa un puesto en una organización contrae obligaciones con las cuales se compromete a realizar un trabajo eficientemente. En una organización, cada nivel jerárquico debe tener perfectamente señalado el grado de responsabilidad que, en el nivel de que se trate, corresponde a cada jefe.

### **Tramo de control**

Se refiere al número de subordinados que puede supervisar un superior. Es decir, hay un límite en cuanto a la cantidad de subordinados que deben reportar a un ejecutivo para que éste realice todas sus funciones eficientemente. Este principio sugiere como máximo seis subordinados.

### **Comunicación**

Es el proceso de intercambiar información. En la estructura formal de una organización, juega un papel muy importante. Aquí se identifican las **formas y canales**



a utilizar para que, en una estructura formal de funciones, fluya correctamente la información. En este sentido, es interfuncional, ya que permite generar los formatos y direcciones a los cuales está destinada la información. Y a través de la comunicación también se personaliza la autoridad.

Cuando hablamos de comunicación en el proceso organizacional, identificamos algunos conceptos como: orden, sugerencia, avisos, informes, resúmenes, etcétera.

### **Delegación**

Es la concesión de autoridad y responsabilidad a una persona para cumpla con un trabajo. Siempre que se delegue autoridad hay que tener control sobre ella.

Para que sea efectiva la delegación de autoridad, debe cumplir tres condiciones:

- A. **Paridad de autoridad y responsabilidad.** Si se le asigna responsabilidad a un individuo, en esa misma medida debe concedérsele autoridad.
- B. **Absolutismo de obligación.** La obligación hacia un superior no puede ser delegada, pero sí es posible delegar la responsabilidad y la autoridad a los subordinados.
- C. **Unidad de mando.** Cada subordinado debe reportarle a un solo jefe.

Para Koontz (1998, p. 314), el proceso de delegar conlleva los siguientes aspectos:

- A. Establecer los resultados que se esperan de determinado puesto.
- B. Asignar deberes.
- C. Delegar autoridad.
- D. Dar responsabilidades.
- E. Propiciar confiabilidad.

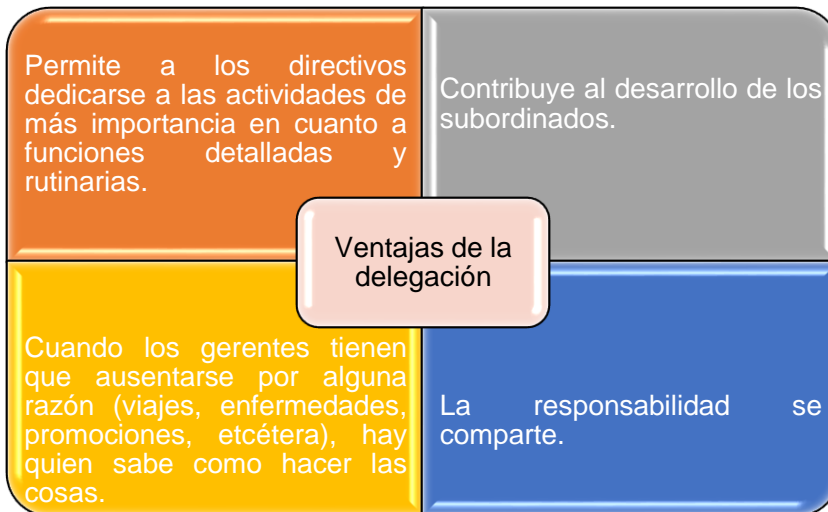


**Requisitos para delegar:**

Requisitos para delegar	
1. Delimitar claramente la autoridad y responsabilidad delegada preferentemente por escrito a fin de evitar conflictos, duplicidad de funciones y fugas de autoridad.	2. Especificar claramente las metas y objetivos de la función delegada.

**Tabla 3.8. Requisitos para delegar autoridad**

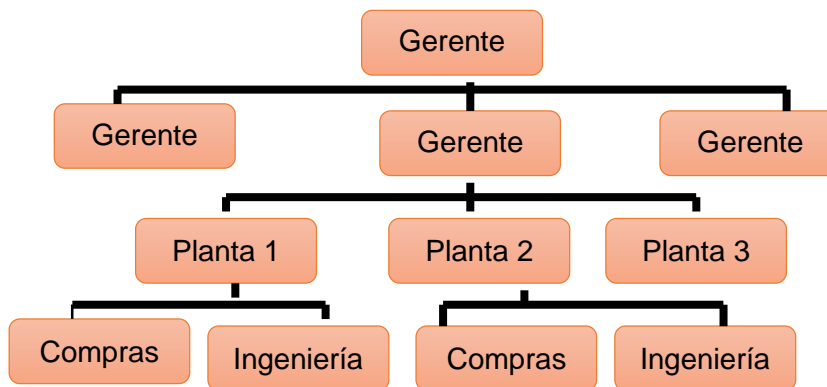
**Ventajas de la delegación:**



**Figura 3.24. Ventajas de la delegación de autoridad**

**Centralización, descentralización, desconcentración**

La centralización es un sistema de organización en el que las decisiones fundamentales son tomadas en los niveles más altos; en este caso, se delega poco. En cambio, en la descentralización parte de la autoridad direccional descansa en los niveles bajos de la jerarquía; en consecuencia, se delega más.



**Figura 3.25. Estructura que representa cómo cada planta opera de manera independiente, produciéndose así, la descentralización.**

Y la desconcentración se considera como un recurso intermedio de descentralización, una forma limitada de la misma, ya que es una manera de organización por la cual se transfieren funciones de ejecución y operación, a la vez que se delegan facultades de decisión en una unidad-técnico-administrativa con ámbito territorial determinado, mientras los órganos centrales se reservan las funciones normativas de planeación, coordinación y control genérico; y se mantiene la relación jerárquica (Franklin, 1998, p. 248). El gobierno utiliza mucho el término desconcentración.

Desde esta perspectiva, se define como un proceso jurídico-administrativo que permite al titular de una institución, por una parte, delegar en sus funcionarios u órganos subalternos las responsabilidades del ejercicio de una o varias funciones que le son legalmente encomendadas, excepto las que por disposición legal debe ejercer personalmente; y por otra, transferir los recursos presupuestarios y apoyos administrativos necesarios para el desempeño de tales responsabilidades, sin que el órgano desconcentrado pierda la relación de autoridad que lo supedita a un órgano central. La desconcentración administrativa es una solución a los problemas generados por el congestionamiento en el despacho de los asuntos de una dependencia de gobierno<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> <http://www.sep.gob.mx/docs/glosario/d.html> (Consulta: junio 1, 2011).

## Departamentalización

Es el agrupamiento de las similares, y se realiza mediante permite a la unidad desempeñar



**actividades** en unidades una división orgánica que eficientemente sus funciones.

Acciones en el proceso de departamentalizar (Münch, 2010, p. 62):

- A. Listar todas las funciones del organismo social.
- B. Clasificarlas.
- C. Agruparlas según su orden jerárquico.
- D. Asignar actividades a cada una de las áreas agrupadas.
- E. Especificar las relaciones de autoridad, responsabilidad y obligación entre funciones y puestos.
- F. Establecer líneas de comunicación e interrelación entre los departamentos.
- G. El tamaño, exigencia y tipo de organización de un departamento deberán relacionarse con la magnitud y necesidades específicas del organismo, y de las funciones involucradas.

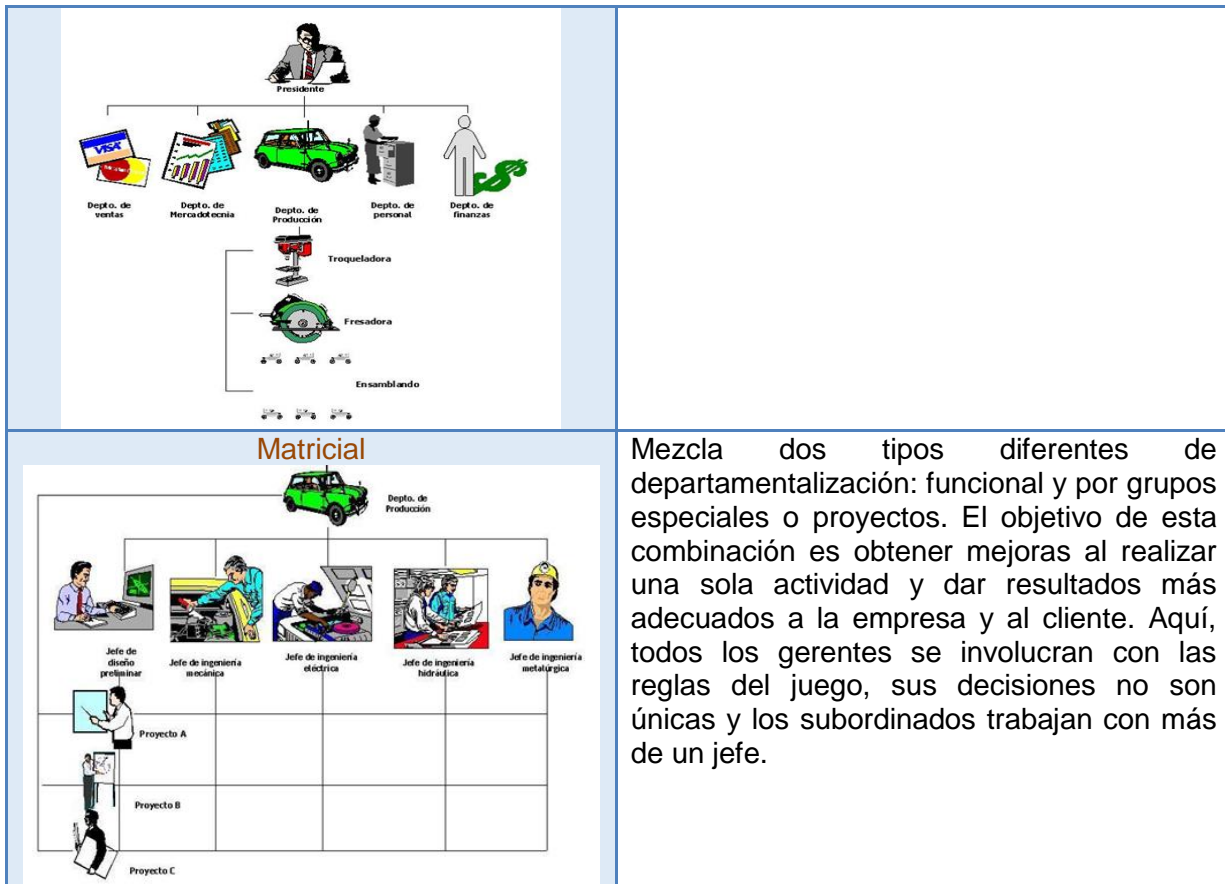
Como parte del proceso de departamentalización, también deben fijarse la autoridad, responsabilidad y obligación. Cuando a un individuo se le asignan responsabilidades, debe dársele asimismo cierto grado de autoridad para que pueda cumplirlas.

## Proceso de diseño

<p style="text-align: center;"><b>Por función (funcional)</b></p>	<p>Consiste en agrupar las actividades similares según su función primordial para lograr la especialización y mayor eficiencia del personal. Este diseño es común en las empresas industriales (por ejemplo, de producción, comercialización, finanzas y personal).</p>
<p style="text-align: center;"><b>Por producto</b></p>	<p>La departamentalización se realiza tomando como criterio un producto o grupo de productos. Consiste en hacer la división</p>



	<p>del trabajo según lo que se va a producir (por ejemplo, aislantes, antibióticos o perfumes).</p>
<p><b>Por área geográfica o territorial</b></p>	<p>Se agrupan las unidades de una empresa según lugares geográficos. Se aplica cuando la entidad realiza actividades en sectores alejados físicamente, o cuando el tramo de operaciones y de personal supervisado es muy extenso y está disperso en áreas muy grandes.</p> <p>Se utiliza sobre todo para el sector de ventas (por ejemplo, zona sur, zona oeste).</p>
<p><b>Por clientes</b></p>	<p>Se crean unidades cuyo interés primordial es servir a los distintos compradores o clientes. El trabajo se dispone en torno de clientes o mercados precisos. Por lo general, se aplica en empresas comerciales, principalmente almacenes (bebés, niños, caballeros y damas, por ejemplo).</p>
<p><b>Por proceso de fabricación</b></p>	<p>Consiste en determinar unidades de acuerdo con las etapas del proceso. Al fabricar un producto, el proceso o equipo que se haya utilizado puede servir como base para crear unidades departamentales. Es el caso de una planta automotriz que tiene departamentos de tornos, troqueladores, taladros y fresadoras.</p>



Mezcla dos tipos diferentes de departamentalización: funcional y por grupos especiales o proyectos. El objetivo de esta combinación es obtener mejoras al realizar una sola actividad y dar resultados más adecuados a la empresa y al cliente. Aquí, todos los gerentes se involucran con las reglas del juego, sus decisiones no son únicas y los subordinados trabajan con más de un jefe.

**Tabla 3.9. Tipos de departamentalización**

**Descripción de funciones o actividades**

Cuando ya se han definido los niveles jerárquicos, así como las unidades o departamentos, a continuación, y cómo último paso de la organización, hay que definir y clasificar de manera clara y sencilla las actividades que se desarrollarán justamente en cada unidad o departamento, respecto de los puestos de trabajo (el puesto se puede definir como una unidad de trabajo que es específica e impersonal, es decir, las funciones no están asociadas a la persona, sino al puesto; este define lo que debe hacerse y lo que se requiere para que alguien pueda ocuparlo). Para llevar a cabo la descripción de actividades o funciones, podemos auxiliarnos de técnicas como el análisis de puestos, cuadro de distribución de actividades entre otras, dando como resultado lo que se conoce como perfil del puesto.



## Coordinación

Es una etapa que todo organismo debe cumplir para desarrollar cualquier tipo de trabajo ya que es la que se encargará de armonizar el mismo; es un complemento para la división del trabajo, ya que busca conjuntar a todas las personas que realizan funciones diferentes pero relacionadas, para asegurarse que todas vayan encaminadas hacia el mismo objetivo organizacional.

Rodríguez (1998, p. 386) afirma que la coordinación consiste en integrar los objetivos y actividades de las diversas unidades funcionales, a fin de alcanzar eficientemente las metas de la organización. Y por su parte, Münch (2010, p. 65) sostiene que coordinar es lograr la unidad de esfuerzos, es decir, que las funciones y los resultados se interrelacionen y sincronicen con facilidad.

La coordinación tiene como función principal sincronizar y armonizar los esfuerzos para realizar correctamente una tarea (Münch, 2010, p. 65). Por otro lado, la división del trabajo, de acuerdo con su naturaleza, debe complementarse con la coordinación. El éxito de cualquier sistema organizacional, indudablemente estará asociado con la coordinación, que se obtiene a través de establecer líneas comunicación y autoridad fluidas.

Entonces, como parte de la coordinación, la comunicación es muy importante, ya que, cuanto mayor sea el desconocimiento o incertidumbre sobre las tareas a coordinar, en ese mismo sentido será mayor la necesidad de información.

Así, la importancia de la coordinación se fundamenta en el principio de la organización. Pongamos como caso un equipo de algún deporte: cada jugador tiene una posición y una función que cumplir. Si no hay sincronización, armonía, comunicación y coordinación entre los integrantes, por muy hábiles que sean, sus esfuerzos no darán frutos.

## Modelos de organización

En el apartado de la naturaleza de la organización, vimos que una estructura organizacional se refiere a la forma en la que se disponen los niveles jerárquicos, a estas estructuras también se les conoce como sistemas o modelos de estructuras organizacionales; el tipo de estructura que elija una organización, dependerá de diversos factores tales como el giro, la magnitud, tamaño, recursos, característica, etc. Los tipos más comunes son:

### Lineal o militar

La autoridad y responsabilidad se concentran en una sola persona: cada persona tiene un solo jefe (unidad de mando). Las decisiones son tomadas por un solo gerente (encargado de distribuir las funciones), éste las comunica a un subordinado, quien a su vez también toma decisiones y las participa al siguiente nivel, y así sucesivamente hasta llegar al último nivel en una sola línea. En este caso, no hay especialización. Este tipo de estructuras se recomienda para empresas pequeñas; sería muy difícil concentrar toda la autoridad en un solo gerente de una empresa grande.



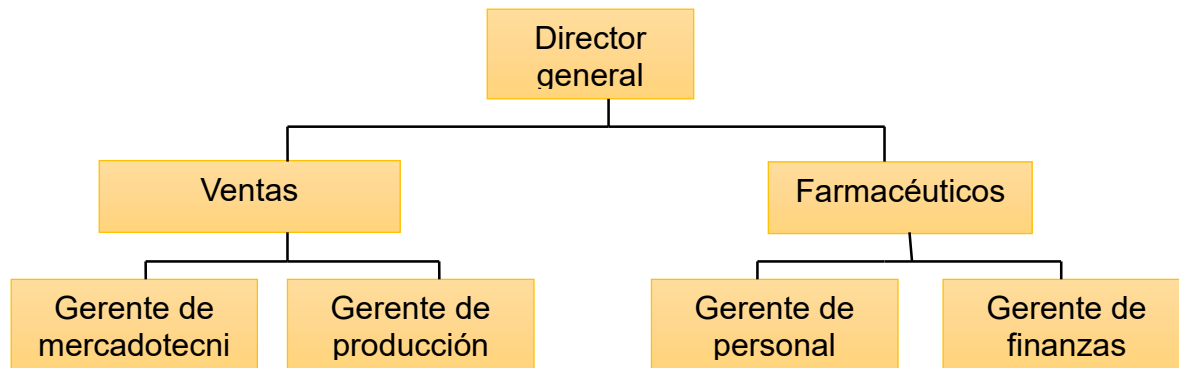
Figura 3.26. Modelo de organización lineal o militar

### Organización funcional

La organización funcional —también llamada de Taylor—, busca **reducir** el mínimo de actividades o funciones, ya sea por un gerente, supervisor o trabajador, con el fin de dividir el trabajo y conseguir la especialización. Normalmente encontramos a un



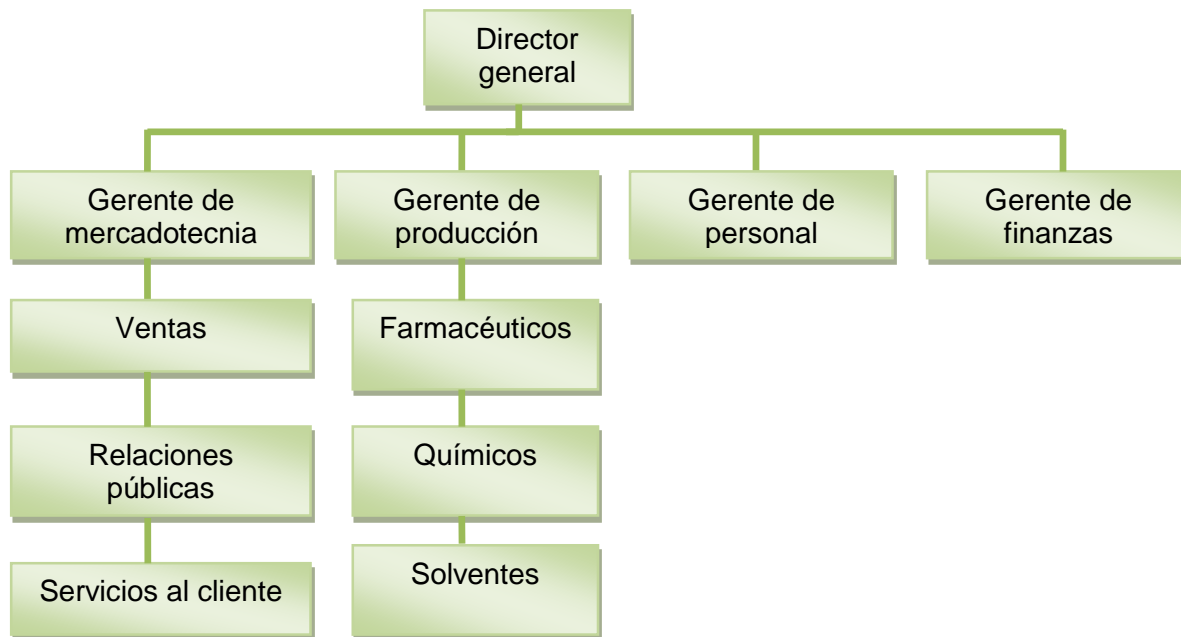
gerente general, del cual depende un grupo de gerentes medios, cada uno con una función particular asignada. Esta clase de organización es recomendable para organizaciones medianas o grandes.



**Figura 3.27. Modelo de organización funcional o de Taylor**

### **Organización lineo-funcional**

Combina los tipos de organización de línea y funcional, con la intención de aprovechar las ventajas de ambas. Por ejemplo, en la primera es evidente la línea de mando (principio de unidad de mando), pero en la segunda se aprovecha la división del trabajo, que conduce a la especialización.



**Figura 3.28. Modelo de organización lineo-funcional**

### **Organización staff**

A medida que las actividades dentro de las organizaciones se van haciendo más complejas y la tecnología las rebasa, necesitan especialistas que, sin tener una autoridad directa dentro de la organización sobre los subordinados, “aconsejen” de acuerdo a sus conocimientos, habilidades y experiencias, a los gerentes o encargados de los departamentos para que éstos tomen las decisiones más adecuadas. En la estructura organizacional, se representa al *staff* con líneas punteadas y a la autoridad directa con líneas continuas.

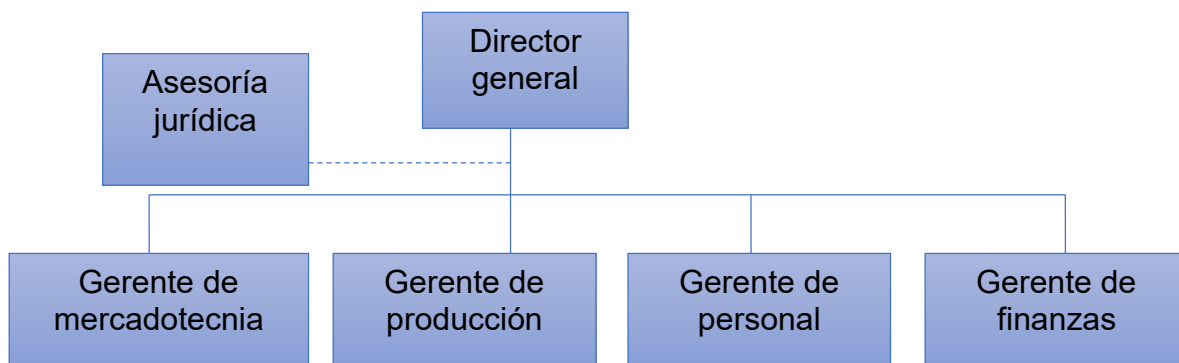


Figura 3.29. Modelo de organización *staff*

### Organización por comité

Se da cuando se decide asignar los asuntos de carácter administrativo a un grupo o comité de personas, quienes a su vez se encargarán de resolver los problemas que se presenten dentro de la organización. Los comités pueden ser a nivel directivo, ejecutivo, consultivo, de vigilancia o deliberativo.

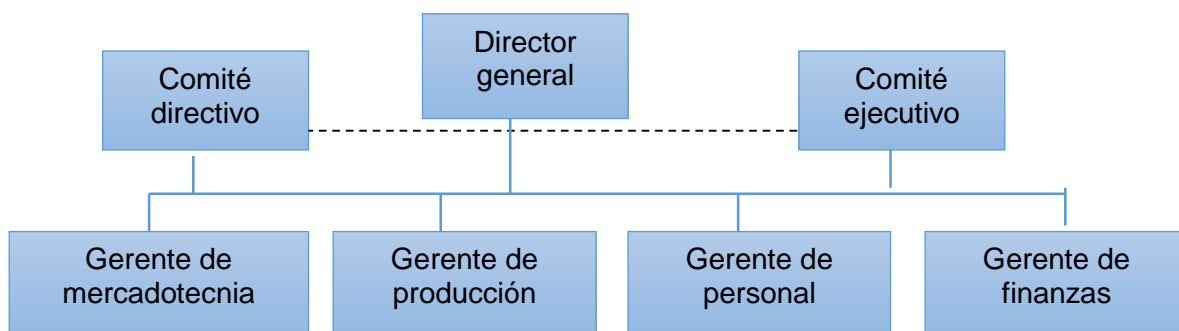


Figura 3.30. Modelo de organización por comités

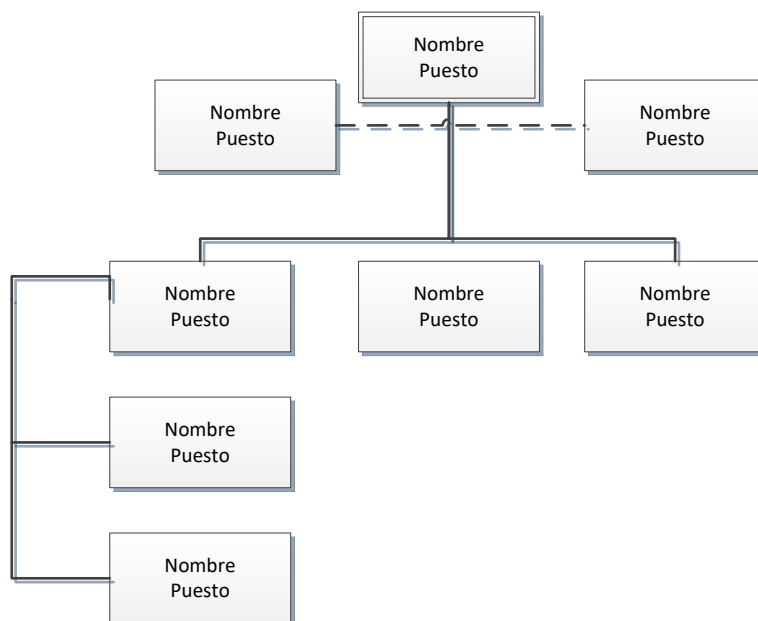
Existen algunas otras más como las **multidivisional**, propias de grandes empresas, donde tiene necesidad de subdividirse en unidades con base en productos, servicios, área geográfica etc. Otra más es el  **Holding**  que son compañías que están constituidas por diversas empresas de giros diferentes con funciones y administración independientes; puede ser también una empresa de la que dependan unidades de negocios. Finalmente, está la **matricial** que también es recomendada para grandes

empresas, al ser una combinación de distintos tipos de organización y combina la departamentalización de proyectos con la funcional (de funciones); existe un gerente funcional, pero hay otro que se responsabiliza de los resultados de un proyecto donde pueden participar personal de otras áreas.

## Herramientas y técnicas de la organización

### Organigramas

Conocidos también como cartas o gráficas de organización, son sistemas de organización en donde se representa con objetividad la estructura interna de una organización: niveles jerárquicos, líneas de autoridad, responsabilidad, comunicación, etcétera. Son un diagrama en el que cada cuadro representa el nombre de un puesto superior (en algunos también se acostumbra poner el nombre de quien lo representa a través de la unión de los cuadros mediante líneas). De esta manera, señalan la vinculación entre los departamentos, tanto de forma horizontal como vertical, a lo largo de las líneas principales de autoridad.



**Figura 3.31. Estructura de organigrama**



Los organigramas muestran únicamente las **relaciones formales** de autoridad (líneas de autoridad) para tomar decisiones, y puntualizan a los gerentes y al personal en general cuál es su posición y puesto dentro de la estructura organizacional; sin embargo, no expresan las relaciones informales de la organización, ni el grado de autoridad de cada puesto.

Además de ser una fuente oficial de consulta, los organigramas sirven para representar lo siguiente:

- La división que existe entre las funciones.
- Los niveles jerárquicos.
- Las líneas de autoridad y responsabilidad.
- Los canales formales de comunicación.
- La naturaleza, ya sea lineal o *staff*, del departamento.
- A los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores, etcétera.
- Las relaciones existentes entre los diversos puestos de la empresa, a lo largo y ancho, y en cada departamento o sección.

Cuando se trata de representar la autoridad de línea o *staff* se hace con distintos colores y grosores de línea, que establecen la comunicación; aunque lo más usual es utilizar líneas continuas para marcar la autoridad lineal, y línea punteada para el *staff*.

#### **Criterios para elaborar un organigrama:**

- A. Claridad. Se recomienda que tengan el menor número de cuadros y puestos. Cada cuadro debe estar separado del otro.
- B. Deben considerar los niveles jerárquicos. Normalmente deben comenzar con los niveles más altos y terminar con los jefes o supervisores de los últimos niveles.
- C. Deben contener los nombres de funciones a desempeñar y no los de las personas. Si se desea que éstos aparezcan, entonces deben colocarse dentro del mismo cuadro. El nombre del puesto va con un tamaño de letra mayor, y el de la persona con una de menor tamaño.
- D. Se debe usar sólo un tipo de figura para cada elemento. Se recomiendan rectángulos de igual tamaño.
- E. Utilizar líneas. Se aplican para conectar las unidades y establecer las dependencias. (No deben terminar en flecha).



- F. Mantener el mismo grosor de las líneas de conexión en todo el organigrama.
- G. Las relaciones del *staff* se representan con líneas punteadas cuando son externas; y con líneas continuas de trazo fino si son internas.

Asimismo, todo organigrama debe llevar título, fecha de formulación, actualización, nombre de quien lo elaboró, aprobación y explicación de algunos símbolos o líneas que se consideren especiales.

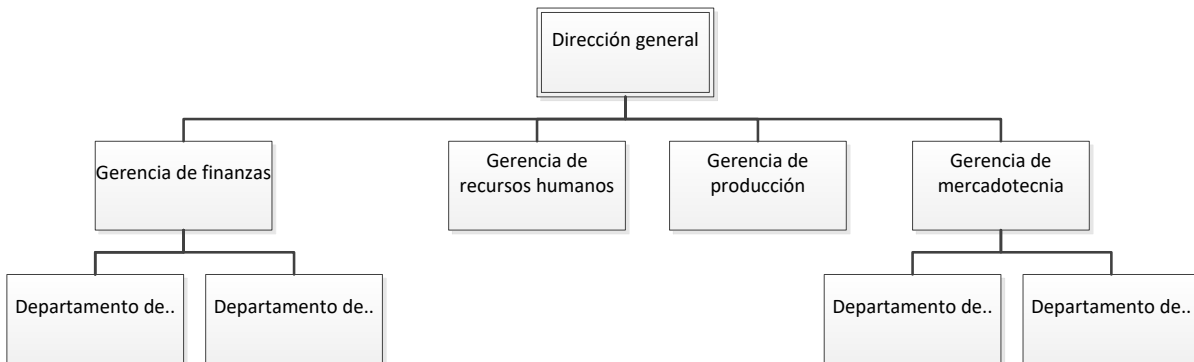
Los organigramas pueden clasificarse por su objeto (estructural, funcional y especial), área (general y departamental) y contenido (esquemático y analítico) (Münch, 2010, p. 69); naturaleza: microadministrativos (corresponden a una sola organización), macroadministrativos (involucran a más de una organización) y mesoadministrativos (incluyen todo un sector administrativo) (Franklin, 1998, p. 148); ámbito: generales (con información representativa hasta ciertos niveles jerárquicos) y específicos (muestran la estructura de una unidad administrativa); contenido: integrales, funcionales, de puestos, plazas y unidades; y representación: verticales, horizontales, mixtos y de bloque.

Formas como se pueden representar los organigramas, según Franklin (1998):

#### **A. Verticales**

Es la forma común del organigrama que representa un organismo social. Se comienza con los niveles de mayor jerarquía hasta descender a los inferiores. Cada puesto es un cuadro, al que se añaden los cuadros de un nivel inferior a través de líneas que representan la comunicación de responsabilidad y autoridad. De cada cuadro del segundo nivel se sacan líneas que indican la comunicación de autoridad y responsabilidad a los puestos que dependen de él, y así sucesivamente.

Estos organigramas son fáciles de comprender e indican claramente los niveles jerárquicos, aunque tienen la desventaja que después de dos niveles es muy difícil indicar los puestos inferiores, para lo que se requeriría hacer organigramas muy alargados.



**Figura 3.32. Organigrama representado de forma vertical**

### **B. Horizontales**

En este caso, los niveles jerárquicos comienzan representándose **de izquierda a derecha**. Indican los mismos elementos del organigrama vertical, sólo que inicia el nivel máximo jerárquico a la izquierda y se colocan los demás niveles sucesivamente hacia la derecha.

Representar los organigramas de esta forma facilita su lectura, reduce su tamaño y permite apreciar mejor las líneas de autoridad formal por las que pasan los niveles jerárquicos.



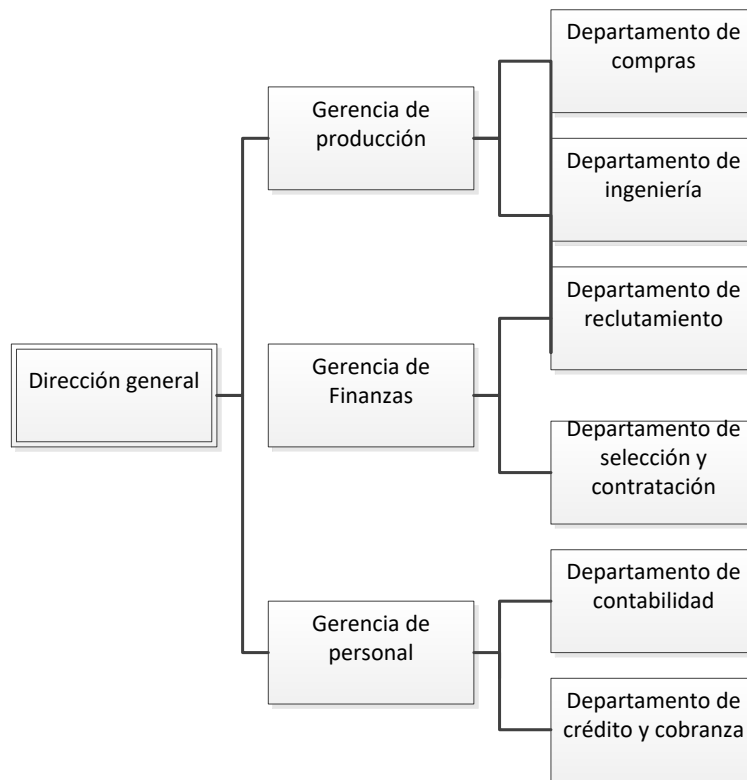
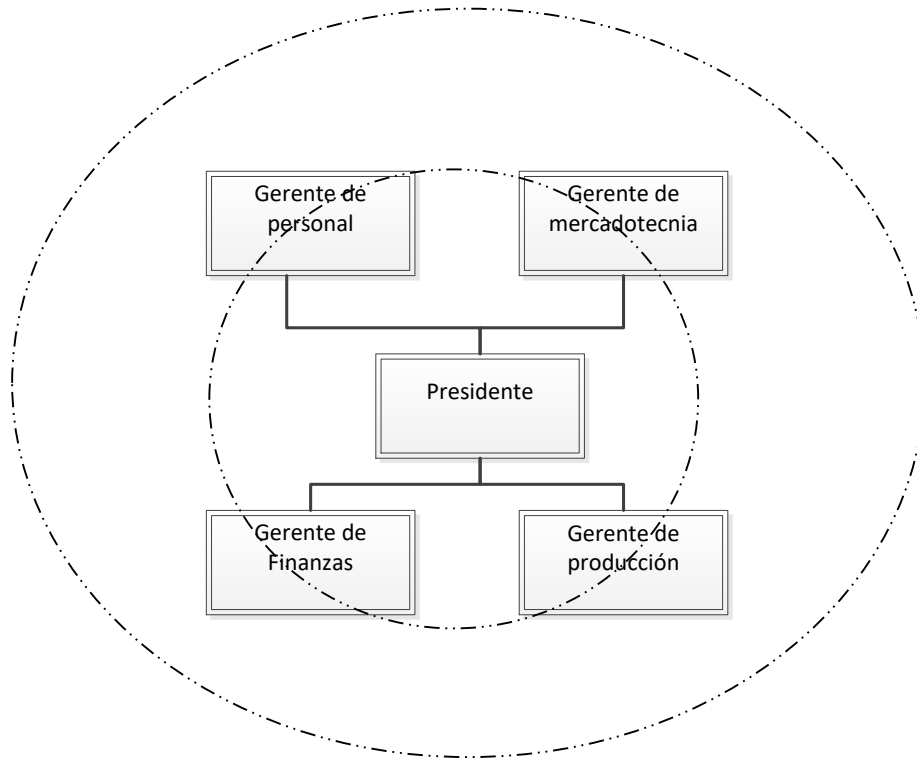


Figura 3.33. Organigrama representado de forma horizontal

### C. Circulares

En este tipo de organigrama, los niveles jerárquicos son representados desde el centro hacia fuera. El nivel jerárquico mayor queda en el centro y de ahí hacia la periferia se muestran los demás niveles. En cada uno de esos círculos se coloca a los jefes inmediatos y se les liga con líneas que representan los canales de autoridad y responsabilidad.

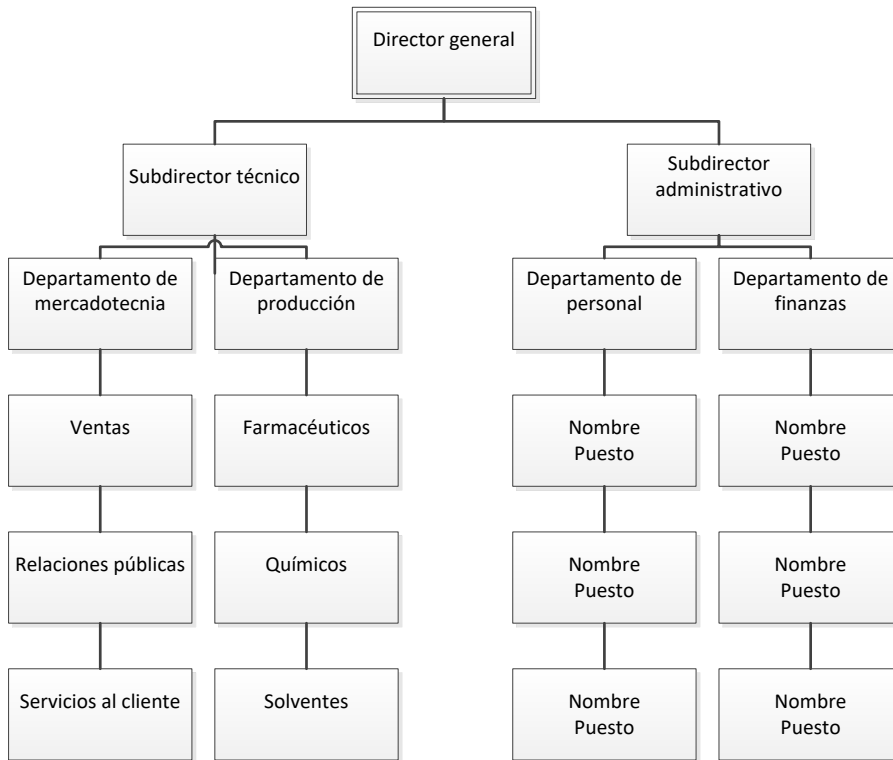
En éstos es posible resaltar muy bien los niveles jerárquicos, disminuir la idea de los estatus más altos o bajos y colocar un número considerable de puestos en un mismo nivel. Con todo, no son muy utilizados, pues resultan confusos y difíciles de leer.



**Figura 3.34. Organigrama representado de forma circular**

#### **D. Mixto**

Son una combinación de organigrama vertical y horizontal. Normalmente se presenta así por cuestiones de espacio.



**Figura 3.35. Organigrama representado de forma mixta**

**E. Bloque**

Se representan así:

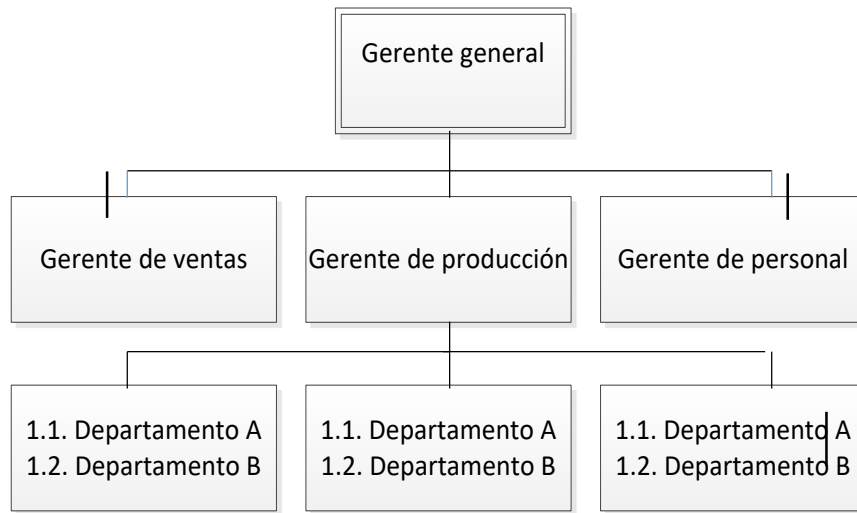


Figura 3.36. Organigrama representado de forma de bloque

## Manuales administrativos

### Generalidades

Un manual es un documento, carpeta o folleto de fácil manejo, en el que se encuentra en forma detallada y sistemática información necesaria para **auxiliar, guiar, orientar y uniformar** la conducta y el trabajo a ejecutar por los miembros de una organización.

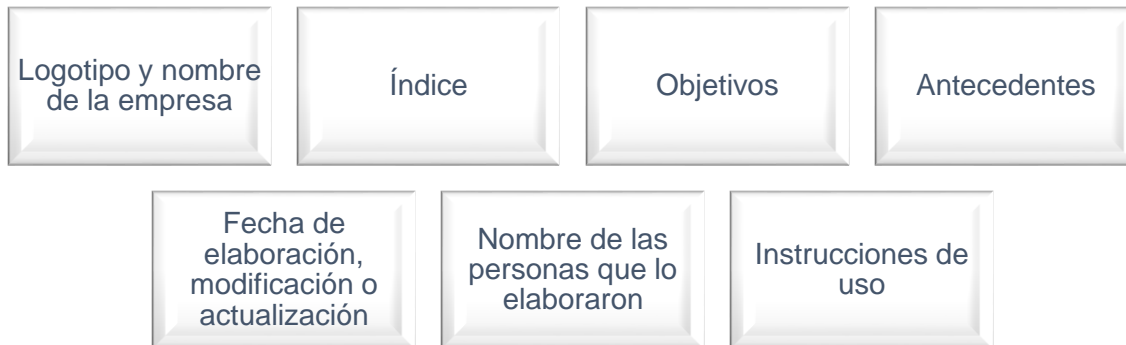


### ¿Para qué sirven los manuales?

- A. Ayudan a mantener una sólida organización de las actividades.
- B. Hacen que todos los miembros de la organización estén enterados de las funciones a desempeñar.
- C. Delimitan funciones, actividades y responsabilidades.
- D. Evitan duplicidad de funciones.
- E. Sistematizan las actividades.
- F. Permiten la evaluación de puestos.
- G. Adiestran a los nuevos integrantes.

Todo manual debe estar detallado con una redacción clara y sencilla.

Asimismo, debe contener los siguientes elementos:



**Figura 3.37. Elementos que debe contener un manual**

### Clasificación

POR SU ALCANCE	POR SU CONTENIDO	POR FUNCIÓN ESPECÍFICA O ÁREA DE ACTIVIDAD
Generales	De historia de la empresa	De personal
Departamentales	De organización	De ventas
De puestos	De políticas de la empresa	De producción
	De procedimientos	De finanzas
	De contenido múltiple o de técnicas	Generales (de dos o más funciones específicas)

**Tabla 3.10 Clasificación de los manuales administrativos**

### Tipos de manuales que se utilizan en una organización

**De objetivos y políticas** Es un conjunto de objetivos propios de la empresa, expresados políticamente y algunas veces acompañados de reglas que ayudan a aplicar las políticas generales. Establecer este tipo de manuales puede ayudar a que las personas realicen menos consultas y conozcan la actitud de la dirección.



<b>Departamentales</b>	Recogen todas las políticas, reglas y detalles más sobresalientes de la estructura de la empresa y los correspondientes a cada departamento, como políticas, análisis de puestos, gráficas de procesos, etcétera.
<b>Del empleado o de bienvenida</b>	Sirven para orientar y dar a conocer al nuevo empleado un panorama amplio de la empresa en su conjunto. Por lo regular recogen la información más importante y de interés para los empleados al ingresar a la empresa.
<b>De organización</b>	Son como una explicación, ampliación y comentario de las cartas de la organización. Indican las políticas generales, puestos, jerarquías, líneas de autoridad, responsabilidades, funciones, organigrama, etcétera.
<b>De procedimientos</b>	Establecen de forma sistemática y cronológica los pasos para la realización de las actividades. Consideran los puestos y delimitación de responsabilidades. Suelen presentarse a través de diagramas de procedimientos o de flujo (representaciones gráficas para representar, analizar, mejorar o explicar un procedimiento). Son instrumentos de simplificación de los pasos que comprende un procedimiento.
<b>De contenido múltiple</b>	Como su nombre lo indica, pueden contener información de diversa índole.
<b>De técnicas</b>	Son contenido múltiple y contienen los principios y técnicas de una actividad en especial.
<b>De personal</b>	También llamados manuales del empleado, se elaboran para los supervisores, el personal en general o de un departamento. En ellos se establecen, por ejemplo, prestaciones, servicios, reglamento, etcétera.
<b>De puestos</b>	Describen las funciones y procedimientos de un puesto en particular.

**Tabla 3.11 Tipos de manuales**

## Diagramas de procesos

Conocidos también como flujogramas, son una representación gráfica de las actividades que se realizan en una función, permiten a simplificar el trabajo, mejorar procesos, eliminar demoras, etc. Los diagramas de procesos, son utilizados en los manuales de procedimientos. Ejemplo:

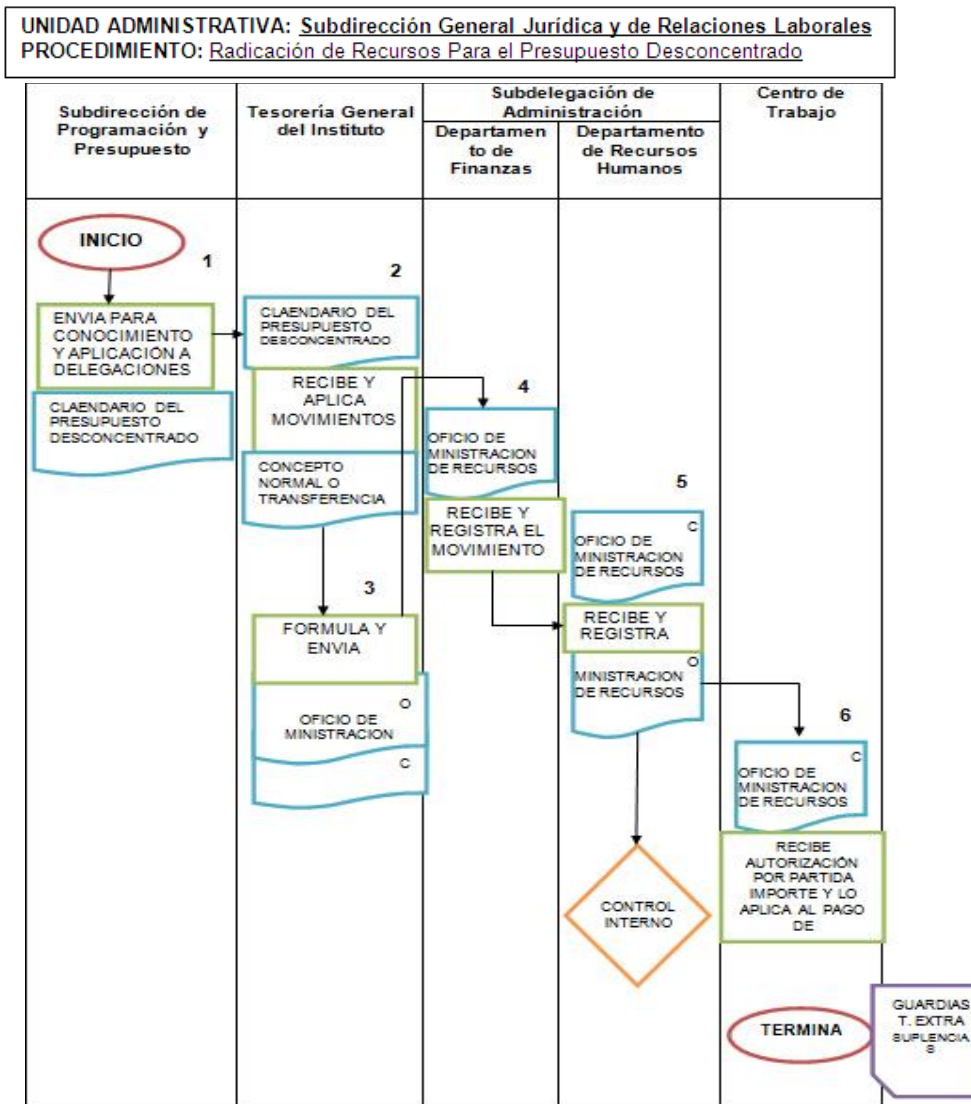







Figura 3.38. Ejemplo de un diagrama de procesos








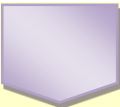

De acuerdo con las normas de **ISO-9000** para elaborar diagramas, la simbología que normalmente se utiliza en estos diagramas se describe a continuación.

	Operaciones: crear, cambiar o añadir documentos, hacer cálculos, sellar, registrar.
	Transportes: llevar una carta a un departamento, pasar un reporte, movimiento de personas, etcétera.
	Inspecciones o mediciones: revisar cuentas, analizar informes, etcétera, sin ser alterados.
	Demoras: indica un retraso en el proceso. Cartas dejadas en charola de salida, documentos en espera de su trámite. También son llamados archivos temporales.
	Almacenamientos: documentos en el archivo, resguardos, etcétera.

**Tabla 3.12. Simbología ISO-9000**

Y la simbología aplicada por la norma **ANSI** para elaborar diagramas de flujo administrativos se describe a continuación.

	Inicio o término: indica el principio o fin del diagrama de flujo.
	Actividad: en él se describen las actividades o funciones que desempeñan las personas.
	Documento: ya sea uno que entre o salga.

	Decisión: indica un punto en donde se debe tomar una decisión (sí o no).
	Archivo: documentos en el archivo, resguardos, etcétera.
	Conector de página: representa un enlace del final de una página con otra de inicio en donde continúa el diagrama.
	Conector: indica que hay un enlace o conexión de una parte del diagrama con otra parte del mismo.

**Tabla 3.13. Simbología ANSI**

### **Cuadros de distribución para el trabajo**

Finalmente, también podemos nombrar los cuadros de distribución para el trabajo de actividades, que sirve para delimitar las actividades de los puestos y por ende de los departamentos; se analizan actividades, se elaboran listas de actividades o funciones, se distribuyen en el cuadro o formato, para realizar una correcta distribución de las cargas de trabajo (actividades y horas).

## 3.4 Dirección: concepto, importancia, principios y elementos

### Naturaleza



La naturaleza de la dirección está inmersa en la esencia de la propia organización, pues tiene como responsabilidad dirigir los esfuerzos del personal hacia el logro de los objetivos, a través de la ejecución de los planes, liderazgo y motivación.

### La dirección tiene como propósitos:

- A. Establecer un correcto sistema de comunicación con y entre el personal.
- B. Utilizar el liderazgo para obtener un resultado eficiente de interacción con el personal.
- C. Alcanzar niveles eficientes de productividad, a partir de la motivación y del reconocimiento de su personal.
- D. Influir en el comportamiento del personal.
- E. A través de la implementación de programas perfectamente supervisados, determinar buenos resultados.
- F. Ejecutar de forma eficiente lo que se trazó en la planeación y la organización.

Así, la dirección es un factor indispensable para que exista una buena administración. A través de ella se ponen en marcha los lineamientos establecidos en la etapa de planeación y organización, se logran las normas de conducta más deseables en los integrantes y se alcanza buena comunicación. Esta etapa del proceso administrativo



reúne conceptos relacionados directamente con las personas: autoridad, comunicación, liderazgo, motivación y supervisión, elementos básicos de la dirección que sirven para conocer y entender cómo dirigir grupos humanos, conciliando sus necesidades, es decir, los elementos más importantes de la dirección son: el liderazgo, la motivación, la comunicación y la toma de decisiones.

### Concepto

Con el fin de entender mejor qué es la dirección, damos a continuación algunas definiciones de ese concepto (Munch, 2010).

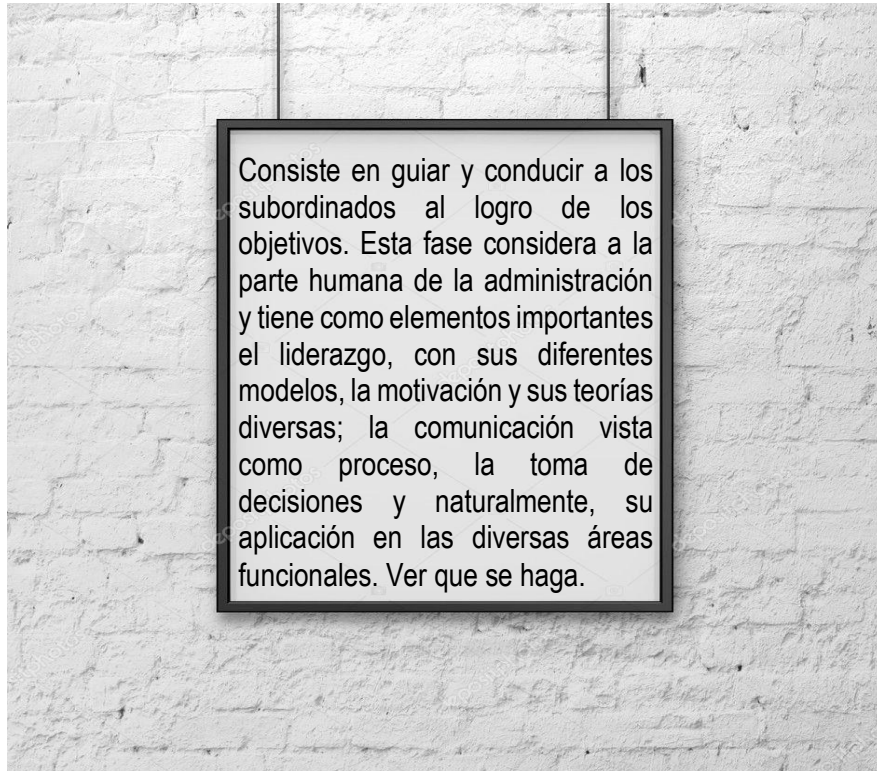
<b>Joel Lerner y Baker</b>	Consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados para obtener productividad mediante la motivación y supervisión
<b>Robert B. Buchele</b>	Comprende la influencia interpersonal del administrador, a través de la cual se logra que los subordinados obtengan los objetivos de la organización mediante la supervisión, comunicación y motivación
<b>Lourdes Münch</b>	Es la ejecución de los planes, de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, comunicación y supervisión.
<b>Joaquín Rodríguez Valencia</b>	Es el proceso que realiza una persona o líder para motivar a los demás a efectuar un trabajo unido y de manera eficaz

**Tabla 3.14. Autores que definen a la Dirección**

En las definiciones anteriores resaltan los componentes esenciales de la dirección:

- Coordinación de esfuerzos
- Relación armoniosa entre jefes y subordinados
- Comunicación
- Motivación
- Supervisión

De esta forma podemos decir que la Dirección:



**Figura 3. 39. Concepto de la Dirección**

## Importancia



La dirección es transcendental porque aunque todas las etapas son importantes, es en esta donde se ejecuta todo lo planeado. Al dirigir, se aplican prácticamente todas las etapas del proceso administrativo, pues además de poner en marcha todos los lineamientos establecidos en la planeación, a través de ella se logra las formas de conducta más deseables, se impacta en la conducta y motivación de los empleados para que ellos realicen lo que se quiere, encaminado al logro de los objetivos organizacionales, lo que repercute en la



productividad, pues se busca generar un mejor ambiente de trabajo. Su calidad es el reflejo de los objetivos y en la eficiencia y eficacia de los sistemas de control.

## Principios

Es necesario identificar los principios de la dirección, así como las teorías de la motivación y estilos de liderazgo que permitan inducir al personal a que desarrolle determinadas conductas que satisfagan necesidades personales y de las organizaciones.

### **De la armonía del objetivo o coordinación de intereses**

Münch (2010, p. 115) asevera que para que el logro de los objetivos sea exitoso, es necesario que el personal se involucre, comprometa como equipo de trabajo y establezca relaciones armoniosas que de algún modo también satisfagan intereses personales. Los propósitos de cada departamento deben estar encaminados al objetivo general.

### **Impersonalidad del mando**

Todo el personal debe estar en el entendido que la autoridad y el mando son resultado de una necesidad. En este sentido, las órdenes no deben verse como arbitrarias o resultado de la voluntad de algunos jefes. Todas responden al cumplimiento de los objetivos.

### **Supervisión directa**

Los jefes y subordinados deberán comunicarse constantemente para trabajar en la consecución de los objetivos, estar coordinados para la ejecución de planes y brindar apoyo para quien lo requiera.



### De la vía jerárquica

Este principio es fundamental para evitar, en lo posible, los conflictos. Respetar los niveles jerárquicos en la transmisión de órdenes mantiene a la organización en armonía.

### Resolución del conflicto

Los conflictos deben **resolverse** cuando aparecen; de lo contrario, pueden llegar a ser incontrolables y desequilibrar a toda la organización.

### Aprovechamiento del conflicto

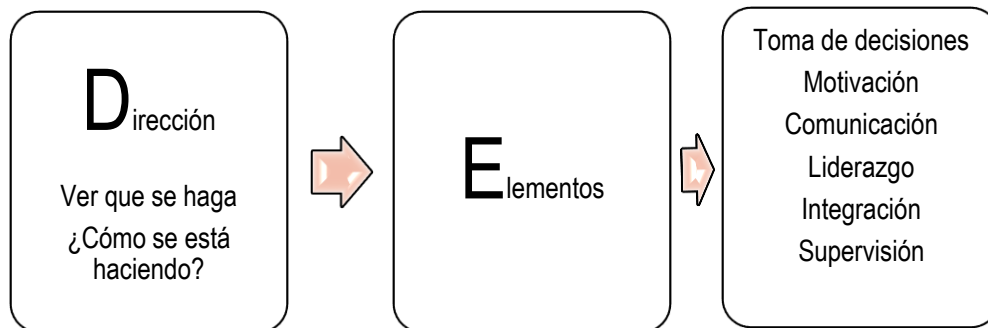
El conflicto abre la posibilidad de analizar **alternativas** y **estrategias** que nos permiten mejorar situaciones ya existentes.

## Elementos

El proceso de organización está constituido por las siguientes etapas (elementos), implica la ejecución de ciertas actividades o componentes administrativos, por medio de los cuales se lleva a cabo la acción de dirigir:

- A. Ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional.
- B. Motivación.
- C. Guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados.
- D. Comunicación.
- E. Supervisión.
- F. Alcanzar las metas de la organización.





**Figura 3.40. Elementos de la Dirección**

### **Toma de decisiones**

La toma de decisiones está inmersa en todas las etapas del proceso administrativo. Es considerada la tarea central de la administración, ya que se trata de la responsabilidad más importante para un administrador, gerente o director. De esta forma, se puede definir de la siguiente manera:

*Es la elección de la mejor alternativa entre dos o más, para resolver un problema concreto.*

Cuando en una organización las cosas se salen de control, se dice que se está ante un problema que debe analizarse: es el primer paso de la toma de decisiones.

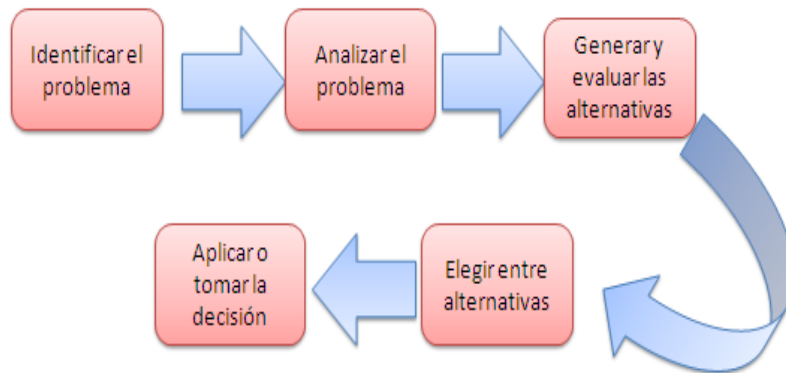
En toda empresa hay dos tipos de decisiones:

- A. Programadas. Los datos son adecuados y repetitivos, hay certeza y las condiciones frecuentemente son estáticas.*
- B. No programadas. Los datos son inadecuados, hay incertidumbre, las condiciones son dinámicas y se utilizan técnicas de planteamiento y control.*

Siempre que se tome una decisión se deben tener en cuenta los factores tiempo, costos cualitativo y cuantitativo, y objetividad de la decisión.

## Etapas y proceso

El proceso general de la toma de decisiones se ilustra en la siguiente figura:

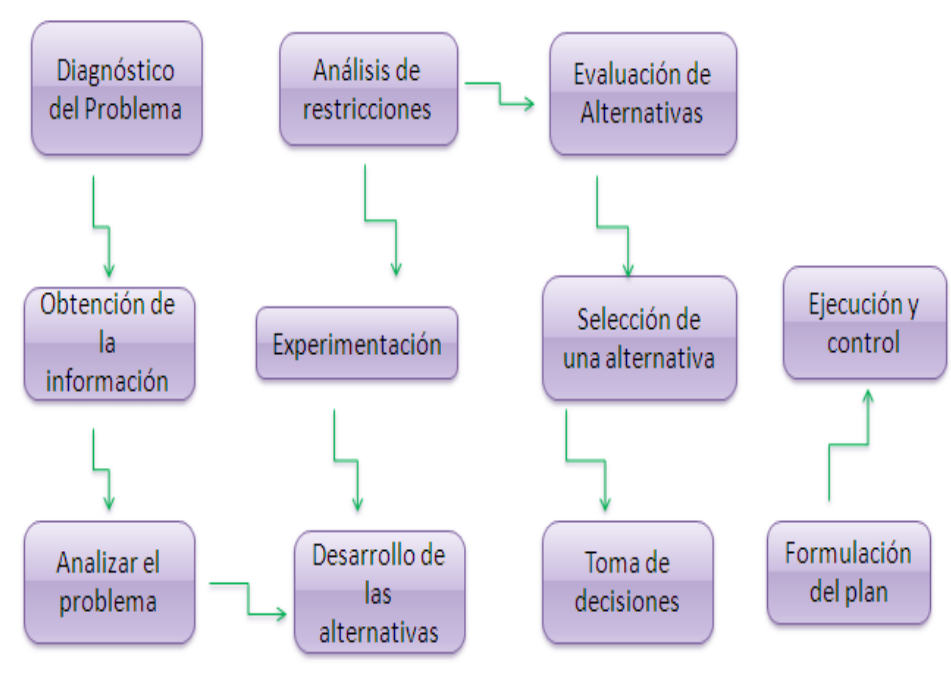


**Figura 3.41. Proceso general de la toma de decisiones**

- A. **Definir el problema.** Establecer claramente la problemática.
- B. **Analizar el problema.** Desglosar sus componentes para buscar alternativas.
- C. **Búsqueda de alternativas.** Se da cuando han sido definidos los objetivos y metas.
- D. **Evaluación de alternativas.** Este paso es conocido también como valoración de factores cualitativos y cuantitativos; los primeros se basan en la calidad y los segundos en términos numéricos. En la mayoría de los casos, se utilizan técnicas como el análisis marginal o el de costo-beneficio.
- E. **Selección de una alternativa.** En este momento, los administradores o dirigentes se apoyan en tres criterios:

- **Experiencia.** Es un parámetro de acontecimientos pasados que ayudan a analizar errores y aciertos en la toma de decisiones.
- **Experimentación.** Técnica no muy demandada por el alto costo que representa.
- **Investigación y análisis.** Este método no es tan costoso y da excelentes resultados, gracias a la utilización de simuladores mediante programas de cómputo.

Por su parte, los matemáticos han propuesto una serie de pasos para solucionar un problema:



**Figura 3.42. Pasos para solucionar un problema**

- A. **Diagnóstico del problema.** Consiste en analizar la situación para determinar la causa de la desviación entre lo planeado y lo realizado.
- B. **Recolección de información sobre el problema.** Para realizar un diagnóstico, es necesario contar con información que nos dé elementos para resolver un problema. Sin ella, difícilmente se podrá llevar a cabo un buen diagnóstico.
- C. **Análisis del problema.** Estudio minucioso de todos los componentes para buscar alternativas de solución.
- D. **Generar alternativas.** A través de diferentes técnicas, se desarrollan diversas alternativas de solución, tantas como sea posible.
- E. **Prueba y ajuste (experimentación).** Los encargados de tomar las decisiones deben llevar a cabo pruebas a través de diferentes técnicas que permitan monitorear situaciones, sin poner en riesgo la decisión final.
- F. **Análisis de limitaciones.** Los encargados de tomar las decisiones deben hacerlo considerando las restricciones de la empresa; es decir, para tomar una decisión es necesario tomar en cuenta que ésta siempre deberá estar subordinada a los objetivos de la organización, políticas, tiempo, oportunidades, etcétera.



- G. **Evaluación de alternativas.** Sin duda, ésta es una de las etapas más importantes para los administradores. Una vez que se buscaron los cursos alternativos (después de evaluar fortalezas y debilidades), se deben evaluar cada una de las alternativas generadas, determinar sus alcances y limitaciones, a través de una comparación entre éstas y las metas que se trazaron con anterioridad, con el propósito de escoger la mejor, más viable y acorde con la realidad. En la mayoría de los casos, se utilizan técnicas como el análisis marginal, costo-beneficio y árboles de decisiones. Asimismo, la investigación de operaciones y otras técnicas matemáticas suelen ser útiles y tener aplicación considerable en la administración
- H. **Selección de una alternativa.** Después de haber realizado el análisis anterior, en esta etapa se selecciona la alternativa más viable y se justifica por qué. Al decidir hay que considerar los factores tiempo, costo y objetividad de la decisión.
- I. **Toma de decisiones.** Hecho el análisis correspondiente, hay que determinar la mejor alternativa para resolver el problema. Lo importante es tomar la decisión correcta.
- J. **Formulación del plan.** De acuerdo con el problema y la decisión que se eligió, se debe fijar el plan (procedimiento, estrategia o programa).
- K. **Aplicación y control.** Consiste en realizar la ejecución del plan y llevar el seguimiento de su comportamiento.

## Motivación

En general, alude a conducir o impulsar la acción. Y en el contexto administrativo, es una labor que realiza un superior para persuadir, animar e impulsar a sus subordinados a realizar determinada acción encaminada al logro de los objetivos, ya que es por medio de esta que se logra que los empleados ejecuten el trabajo con responsabilidad. La motivación es un término genérico que se aplica a una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares (Chiavenato, 2014).

Motivar significa mover, conducir, impulsar a la acción. Es la tarea más importante y compleja de la dirección, pues a través de ella se logra la ejecución del trabajo tendiente a la obtención de los objetivos, de acuerdo con los estándares o patrones esperados (Münch, 2010, p. 107).

Otros temas asociados a este concepto son la motivación para realizarse a sí mismo y la motivación por el poder (satisfacción de controlar a los demás, es decir, persuadirlos de que hagan las tareas como lo pide la dirección).



## Teoría de las necesidades

### Abraham Maslow

Presenta su teoría en la escala de necesidades humanas, donde a medida que se satisface un grupo o nivel, el siguiente se vuelve la meta a alcanzar. Los dos **primeros** niveles se consideran primarios o de orden inferior; y los tres siguientes, **secundarios** o de orden superior. Estos —llamados también de naturaleza psicológica— no adquieren relevancia para el individuo hasta satisfacer los primarios.

#### A. Nivel primario

Son las necesidades básicas de todo ser humano:

- **Fisiológicas.** Alimentos, vestido, refugio, satisfacción sexual, etc... Guardan relación estrecha con la supervivencia del hombre.
- **De seguridad (protección contra daños y amenazas).** Una vez cubiertas las necesidades fisiológicas, el ser humano empieza a protegerse y a obtener seguridad en su grupo de trabajo.

#### B. Nivel secundario:

- **Sociales.** Amistad, aceptación, afecto y sensación de pertenencia.
- **Estima.** Reconocimientos, autoestima, autonomía y logros.
- **Autorrealización.** Impulso para lograr objetivos, crecimiento, etcétera.



**Figura 3.43. Pirámide de la jerarquía de Abraham Maslow**

### David McClelland

Este autor investigó a gerentes y ejecutivos exitosos en empresas de primer mundo, y los comparó con los de entidades tercermundistas. A partir de los resultados, formuló su teoría de necesidades, enfocada fundamentalmente a tres aspectos: logro o realización, poder y afiliación (asociación).

Logro o realización	Deseo de alcanzar la meta, impulso de sobresalir y tener logros en relación con un conjunto de normas. Luchar por tener éxito.
Poder	Sentir que las demás personas hacen lo que uno desea.
Afiliación	Deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas.

**Tabla 3.15. Aspectos de la Teoría de necesidades de David McClelland**

Estos requerimientos también son “impulsores” para los individuos, ya que se ha demostrado que, si son satisfechos, las empresas se organizan y funcionan mejor.



**Figura 3.43. Impulsores de la Teoría de David McClelland**

McClelland investigó ampliamente la necesidad de logro o realización, argumentando que las personas con éxito desarrollan una fuerza que los impulsa a sobresalir, a realizar bien las tareas y a llegar a ser los mejores en lo que emprenden.

No los mueve la recompensa, sino la satisfacción por alcanzar lo propuesto. Además, a los ejecutivos eficientes les gustan las condiciones laborales en las cuales puedan asumir grandes responsabilidades, correr riesgos y fijarse metas; necesitan muchos logros, a diferencia de los ineficientes, quienes tienden a desarrollar más su requerimiento de afiliación (por eso prefieren socializar que realizar bien sus tareas).

### **Federick Herzberg**

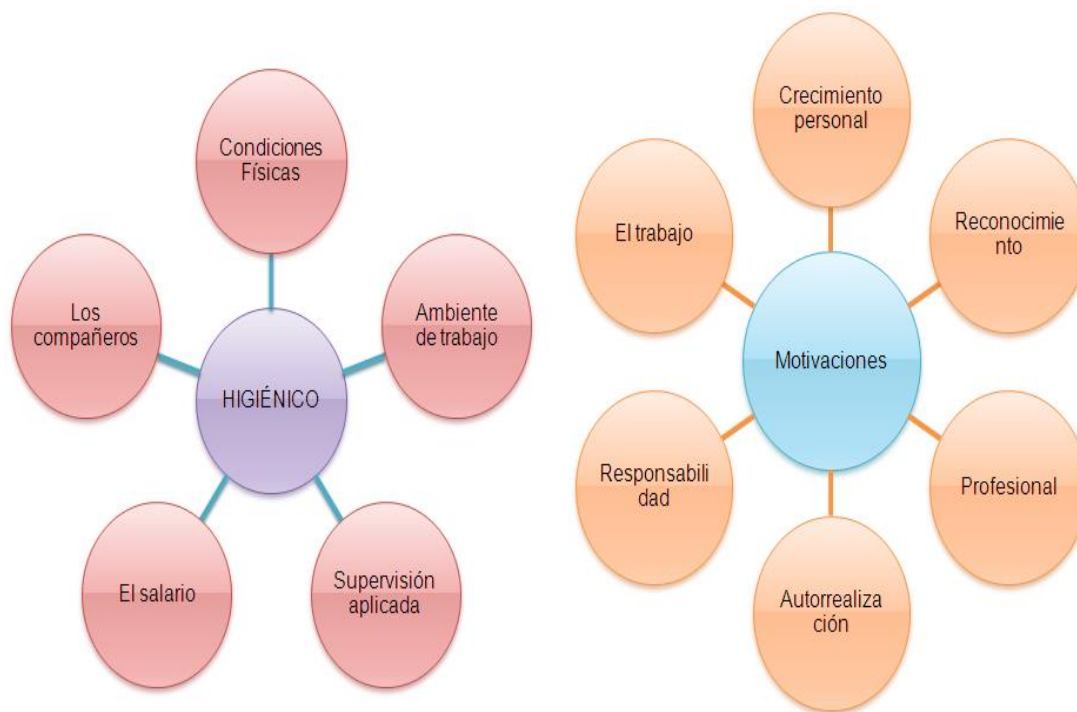
Propone la teoría de los dos factores de la motivación, cuyo objetivo es encontrar los elementos que favorecen e incrementan la motivación para el mejor desempeño de las personas en la empresa.

De acuerdo con este autor, en el comportamiento de las personas intervienen dos factores:



- A. **Higiénicos** (o *extrínsecos*). Cuando éstos no son buenos, provocan insatisfacción; sin embargo, si están presentes de manera favorable, tampoco producen satisfacción.
- B. **Motivacionales** (o *intrínsecos*). Están ligados directamente con el individuo, sus funciones, tareas y cargos. Cuando son óptimos, ocasionan satisfacción plena en el individuo. A diferencia de los higiénicos, si no están presentes causan insatisfacción.

Si se desea mantener y motivar a la gente en su puesto, según Herzberg, hay que poner énfasis en los logros, reconocimiento, trabajo, responsabilidad y crecimiento. Éstos son los factores que verdaderamente motivan y satisfacen.



**Figura 3.44. Teoría de los dos factores de la motivación de Herzberg.**

### Víctor H. Vroom

Este autor plantea la teoría de las expectativas de la modificación de la conducta, que enfatiza el reconocimiento de ciertas necesidades y motivaciones de carácter personal e individual. Para que una persona desempeñe bien sus actividades, debe conocer el valor de éstas, y qué aporta ella misma a su trabajo para llegar a la meta planteada.

En este orden, *Vroom* propone la siguiente fórmula:



**Figura 3.45. Teoría de la expectativa de Víctor H. Vroom**

En donde:

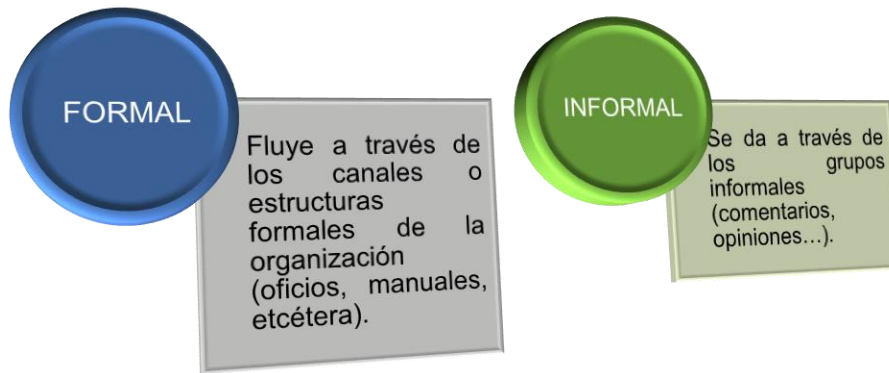
- **Fuerza** es el grado de motivación de la persona.
- **Valencia** es la preferencia que da la persona al resultado.

**Expectativa** es el grado de probabilidad de la acción en su participación para alcanzar la meta.

## **Comunicación**

La comunicación es el proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social. es un proceso mediante el cual se transmite e intercambia información verbal, escrita, gráfica o conductual con un grupo. Abarca desde una simple conversación hasta sistemas de información más complejos. Su importancia radica en la vinculación que se establece entre la organización y las personas.

La comunicación se clasifica de la manera siguiente:



**Figura 3.46. Clasificación de la comunicación**

A su vez, estos tipos de comunicación pueden se clasifican así:

- A. *Verticales*. De arriba hacia abajo (superior-subordinado).
- B. *Horizontales*. Entre jefaturas del mismo rango (subjefe-subjefe).
- C. *Verbales*. El mensaje se transmite de forma oral.
- D. *Escritos*. Mediante un documento escrito (memorando, oficio, etcétera).

Para que pueda establecerse una adecuada comunicación, ésta debe ser clara e integral (equilibrada, moderada y difundida correctamente).

La comunicación puede ser ascendente, descendente, horizontal, formal e informal.



**Figura 3.47. Proceso de la comunicación**

### Elementos de la comunicación

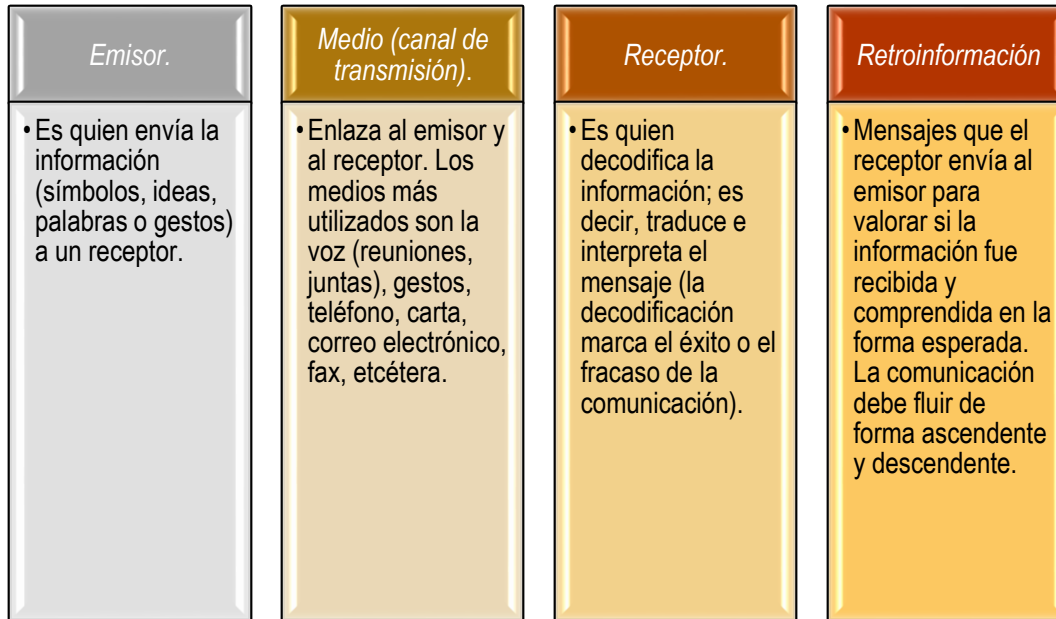


Figura 3.48. Los elementos de la comunicación

### Barreras de la comunicación



Son **obstáculos** que limitan el entendimiento de los mensajes en el proceso de la comunicación:

- A. **Percepciones diferentes.** Cada uno de nosotros percibe y entiende la información de manera diferente, debido a que tenemos distintos conocimientos y experiencias, por ello reaccionamos de manera diversa a la información recibida.
- B. **Lenguaje diferente.** Tanto el emisor como el receptor deben manejar el mismo lenguaje; de otra forma, es imposible la comunicación.
- C. **Ruido.** Distorsiones que ocasionan que la información no se entienda correctamente (por ejemplo, alteraciones en los aparatos transmisores).
- D. **Emociones.** Los sentimientos influyen de tal manera que pueden distorsionar el mensaje original.
- E. **Incongruencia entre la comunicación verbal y la corporal.** Regularmente no hay correspondencia entre nuestras palabras y gestos.



- F. **Desconfianza de parte del receptor.** En este caso, dependerá del grado jerárquico que emita la información para que sea aceptada.
- G. **Relación personal emisor-receptor** (*rapport*).
- H. **Limitación transcultural.** Por ejemplo, las empresas transnacionales suelen utilizar idiomas diferentes.

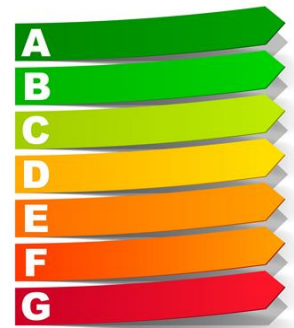
### **Comunicación organizacional**

La comunicación dentro de las organizaciones es un proceso difícil y complejo. Se da en pequeños grupos; puede ser interpersonal, verbal, no verbal, colectiva, o de otra forma que se autorice. Independientemente del método de comunicación, el fin es que todos los empleados reciban la información como se planea en los niveles directivos. Por otro lado, la comunicación es un medio para identificar objetivos, colaborar en la capacitación de los empleados, influir en los demás, satisfacer intereses personales y contribuir en el logro de los propósitos organizacionales.

### **Clasificación**

Se enuncian a continuación las formas comunes de comunicación empresarial.

- A. *Descendente-formal.* Se da desde cualquier nivel jerárquico, siempre hacia abajo.
- B. *Ascendente-formal.* Ocurre siempre hacia arriba, desde cualquier puesto de la organización.
- C. *Horizontal-formal.* Opera principalmente en el mismo nivel, es departamental.
- D. *Informal.* No sigue las líneas formales de una estructura y se establece en grupos que comparten los mismos intereses personales.



### **La comunicación en la supervisión**

Si los jefes emplean instrumentos de medición objetivos para realizar las evaluaciones y aplicar las correcciones necesarias, no están garantizando la conformidad de sus empleados. Lo más conveniente es establecer un sistema de comunicación entre jefes y subordinados para crear una atmósfera de interés bilateral.

Asimismo, en todas las etapas del proceso administrativo debe existir un buen sistema de comunicación que permita que todos se sientan parte de la organización.

## Liderazgo

Es una función necesaria para toda sociedad. Juega un papel de gran importancia para la dirección, pues lo que se espera de un líder es que otros lo sigan, que persuada a los demás para que adopten objetivos definidos. ¿Qué los hace destacar? ¿Qué explica esa química que los identifica con las personas y los pueblos? ¿En qué consiste el liderazgo?

Liderazgo es el proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen de forma voluntaria y con entusiasmo para el logro de las metas de un grupo. Está relacionado con la personalidad y capacidad que posee un individuo para guiar y controlar a otros a partir de una adecuada comunicación. Es imprescindible en todas las funciones administrativas para entender mejor las relaciones interpersonales del grupo.



El liderazgo debe estudiarse desde dos enfoques:

- A. **Como cualidad personal.** Por sus características, el individuo es considerado líder.
- B. **Como función.** Es una actividad administrativa que le designa a un empleado la máxima autoridad de una organización.

### Características esenciales del liderazgo:

- A. Es un **fenómeno** que se da en los grupos.
- B. Ayuda a entender el **comportamiento** de los individuos.
- C. Facilita la **comunicación** dentro del grupo.
- D. Contribuye a la **reducción** de la incertidumbre de los grupos.

E. Es un proceso que facilita la consecución de objetivos.

## Teorías

### Teoría de rasgos

Está basada en aspectos y características de la personalidad de los individuos. Según sus exponentes, determinados individuos poseen una combinación de elementos que los identifican y orientan a ser líderes potenciales.



De acuerdo con lo anterior, un líder se debe poseer las características siguientes:

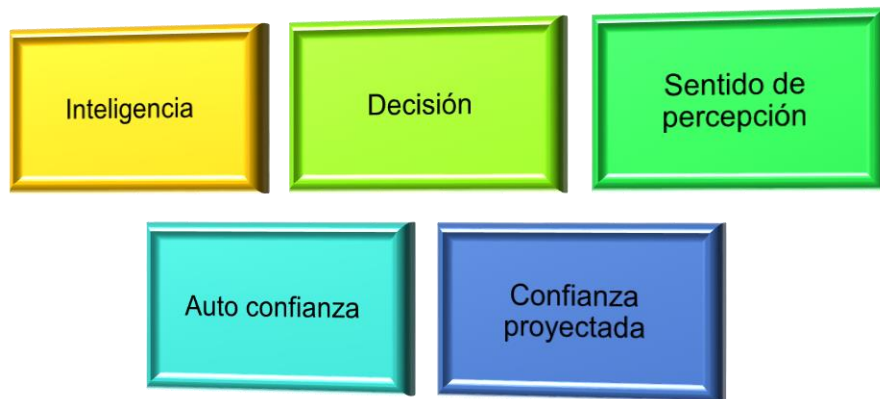


Figura 3.49. Características de un líder

Por su parte, autores como Chiavenato (2014) identifican estos rasgos:

A. **Físicos.** Peso, apariencia y energía.





- B. **Intelectuales.** Agresividad, entusiasmo, autoconfianza y adaptabilidad.
- C. **Sociales.** Habilidades administrativas e interpersonales, y cooperación.
- D. **Relacionados con la tarea.** Persistencia, iniciativa e impulso de realización.

### Modelo de Blake y Mouton

Este modelo, conocido también como la rejilla administrativa, consta de dos dimensiones:

- A. Preocupación por las personas
- B. Preocupación por la producción

Sus autores afirman que del estilo de liderazgo dependerá el grado de eficiencia y productividad de la organización. Con base en este criterio, determinaron 81 estilos de liderazgo, pero cinco son los básicos:

<b>1. Administración empobrecida</b>	En este estilo no se pone atención ni a las personas ni a la producción; es decir, el personal no se hace partícipe ni responsable por sus funciones o tareas. (1,1)
<b>2. Administración en equipo</b>	Es un estilo que da igual importancia a las personas que a la producción; equilibra las necesidades de producción de la empresa y las de los individuos. (9,9)
<b>3. Administración del club campestre</b>	Se preocupa exclusivamente por las personas, la producción no está en sus necesidades. Fomenta un ambiente de tranquilidad y amabilidad para los individuos. (1,9)
<b>4. Administración autocrática de tarea</b>	Sólo hay preocupación por sacar la producción; las personas no cuentan como tales: son operadores que producen. (9,1)

**5. Administración media** Este modelo representa el equilibrio entre la producción y las personas, quienes se sienten valoradas y moralmente estables, lo que permite que trabajen a gusto y en armonía, consiguiendo niveles de producción favorables para la empresa. (5,5)

**Tabla 3.16. Estilos de liderazgo de acuerdo a Blake y Mouton**

Los paréntesis al final de cada descripción remiten a la siguiente gráfica:



**Figura 3.50. Grid gerencial: Modelo de Blake y Mouton**

La matriz tiene dos dimensiones: preocupación por la gente y preocupación por la producción. La primera está encaminada a explicar y transmitir la forma como la empresa considera a la gente como factor primordial a la producción; la segunda se refiere a los procedimientos y procesos, calidad de los servicios, *staff*, eficiencia en el trabajo y volumen de producción.



Asimismo, esta matriz se puede interpretar de una forma amplia: incluye elementos como el nivel de compromiso personal hacia el logro de las metas y el mantenimiento de la autoestima de los trabajadores; y fundamenta la responsabilidad en la confianza, las buenas relaciones de trabajo y la obtención de relaciones interpersonales satisfactorias, más que en la obediencia.

### **Modelo de contingencia de liderazgo**

Fred E. Fiedler, autor de este modelo, sostiene que los individuos se convierten en líderes no sólo por su personalidad, sino también por factores de carácter situacional y su interacción con otros líderes y miembros del grupo.

Asimismo, elaboró la escala del compañero menos apreciado o preferido (CMA) para identificar los estilos del liderazgo, y encontró lo siguiente:

- A. Las personas con **CMA bajo** (describen al compañero de trabajo menos apreciado en términos negativos) se preocupan primordialmente por el éxito de su tarea.
- B. Las personas con **CMA alto** (describen a su compañero de trabajo menos apreciado en términos relativamente positivos) suelen centrarse en las relaciones, es decir, se ocupan especialmente en conseguir y mantener relaciones interpersonales satisfactorias.

Según este modelo, el eje horizontal está dividido en las ocho situaciones de control, cada una de las cuales representa una combinación única de relaciones líder-miembro, estructura de tarea y poder de posición. El eje vertical indica el nivel de eficacia del líder. Y en el cuadrante enmarcado entre ambos ejes aparecen las líneas que señalan las situaciones en las que se predice que los líderes tanto de baja CMA (línea de puntos) como de alta CMA (línea de trazo sólido) serán eficientes.

Cuando hay un alto grado de control, se cree que los líderes concentrados en la tarea (baja CMA) serán más eficaces que los que ponen atención en las relaciones (alta CMA). En condiciones de control moderado, se predice un mayor desempeño de los



líderes enfocados a las relaciones interpersonales. Se piensa que también que los líderes de baja CMA serán más eficaces en condiciones de bajo nivel de control.

### Modelo situacional

Este modelo, al igual que el de camino-meta, afirma que los líderes modifican su conducta de acuerdo con la situación. Hersey y Blanchard, creadores de esta propuesta, basan su teoría en la madurez de conducta que demuestran los individuos o grupos al asumir su responsabilidad.

Este modelo puede ser comparado con la rejilla administrativa en cuanto al modo de establecer los tipos de liderazgo, como lo presentamos a continuación.

ESTILOS DE LIDERAZGO	TIPOS DE SUBORDINADOS EN TÉRMINOS DE MADUREZ
Ordenar	<b>No tienen disposición ni son capaces.</b> Es un estilo que muestra bajos niveles de madurez en los subordinados: la autoridad debe darles órdenes e instrucciones precisas. En este caso, los empleados casi no fomentan las relaciones intergrupales y el compañerismo; la atención se acentúa en las tareas a realizar.
Venta	<b>No pueden, pero quieren.</b> En este enfoque se incluyen los empleados que no pueden, mas quieren tomar conciencia de su responsabilidad de hacer algo: requieren sentir apoyo de los demás.
Participación	<b>Pueden, pero no quieren.</b> Es para los empleados que muestran poco interés tanto en la tarea como en las relaciones: pueden, pero no quieren. Necesitan sentir empatía por parte de los jefes.
Delegación	<b>Pueden y quieren.</b> Se aplica en conductas poco orientadas a las relaciones y a la tarea; es decir, en personas que pueden y quieren asumir su responsabilidad. No requieren mucha dirección ni apoyo, pues muestran autocompromiso.

Tabla 3.17. Modelo Situacional de Liderazgo

### Camino meta

Propuesta en la década de 1970 por Evans y House, sostiene que los líderes serán eficaces siempre y cuando brinden apoyo a los subordinados, de tal manera que les sea claro el proceso que deben realizar (esto constituye una fuente importante de motivación).

Evans y House identifican los siguientes tipos de líderes:



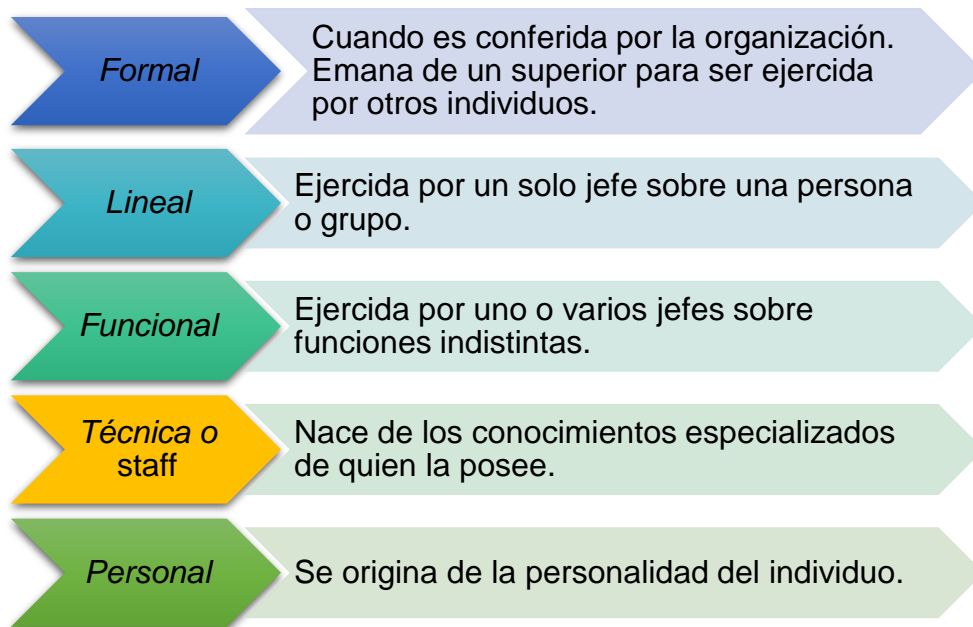
- A. **Directivo**. Orienta a los empleados sobre qué deben hacer y cómo, programando el trabajo y manteniendo los estándares de rendimiento.
- B. **De apoyo**. Se preocupa por el bienestar y necesidades de los empleados, mostrándose amigable, asequible a todos y tratándolos como iguales.
- C. **Participativo**. Consulta con los empleados y, al decidir, toma en consideración sus ideas.
- D. **Centrado en el logro**. Motiva a los empleados a lograr el máximo rendimiento, estableciendo objetivos estimulantes, realzando la excelencia y demostrando confianza en sus capacidades.

## Principios asociados al liderazgo

### Autoridad

Es la facultad formal que se le confiere a una persona para dictar órdenes y que éstas sean cumplidas por sus subordinados, con el fin de lograr los objetivos de la organización. Como elementos de la autoridad encontramos al mando y la delegación. (véase el tema de organización)

Hay diferentes tipos de autoridad en una organización:



**Figura 3.51. Tipos de autoridad**

### **Mando**

Es el ejercicio de la autoridad. Consiste en poner en acción las políticas de la entidad.

#### **Elementos del mando:**

- A. *Órdenes*. A través de éstas un superior transmite una indicación a un subordinado para que realice alguna actividad.
- B. *Instrucciones*. Normas o procedimientos que habrán de observarse en situaciones de carácter repetitivo.

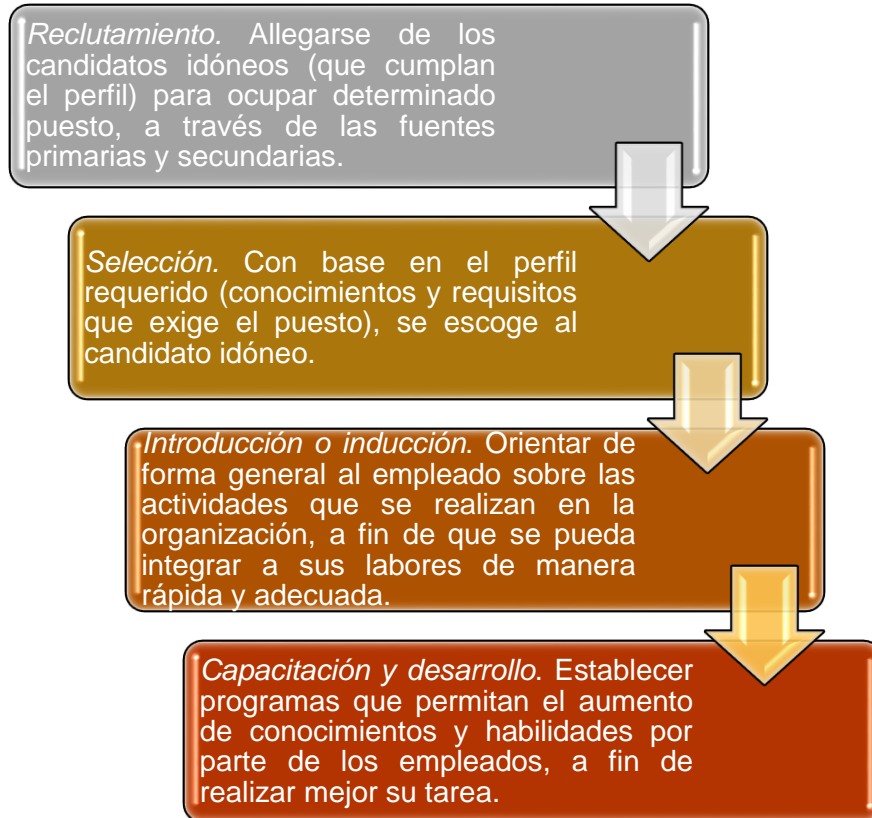
### **Delegación de autoridad**

Es la concesión de autoridad y responsabilidad por parte de un superior a un subordinado (véase el tema de organización).

### **Integración**

Es la manera como una organización, a través de los responsables, selecciona y se allega del personal idóneo para poner en marcha los planes establecidos que se trazaron en la planeación.

Para la etapa de integración se vale de las siguientes etapas:



**Figura 3. 52. Etapas de la Integración**

## Supervisión

Consiste en vigilar y guiar a los subordinados hacia la realización de las tareas de forma eficiente, mediante la autoridad y el esfuerzo de ambas partes para el buen cumplimiento de las actividades.

## Herramientas y técnicas de la Dirección

### Redes

Son parte integrante de la teoría de los grafos. El CPM (*Critical Path Method*) y el PERT (*Program Evaluation Review Technique*) son gráficos de flechas cuya finalidad





es identificar los caminos posibles para el logro del objetivo, considerando el tiempo y costo proyectados.

### **Líneas de espera (teoría de colas)**

Buscan la reducción de tiempos en relación con amontonamientos, aglomeraciones y esperas. Deben tener los siguientes elementos:

- Tiempo de espera de los clientes.
- Número de clientes en la fila.
- La razón entre el tiempo de espera y el tiempo de prestación del servicio.

### **Teoría de juegos**

Comprende una formulación matemática para el manejo de los conflictos en una organización. No todos los conflictos pueden ser abordados con esta teoría, a no ser que se cumplan las siguientes características:

- Se conoce el número de personas involucradas.
- Se advierten plenamente las alternativas a seguir.
- Las partes involucradas están conscientes del carácter competitivo de esta dinámica.

### **Árboles de decisión**

Gráficos que nos muestran las soluciones alternas para resolver un problema.

De acuerdo a Munch (2010), existen también:



**Figura 3.52. Otras herramientas y técnicas de la Dirección**

## 3.5 Control: concepto, importancia, principios y elementos

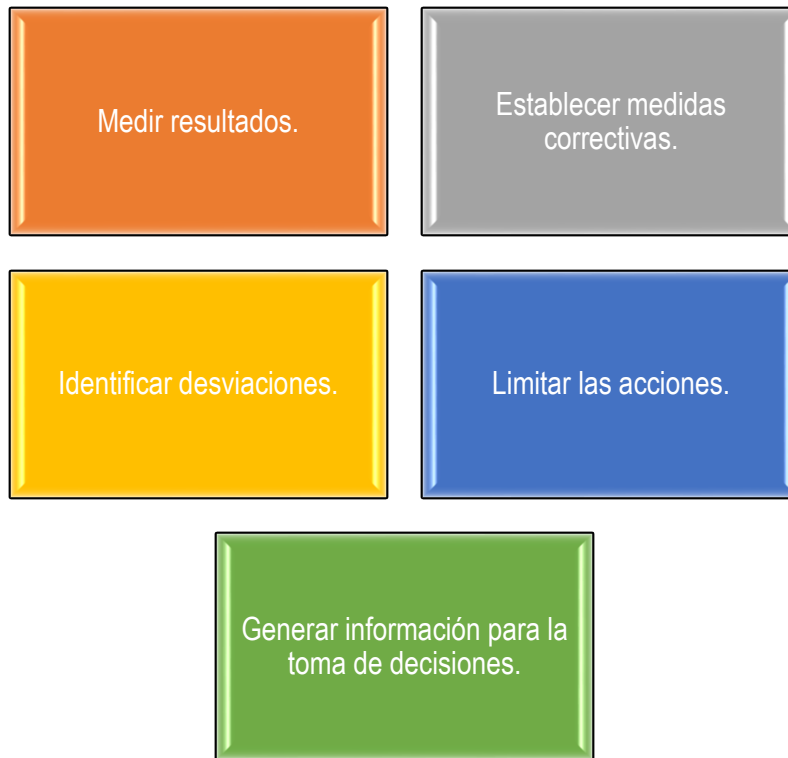
Llegamos al control como última etapa del proceso administrativo, pero recuerda que sólo para fines didácticos, pues ya vimos que las etapas pueden darse de manera simultánea.

### Naturaleza

Como función del proceso administrativo, el control consiste en supervisar todos los niveles mediante un mecanismo para evaluar el trabajo realizado en la planeación, organización y dirección. Debe aplicarse sobre todas las actividades y personas encargadas de ejecutar planes; y pueden establecerse en diferentes etapas del trabajo.



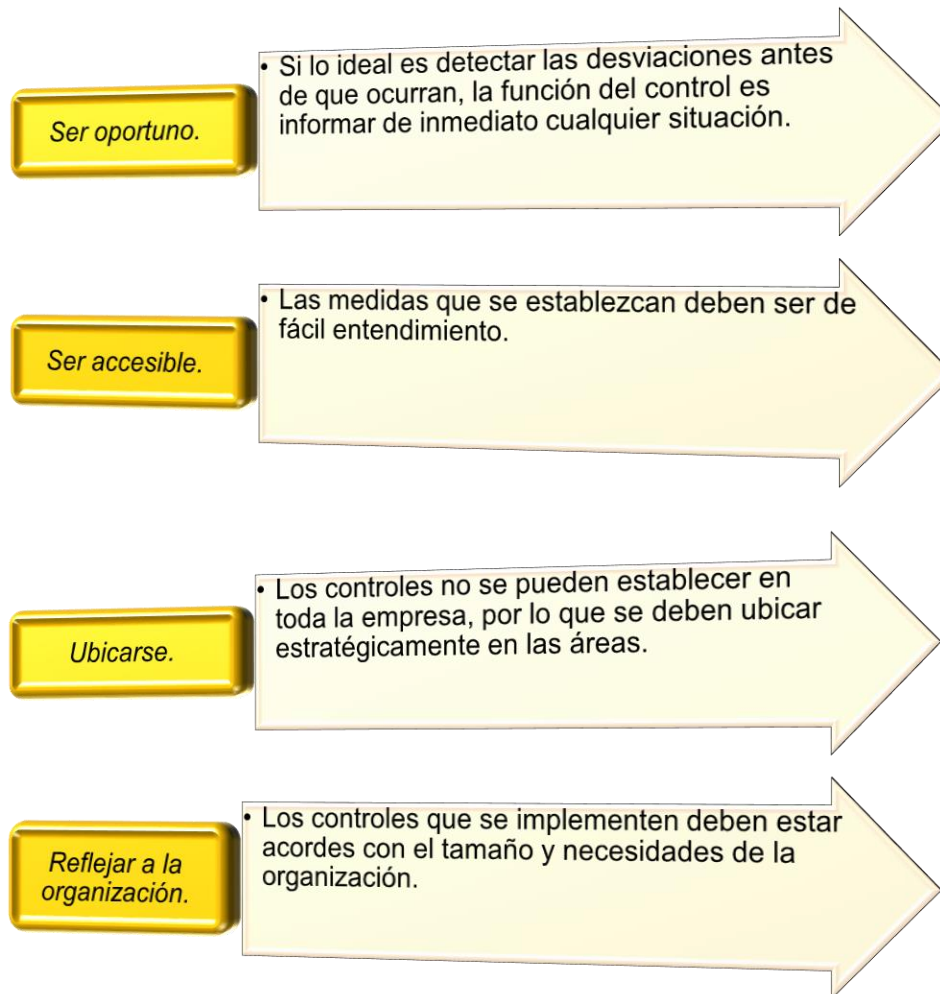
Como herramienta para medir y corregir el desempeño de las funciones de una organización, el control tiene como propósito ayudar a los administradores al mejor logro de los objetivos y planes a través de:



**Figura 3.53. Propósitos del control**

Asimismo, tiene como objetivo:

Detectar errores y desviaciones a tiempo, para corregir las fallas en el momento justo aplicando los mecanismos adecuados. Y para que sea efectivo, debe cumplir con las siguientes características:



**Figura 3.54. Objetivos del control**

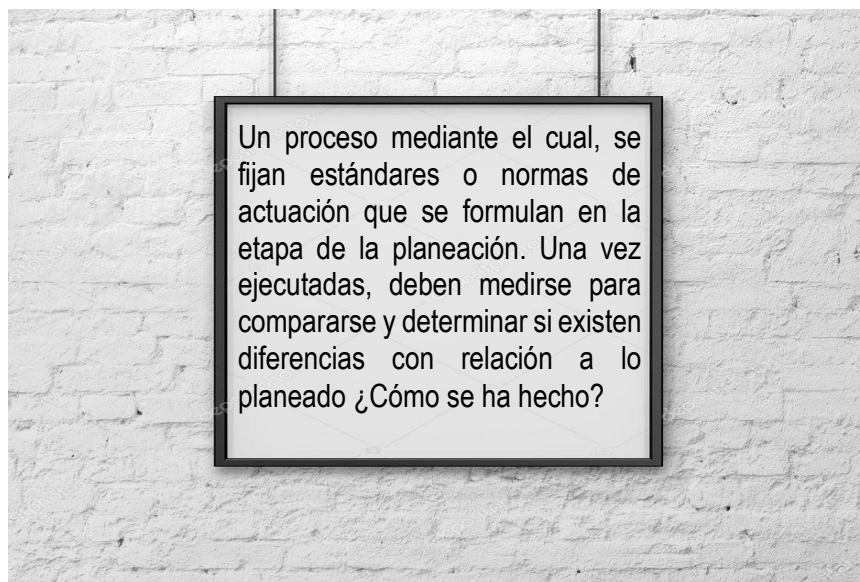
Por otro lado, las medidas de control nos permiten verificar que el desarrollo de lo planeado se ha cumplido. Estas medidas pueden establecerse en diferentes etapas del trabajo:



**Figura 3.55. Etapas del control**

### Concepto

El control se define como:



**Figura 3.56. Concepto del Control**

Si existen diferencias, en este caso, se tomarán medidas correctivas para iniciar nuevamente el proceso. Por lo tanto, el control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.



La palabra control tiene muchas connotaciones y su significado depende de la función o del área en que se aplique, así que también puede ser entendido como una función de la administración (proceso administrativo), junto con la planeación, organización y dirección, y lo que la precede. Asimismo, también se le ha identificado como un medio de regulación utilizado sobre tareas que un controlador aplica para acompañar y avalar su desempeño, y orientar las decisiones. También hay casos en que la palabra control sirve para diseñar sistemas automatizados que mantengan un grado constante de flujo o de funcionamiento del sistema total.

El control también sirve para enfrentar cambios, es decir: los mercados cambian, la competencia en todo el mundo ofrece productos o servicios nuevos que captan la atención del público; surgen materiales y tecnologías nuevas, se aprueban o enmiendan reglamentos gubernamentales, etc. Entonces, la función del control sirve a los gerentes para responder a las amenazas o las oportunidades de todo ello, porque les ayuda a detectar los cambios que están afectando los productos y los servicios de sus organizaciones.

Así, el control es de gran importancia porque hasta el mejor de los planes se puede desviar, por lo que hay que verificar y corregir las fallas detectadas en el proceso para eliminar errores.

Por lo tanto, las características que debe tener un sistema de control eficiente, los diferentes tipos de control, los sistemas de control y las principales herramientas de control (por ejemplo, modelos matemáticos, estadísticas, sistemas de información [reportes, expedientes, etcétera], gráficas, estándares etcétera) son los principales tópicos de este tema, y el administrador debe aplicarlas en las diferentes áreas funcionales.





## Importancia

El control es parte importante de la administración, ya que nos permite determinar si tenemos la estructura organizacional, personal y dirección adecuados, y podemos **verificar** la situación real de la empresa y determinar si se está haciendo lo correcto, es decir, controlar es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes. Esto a partir de las metas y planes, con el fin de mostrar dónde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregirlas (Koontz Y Weihrich, 2014).

Además, el control es la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever situaciones para establecer las medidas correctivas necesarias, de esta forma, el control también es importante porque sirve para comprobar la efectividad de la gestión, promueve el aseguramiento de la calidad, se detectan y analizan las causas que originaron las desviaciones. (Münch, 2010, p. 125).

Otras razones por las que es importante el control:

- Se aplica a todo.
- Refleja y proporciona información sobre la forma como se están llevando a cabo los planes.
- Reduce tiempo y costos.
- Aumenta la productividad de todos los recursos.
- Compara los resultados de la actividad.
- Suministra información.
- Proporciona políticas y reglas.
- Suministra a los responsables.

## Principios

De acuerdo con Münch (2010, p. 130), los principios del control son los siguientes.



<b>Equilibrio</b>	El ejercicio de la autoridad debe ser proporcional al grado de control aplicado. Es decir, al delegar la autoridad, debemos contar con las herramientas necesarias para verificar su buen funcionamiento.
<b>De los objetivos</b>	Los objetivos son el eje de toda organización, sin ellos el control no existiría. No hay forma de controlar algo que no se ha determinado mediante el establecimiento de objetivos: el control está en función de éstos.
<b>De la oportunidad</b>	El control debe aplicarse antes que ocurran errores, con la finalidad de aplicar medidas correctivas oportunamente.
<b>De las desviaciones</b>	Todas las variaciones que se presenten deben ser analizadas y estudiadas, de tal modo que se encuentre la situación que las originó, para evitar más errores en el futuro.
<b>Costeabilidad</b>	Para lograr una reducción de costo dentro del control es necesario identificar actividades y procedimientos específicos; es decir, aquellas actividades que realmente contribuyan al logro de objetivos.
<b>De excepción</b>	Este principio nos indica que el control debe ser aplicado preferentemente sobre las funciones y actividades representativas o estratégicas que colaboren al alcance de los objetivos, con el propósito de reducir tiempos y costos.
<b>De la función controlada</b>	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.

**Tabla 3.18. Principios del Control según Lourdes Munch Galindo**

Por su parte, Koontz y Wehrich (2014), los clasifica de la siguiente manera.

### Según la estructura

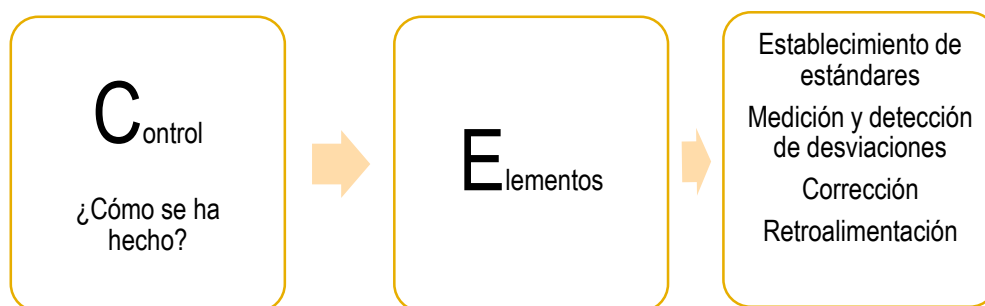
<b>Principio de reflejo de planes</b>	Mientras más claros sean los planes, se contará con mejores diseños de control que responderán adecuadamente a las necesidades de los administradores.
---------------------------------------	--



<b>Principio de adecuación organizacional</b>	En la medida en que una estructura organizacional sea más completa e integrada, y el diseño de control sea mejor –a fin de reflejar el punto de la estructura organizacional en el que recae la responsabilidad sobre las acciones–, se facilitarán los controles y la corrección de desviaciones respecto de los planes.
<b>Principio de individualización de los controles</b>	Entre más comprensible sea la información que reciben los administradores sobre las técnicas de control, más las utilizarán y se obtendrán mejores resultados.
<b>Según el proceso</b>	
<b>Principio de normas</b>	El control requiere normas objetivas, precisas y adecuadas.
<b>Principio de control de puntos críticos</b>	El control eficaz necesita poner atención especial en los puntos críticos para la evaluación del desempeño, con base en los planes trazados.
<b>Principio de excepción</b>	En la medida que los administradores concentren más sus esfuerzos de control en excepciones administrativas, más eficientes serán los resultados.
<b>Principio de flexibilidad de los controles</b>	Los controles deben ser flexibles, ya que si hay fallas o imprevistos, no perderán su eficacia.
<b>Principio de acción</b>	El control sólo se justifica si hay desviaciones respecto de los planes, que serán corregidas mediante la planeación, organización, integración y una dirección adecuada.

**Tabla 3.19. Principios del Control según Harold Koontz**

### Elementos (proceso de control)





Considerado como parte final del proceso administrativo, el control ayuda a verificar el cumplimiento de objetivos y resultados. Al aplicarse, deben tomarse en cuenta los siguientes factores:

#### **A. Cuantitativos**

- Cantidad. Se aplica en actividades donde el volumen es lo principal.
- Tiempo. Ayuda en la programación de fechas estimadas para el desarrollo de las actividades.
- Costo. Con este factor se conocen los egresos como indicadores de que se realizó una buena administración.

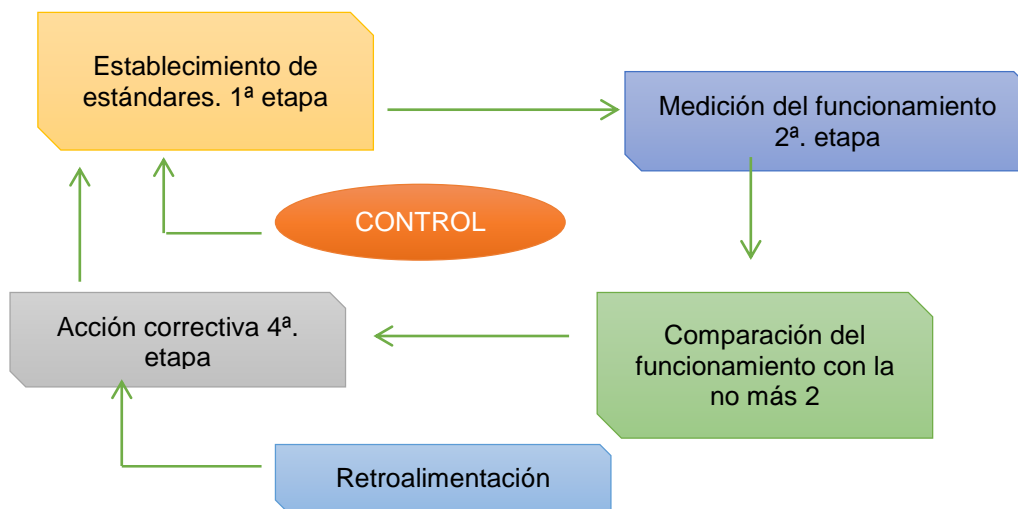
#### **B. Cualitativos**

- Calidad. Es la combinación de esfuerzos para la realización de una actividad, con el objetivo de cubrirla eficientemente.

El proceso de control se establece de acuerdo con los siguientes pasos:

- **Establecimiento de estándares.** Está en función de los objetivos o metas que se trazaron desde la planeación; si están perfectamente claros, es decir, tienen exactitud, utilidad y fecha específica o límite, habrá un buen control.
- **Medición de resultados.** Comparar los resultados obtenidos con los estándares o normas establecidos: si hay correspondencia, todo está bajo control.
- **Corrección.** Si al medir los resultados éstos no cumplen con los estándares establecidos, se deben tomar medidas correctivas que determinen un cambio en una o varias actividades de las operaciones de la organización, según sea el caso.
- **Retroalimentación.** Para que el ciclo quede cubierto, es necesaria la retroalimentación, pues a través de ella se realizarán los ajustes para adecuar las actividades al sistema administrativo global.

Según Rodríguez (1998, pp. 551-562), el proceso de control consta de cuatro etapas:



**Figura 3.57. Proceso de control de acuerdo a Joaquín Rodríguez y Valencia**

A continuación, se describe cada elemento

### **Establecimiento de estándares**

Estándar es una unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón, con base en el cual se efectúa el control, para ello, tenemos el establecimiento de normas, base para medir el desempeño real contra el esperado, que reflejan la planeación de toda una empresa. Dentro del control, el concepto de norma es fundamental, por lo que es importante definirlo para una mejor comprensión a lo largo del tema.

La norma es la unidad de medida cuya finalidad es servir de modelo para evaluar los resultados obtenidos. Las normas pueden ser cuantitativas y cualitativas.

Las normas pueden clasificarse así:



Figura 3.58. Clasificación de las normas

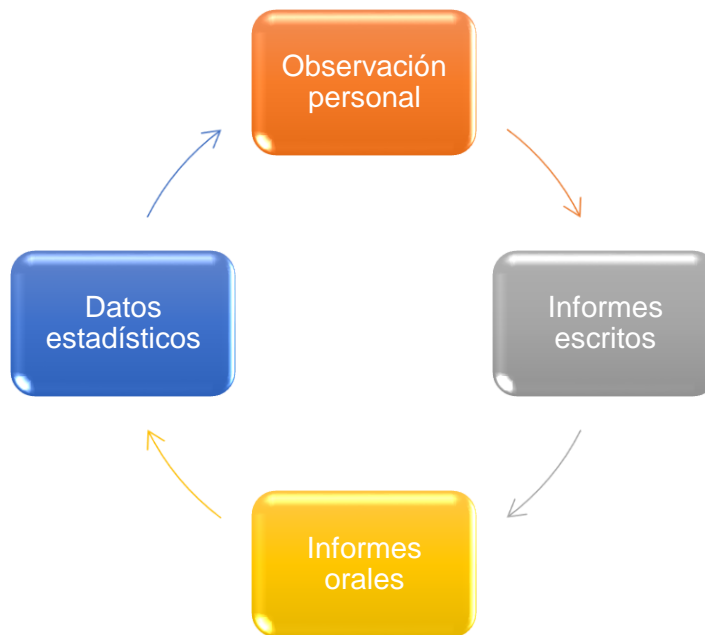
De esta forma, los tipos de estándares pueden ser:

- Estadísticos
- Fijados por apreciación
- Técnicamente elaborados
- Medición

### Medición y detección de desviaciones

La medición como etapa del proceso de control permite valorar el desempeño real de los objetivos establecidos mediante la aplicación de unidades de medida previamente definidas para detectar desviaciones (establecimiento de estándares). Pero no todas las actividades pueden ser medidas en términos estadísticos, hay alternativas:

- A. **Observación personal.** Es la forma más simple y sencilla de medir, ya que sólo nos limitamos a observar si las actividades son realizadas de acuerdo con los lineamientos.
- B. **Informes escritos.** Deben ser claros, oportunos, exactos y no excesivos.
- C. **Informes orales.** Generalmente se utilizan cuando el control va a medir actividades intangibles.
- D. **Datos estadísticos.** Permiten tomar muestras de las actividades a evaluar (lo que reduce tiempo y costo para la empresa), a sabiendas que ni los datos estadísticos son perfectos y exactos. De esta manera se logra una mejor objetividad en la medición.



**Figura 3.59 Alternativas de medición**

De esta forma, para medir, hay que comparar y la comparación se efectúa con la norma o base que se estableció y el funcionamiento aplicado. Luego se debe distinguir un criterio para valorar qué tan relevantes son las diferencias encontradas y tomar las acciones necesarias. Este proceso debe llevarse a cabo lo más cerca posible a la zona de trabajo.

Mediante esta inspección, logramos saber en dónde y qué hay que corregir, contribuyendo a que las pérdidas sean menores. Cuando se comparan los resultados con la norma establecida y no tienen diferencia alguna, o ésta es mínima, no se requieren de inmediato las acciones de control.

En caso contrario, es necesario aplicar una acción controladora y hacer una valoración de los resultados que se están obteniendo, para tomar decisiones en la aplicación de medidas de control.





## Corrección

En esta fase, el responsable determina si la desviación es considerable y sale de los parámetros establecidos, si es así, hay que tomar medidas correctivas para llegar a lo estimado y esperado, por eso esta es la fase del proceso de control, en donde se observarán los alcances obtenidos (analizar a que se debe la desviación) para determinar qué tipo de acción se aplicará:

- A. **Acción remediadora.** Implica encontrar la causa de la variación para eliminarla de la mejor forma, evitando cambios de procesos, métodos y procedimientos.
- B. **Acción correctiva.** Deben aplicarla quienes tienen autoridad sobre los procedimientos.

Al establecer medidas correctivas (Sin acción no hay control) se da inicio a la retroalimentación, ya que vinculamos planeación y control.

## Retroalimentación

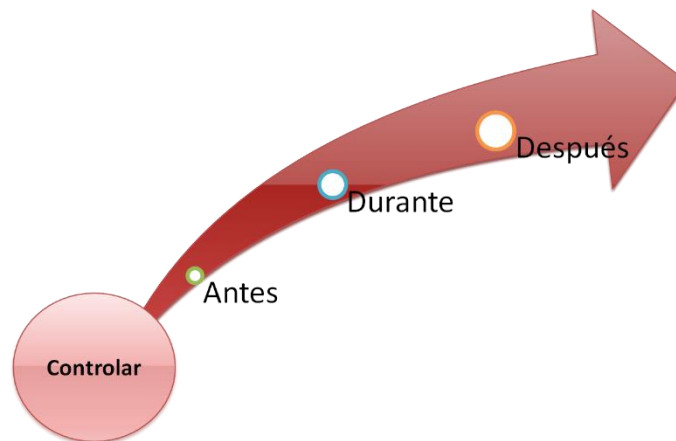
A través de la retroalimentación se informa de los resultados y medidas correctivas que se establecieron; es muy importante la calidad de la información, pues de esta dependerá la rapidez y grado en que se retroalimente al sistema.

Finalmente, podemos afirmar que, para establecer un sistema de control, es necesario lo siguiente (Münch, 2010, p. 127):

- A. Contar con objetivos y estándares estables.
- B. Que el personal clave comprenda y esté de acuerdo con los controles.
- C. Que los resultados finales de cada actividad se establezcan en relación con los objetivos (se debe tomar en cuenta que un sistema de control por sí solo no contribuye a la eficiencia).
- D. Evaluar la efectividad de los controles:
  - Eliminando los que no sirven.

- Simplificándolos.
- Combinándolos para perfeccionarlos

Ahora bien, en toda organización pueden establecerse controles para el seguimiento de las actividades. La autoridad determinará si desea ejercer el control **durante** la actividad, **antes** de llevarla a cabo o al **finalizarla** (tipos de control).



**Figura 3.59 Tipos de control**

### **Control previo (antes)**

Para que funcione este tipo de control, se requiere que el encargado de aplicarlo tenga información precisa y oportuna, debido a que el objetivo es adelantarse a los hechos (es decir, se lleva a cabo antes de la actividad) y a las correcciones. Su utilización no es tan frecuente como debiera y a veces no tan aplicable para ciertas situaciones (las de mercado, por ejemplo).

### **Control concurrente (durante)**

Permite corregir problemas antes que aumenten y no puedan ser controlables, o se eleven los costos de corrección, ya que se aplica durante el cumplimiento de la actividad. Este tipo de control es más común que el previo.



### **Control posterior a la retroalimentación (después)**

Este tipo de control es el más acostumbrado en toda organización, pero no es óptimo debido a que las correcciones se llevan a cabo después de los hechos. Su mayor desventaja se presenta cuando el responsable que recibe la información no puede hacer mucho para solucionar el problema. No obstante, el resultado final puede retroalimentar una futura planeación.

### **Herramientas y técnicas del control**

Las herramientas y técnicas de control se pueden clasificar en cuatro tipos:

#### **Métodos cuantitativos**

- Métodos Matemáticos
- Investigación de operaciones
- Estadística
- Cálculos probabilísticos
- Programación Dinámica
- Redes

#### **Sistemas de Información**

- Reportes
- Archivos (computarizados, mecánicos, expedientes.)

#### **Gráficas y diagramas**

- Procesos
- Procedimientos
- Graficas de Gantt



## Estudio de métodos

- Tiempos y movimientos
- Estándares

Para efectos de este trabajo, sólo presentamos los más utilizados en las organizaciones.

### **Sistemas de información**

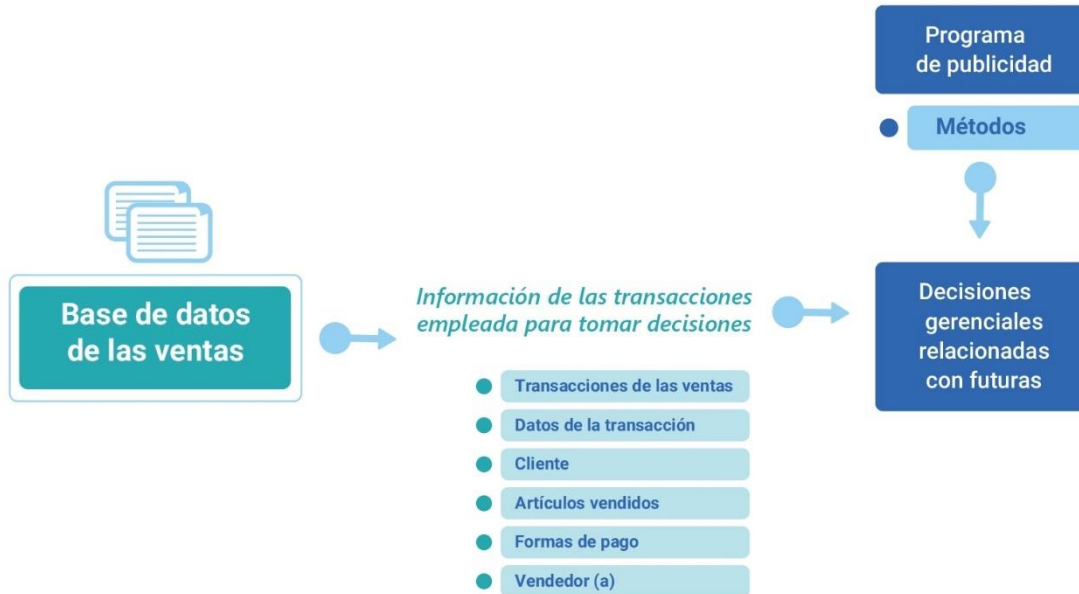
Medios que proporcionan información a los administradores para conocer el funcionamiento de todas las actividades y cargos de la organización.

### **Sistema de Información Administrativa**

El Sistema de Información Administrativa (MIS, por sus siglas en inglés) o Sistema de Información Gerencial (SIG) tiene como finalidad apoyar a la gerencia con información necesaria para la correcta toma de decisiones. Desde un punto de vista más técnico, es un sistema de cómputo administrativo que realiza una combinación de datos, herramientas de carácter analítico y modelos para apoyar la correcta toma de decisiones. Tiene como propósito apoyar a los gerentes con información para que puedan tomar decisiones, y que se traduce en reportes o resúmenes periódicos sobre actividades rutinarias.

Así, se trabaja a partir de situaciones bien estructuradas que permiten anticipar requerimientos de información; es decir, se va alimentando la base de datos con información nueva. La información gerencial se produce con base en documentos históricos tendientes al análisis y sobre proyecciones futuras. También son necesarios algunos indicadores como tasa de cambio, interés bancario, presupuestos, etc. Ésta es la clave: establecer indicadores que nos permitan valorar y, sobre todo, medir cómo

va caminando la empresa hacia el logro de los objetivos. Este proceso se ilustra en la siguiente figura.



**Figura 3.60. Ejemplo de cómo las decisiones de la administración de ventas se basan en los datos de las transacciones de las ventas (Senn, 1990, p. 13)**

Para establecer un sistema de información de esta naturaleza, se requiere:

- Analizar las necesidades de la empresa.
- Desarrollar bases de información que faciliten el funcionamiento de la empresa.
- Diseñar estrategias adecuadas para su procesamiento.
- Crear un archivo idóneo para el almacenamiento de la información<sup>14</sup>.

Si se cuenta con un buen sistema de información, todos los departamentos podrán tener diferentes reportes:

- De las tasas de rotación de personal.
- Del personal según edad, sexo, ocupación e ingresos.

<sup>14</sup> *Apuntes de Informática Básica. Plan 2005, SUAYED, FCA.*



- De los niveles que guardan los inventarios.
- De ventas.
- De asistencia.
- De ingresos y egresos.

Finalmente, para la implementación de un SIG, se debe considerar que tener la información oportuna no es contar con la última factura o transacción; va mucho más allá.

### **Reportes e informes**

Varían de una organización a otra; los más comunes son:

- Reportes de información.
- Informes de control (utilizados en forma continua para el control de operaciones diarias).

### **Formas**

Documentos impresos utilizados para el registro de actividades relativas a cada departamento. Facilitan la transmisión de información.

### **Redes**

Son una de las herramientas más importantes en la administración, ya que pueden aplicarse a todo tipo de empresa, sin importar su tamaño ni actividad.

Métodos más comunes utilizados por las redes:

- A. *PERT*. Se basa en la utilización de tres tiempos para el desarrollo de una actividad: pesimista, optimista y muy probable.
- B. *CPM*. Sólo emplea una estimación de tiempo.



### **Investigación de operaciones**

Este modelo refleja variables y restricciones en distintas situaciones, así como en las repercusiones sobre los objetivos y metas. Su objetivo principal es optimizar todos los recursos a través de la utilización del método científico.

### **Gráficas de Gantt.**

Se basan en el uso de gráficas de barras para indicar los tiempos estimados y reales, y llevar a cabo una o varias tareas.





## RESUMEN DE LA UNIDAD

El proceso administrativo es el conjunto de fases relacionadas entre sí para efectuar la administración. Esta división se hace con fines de estudio, ya que las etapas deben ejecutarse de forma simultánea en mayor o menor grado, y no puede aislarse una de otra. Esta clasificación nos permite analizar y entender la relación del proceso administrativo con las áreas funcionales de la organización, dado que, en gran medida, su productividad y eficiencia dependen de cómo se lleve a cabo. Es decir, para lograr los objetivos planteados es necesario aplicar correctamente el proceso administrativo en sus etapas esenciales: planeación, organización, dirección y control.

La **planeación** consiste en determinar en el presente las acciones o resultados que se espera realizar y alcanzar en un futuro, a partir de un objetivo fijado de antemano (qué se va a hacer). Aquí se fija un **conjunto de** estrategias (acciones más adecuadas para que una empresa enfrente a la competencia), **programas** (planes donde se establece la secuencia de actividades para alcanzar los objetivos), **procedimientos** (cronología y orden de actividades para llevar a cabo un trabajo que se repite), **metas** (fines alcanzables en un tiempo determinado), **políticas** (guías para orientar la acción) y **objetivos** de una organización (dirección de esfuerzos para alcanzar una meta).

La esencia de la planeación es conducir a la empresa hacia mejoras, mediante el establecimiento de planes bien estructurados y delimitados que aseguren el éxito. Con una buena planeación se **disminuyen errores, riesgos y problemas** que puedan presentarse en las siguientes etapas.

**La organización** es una estructura formalizada de funciones y puestos creados de antemano, con sus relaciones, jerarquía y niveles de autoridad, de acuerdo con las

actividades y objetivos de la empresa. Es, entonces, la serie de acciones que deben desempeñarse en un puesto determinado, por un individuo que cubre un perfil específico para llevarlas a cabo con profesionalismo. En el caso de las personas, deben realizar tareas comunes, diseñadas lo mejor posible para que su ejecución sea adecuada. Así, cada empleado cumplirá con sus funciones sin perder de vista el objetivo del grupo.

**La dirección** consiste en **guiar y conducir a los subordinados** al logro de los

objetivos. Esta fase tiene como elementos importantes el liderazgo, con sus diferentes modelos; la motivación y sus teorías diversas; la comunicación vista como proceso; y la toma de decisiones con su aplicación en las diversas áreas funcionales. Es la **parte humana de la administración**, ya que



considera las características propias de los trabajadores. La organización invierte en la capacitación, ya que para lograr sus fines requiere conservar al personal.

Los elementos más importantes de la dirección son el **liderazgo, motivación, comunicación** y **toma de decisiones**. El primero consiste en propiciar el ambiente adecuado para que los subordinados, a través de su trabajo, puedan satisfacer sus necesidades personales y cumplir los objetivos de la organización. No existe un estilo de liderazgo ideal, más bien se debe ejercer el que más convenga a cada situación.



La motivación es el “**motor interno**” que impulsa a los individuos a realizar determinadas conductas que satisfagan sus necesidades. En este orden, el administrador debe conocer diferentes teorías para motivar a los grupos de trabajo.

En lo que respecta a la comunicación, es importante para el funcionamiento de una entidad, se podría comparar con el **oxígeno** que respiramos, pues sin éste, no es posible funcionar; pero a pesar de su importancia y cotidianidad, en ocasiones es difícil ejercerla adecuadamente. Cuando es eficiente, permite conocer los planes, instrucciones, órdenes, informes, reportes, etcétera, de las personas que trabajan en una organización.

Y la toma de decisiones consiste en la **elección** entre dos o más alternativas para resolver problemas en forma racional, a través de un proceso sistemático y continuo.

**El control**, última etapa del proceso administrativo, consiste en **fijar normas de actuación** formuladas en la etapa de la planeación, las cuales una vez ejecutadas, deben medirse para compararse y determinar si existen diferencias con lo planeado (de ser así, se tomarán medidas correctivas para iniciar nuevamente el proceso). El control es primordial en la administración, sin éste el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización, y no habrá un mecanismo para corroborar e informar si los hechos corresponden a los objetivos. Cuando no existe, hasta el mejor de los planes se puede desviar, al no haber un parámetro para corregir las fallas detectadas en el proceso.

El control también sirve para **enfrentar cambios**: los mercados se transforman, la competencia en todo el mundo ofrece productos o servicios nuevos que captan la atención del público; surgen materiales y tecnologías; se aprueban o enmiendan reglamentos gubernamentales, etcétera. Esta función ayuda a los gerentes a responder a las amenazas u oportunidades de tales circunstancias, porque les permite



detectar los cambios que están afectando los productos y servicios de sus organizaciones.



## BIBLIOGRAFÍA DE LA UNIDAD



### SUGERIDA

Autor	Capítulo	Páginas
Fernández	Todo	-----
Franklin	Todo	-----
Hernández	Todo	-----
Munch	3,4,6,7	39-130
Reyes	Todo	-----
Rodríguez	Todo	-----
Terry	2,9	56-62 y 249-275



# Unidad 4

## Principales áreas funcionales





## OBJETIVO PARTICULAR

El alumno identificará las principales áreas funcionales de la organización y su relación con las funciones administrativas o proceso administrativo para una adecuada gestión organizacional.

## TEMARIO DETALLADO

**(20 HORAS)**

---

### 4. Principales áreas funcionales

4.1 Recursos Humanos: objetivo y principales subfunciones.

4.2 Finanzas: objetivo y principales subfunciones.

4.3 Mercadotecnia: objetivo y principales subfunciones.

4.4 Operaciones: objetivo y principales subfunciones.

---



## SINOPSIS DE LA UNIDAD





# INTRODUCCIÓN

Para identificar la importancia y la presencia de áreas específicas de trabajo es necesario recordar algunos puntos ya estudiados en este documento, en tu unidad anterior en el apartado de la etapa de organización se mencionan los elementos básicos para poder integrar una estructura formal (organigrama) la cual va a permitir comprender las funciones y subfunciones de cualquier empresa. Además, también para entender la existencia de las áreas de trabajo en una empresa también te pido que leas de nuevo una de las aportaciones más importantes de la teoría clásica que en su momento Henri Fayol la nombró como un cuerpo de operaciones básicas de la empresa.

Para ello divide las operaciones industriales y comerciales en seis grupos denominados *funciones básicas de la empresa*:

Técnicas	<b>Relacionadas con la producción de bienes o servicios de la empresa.</b>
Comerciales	Referidas a la compra, venta e intercambio.
Financieras	Se enfocan a la búsqueda y gerencia de capitales.
De seguridad	Relacionadas con la protección y preservación de los bienes de las personas.
Contables	Se refieren a los inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.
Administrativas	Relacionadas con la integración de las otras cinco funciones.

**Tabla 4.1. Funciones básicas de la empresa**

Si comparamos el tiempo cuando surgió la Teoría Clásica con el actual, la situación no ha cambiado, las empresas hacen las mismas actividades; la diferencia es que muchas funciones a las que no se les daba importancia, ahora son verdaderos soportes de nuestra sociedad moderna, por ejemplo, la información. Ahora encontramos áreas de trabajo como las siguientes:

<p><b>a) Mercadotecnia</b></p>	
<p><b>b) Operaciones</b></p>	
<p><b>c) Recursos Humanos</b></p>	
<p><b>c) Finanzas</b></p>	

**Tabla 4.2. Áreas de trabajo en las organizaciones**

Ha habido, pues, una gran evolución del conocimiento humano y la aplicación de tecnología cada vez más complicada para solucionar problemas de producción, organización y satisfacción a una sociedad cada vez más demandante; y la necesidad de aprovechar y desarrollar estas unidades de trabajo para una mejor eficiencia de cualquier organización.



En este contexto, la teoría de sistemas ha sido fundamento de gran valía para desarrollar el pensamiento de sinergia productiva, es decir, de integración e interacción de todos los actores dentro de una organización. Es cierto que alguien se dedica a vender, otros a producir, otros más a financiar económicamente a toda la organización, y todos son productivos y eficientes en su área de trabajo, pero nadie es independiente. Al planear sus actividades, cualquier área de trabajo debe pensar en las necesidades y repercusiones en toda la organización, esto es un enfoque sistémico.

Con esto queremos recalcar que el estudio de las áreas funcionales de una organización tiene un principio: todas son de igual valía, todas se consideran clientes internos, es decir, dependen unas de otras. Luego, es necesario su análisis para crear un diseño organizacional cada vez más práctico, funcional y productivo, y evitar errores tan comunes como duplicidad de funciones, mala comunicación o fugas de responsabilidad, entre otras, que llevan a niveles bajos de producción. Asimismo, es necesario mencionar que mientras se definan las debilidades y fortalezas de cada área, se encontrará el camino idóneo para su desarrollo dentro de la organización, pues de ello depende su trascendencia sustentable ante un mercado tan competitivo y agresivo como el de nuestros días.

Así, en esta unidad se analiza cómo deben organizarse las empresas, de tal manera que puedan utilizar sus recursos racional y eficientemente. Una forma de hacerlo es dividir el trabajo a partir de la departamentalización. Esta técnica se aplica bajo diferentes criterios y estos responden a los objetivos de la empresa, en este caso el criterio a analizar de cada área de trabajo va a ser el funcional, ahondando en las subfunciones de estas.



En cualquier tipo de empresa, comercial, industrial o de servicios, y según los criterios, necesidades y expectativas particulares, pueden existir otras áreas funcionales, en su caso, recibir otra denominación.

Las áreas funcionales coordinan y sincronizan sus propios departamentos, para ilustrar esta unidad se consideran las siguientes áreas:

### 1. Recursos Humanos:

También llamada área de Personal se encarga de concentrar y seleccionar a todas aquellas personas que poseen habilidades, conocimientos y experiencias necesarios para trabajar en la empresa; promueve la mayor eficiencia en las actividades organizacionales, así como el desarrollo y capacitación del personal. Lograr una buena planta, estable y motivada es el objetivo principal de esta área. Las subfunciones de esta área son contratación, capacitación, desarrollo, sueldos y salarios, relaciones laborales, servicios y planeación de recursos humanos.



### 2. Finanzas Finanzas:

Se encarga de la obtención y distribución de los recursos monetarios. Aquí se maneja todo el dinero de la organización y se busca la obtención de un mejor rendimiento (inversión, disponibilidad de efectivo, etcétera). Las subfunciones en esta área son tesorería y contraloría



### 3. Mercadotecnia:

Enfocada al ciclo de ventas y toda la distribución. Abarca la planeación del producto, investigación de mercados, almacén, publicidad, distribuidores y colocación del producto. Las subfunciones que se realizan en esta área son investigación, planeación, desarrollo del producto, precio, distribución y logística, administración de ventas, comunicación y estrategia.



### 4. Operaciones:

Comprende todo un proceso que abarca desde la llegada de la materia prima hasta la culminación del bien o producto. Este concepto también es aplicado al conjunto de actividades que nos permite ofrecer un servicio con todas las garantías cualitativas y cuantitativas que solicita un usuario o cliente. Como en





cierta forma esta área está centrada mayormente en los procesos de manufactura entonces consideraremos las subfunciones destinadas a estos: ingeniería de la planta, ingeniería industrial, abastecimientos, fabricación y control de calidad, entre otras.

**Tabla 4.3. Áreas funcionales**

Estas cuatro áreas son indispensables para la operatividad de cualquier empresa. A continuación, haremos un análisis de cada una.

## 4.1 Recursos humanos: objetivo y principales subfunciones

Cualquier análisis que se pretenda hacer de la empresa pasa necesariamente por la investigación de la conducta humana. Con el estudio del hombre, la administración y la organización misma dejan atrás su concepto puramente económico y tecnológico. La empresa es un ente vivo, donde hay sentimientos, retos, sinergia y empatía, y se convierte en objeto de estudio de las ciencias sociales.



Todo directivo debe estar consciente que sus colaboradores son la esencia de toda la organización empresarial.

Algunos empresarios o directivos, con base en sus colaboradores, se han convertido en gigantes; en cambio, algunos se han vuelto enanos por no haber tenido la capacidad de capitalizar el más grande de los recursos del campo empresarial. Por ello se dice que una empresa es tan grande como su equipo de colaboradores.

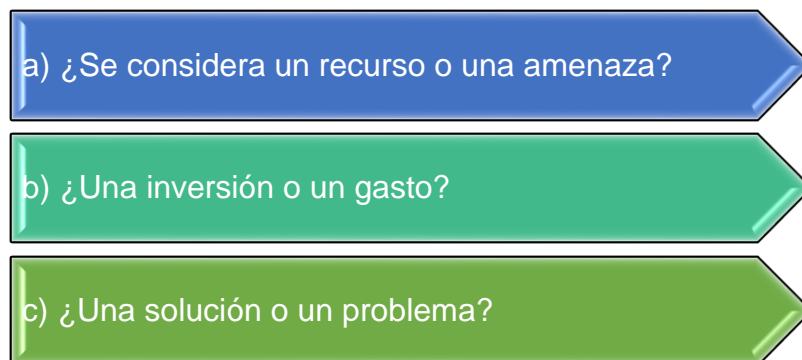
Esta área tiene como objetivo principal reclutar los elementos humanos, desarrollarlos y, en su caso, separarlos de la organización. Los selecciona según las características, necesidades de las áreas y puestos específicos del trabajo (esto se conoce como



empleo y abarca el reclutamiento, elección, contratación e inducción del personal; así como promociones, transferencias y ascensos).

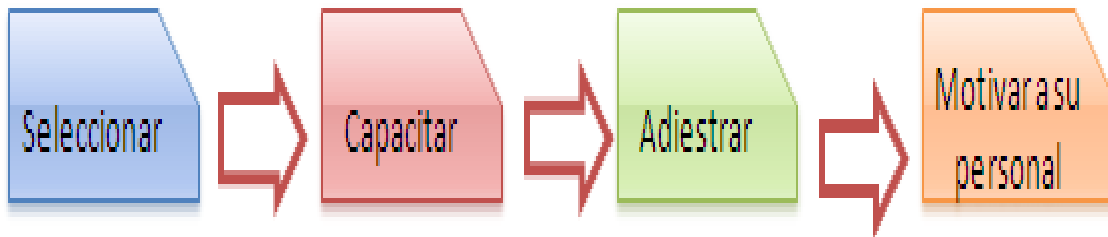
Se ocupa también del pronóstico e inventario de recursos humanos y de la rotación de puestos y personal; así como de la capacitación, entrenamiento, desarrollo, remuneración equitativa y competitiva de los empleados, el adecuado manejo de las relaciones laborales, otorgamiento de servicios, prestaciones, y cuidado de las personas e instalaciones.

El factor humano puede analizarse desde diferentes interrogantes:



**Figura 4.1. Análisis del factor humano**

De cualquier forma, es innegable que este componente puede ser causa de prosperidad o debacle en una empresa. En este sentido, es oportuna una frase de Peter Drucker: “La empresa es una organización humana construida o derrumbada por la calidad de su gente”. Por eso, un buen directivo debe contar con cuatro grandes habilidades en el campo de los recursos humanos:



**Figura 4.2. Habilidades del Directivo de Recursos Humanos**

El concepto de “recursos” aplicado al personal puede parecer degradante, puesto que un recurso se explota y cuando no sirve se desecha. Sin embargo, esto no sucede con el empleado, a quien, por el contrario, se analiza para integrarlo de acuerdo a sus habilidades y perfil a un puesto adecuado; se le capacita constantemente para que se desarrolle; y se le guarda celosamente. En consecuencia, es un factor más que un recurso.

El área de recursos humanos tiene diferentes denominaciones en las instituciones, pero de manera general se le conoce como el área de personal.

¿Qué es el área de personal?

Según Fernando Arias Galicia y Adalberto Rios Szalay, es “el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo y de la propia organización y del país en general”.

## Objetivo

El maestro Arias (1989, p. 160) nos menciona los principales objetivos de cada departamento, así como las subfunciones pertenecientes a los distintos departamentos del área de personal:

<p>1. El objetivo principal del área de Recursos Humanos es el de desarrollar y administrar políticas como programas y procedimientos para proveer una estructura administrativa eficiente, empleados capaces, oportunidades de progreso, satisfacción en el trabajo y una adecuada seguridad en el mismo.</p>	
<p>2. Descubrir el potencial oculto, saber promover el estímulo personal, proporcionarle una formación dentro y fuera de la Empresa, así como el presentarle un panorama de futuro satisfactorio para él y su familia, mantener unas relaciones mutuas agradables. Todo ello sin detrimento del buen rendimiento de la disciplina.</p>	
<p>3. El conseguir personal idóneo para ocupar los diferentes puestos existentes dentro de la organización a través de seguir ciertos criterios, normas, políticas generales y gente especializada.</p>	
<p>4. El mantener al elemento humano de la organización trabajando con entusiasmo e interés requiere de ciertos conocimientos acerca de su naturaleza y motivaciones con el propósito de conocer qué mecanismos de su conducta podemos estimular para obtener de él su máximo esfuerzo y aportación.</p>	
<p>5. Controlar administrativamente al personal es una actividad sumamente valiosa, ya que de esta forma estamos en posibilidad de conocer los antecedentes de todos y cada uno de los integrantes de la organización, con el objeto de promover y obtener candidatos a puestos vacantes, así como, para satisfacer los requisitos legales y de otra índole.</p>	

**Tabla 4.4. Principales objetivos del área de Recursos Humanos**

## Subfunciones del área de recursos humanos

Tomando como base el pensamiento sistémico, tenemos que las funciones genéricas están identificadas en un sistema mayor que para este caso llamaremos la dirección del área de recursos humanos, y las subfunciones de esta área estarán identificadas dentro de un conjunto de subsistemas menores llamados departamentos que componen esta estructura general.

Cabe señalar que el número de departamentos y el nombre con que se identifican en esta área varían según el tamaño y capacidades de la empresa, mencionaremos los más comunes:

- 1) Empleo
- 2) Administración de sueldos y salarios
- 3) Relaciones laborales
- 4) Servicios al personal
- 5) Planeación de recursos humanos

En este orden, mencionaremos las subfunciones más comunes del área de recursos humanos de una empresa según los planteamientos del maestro Fernando Arias Galicia (1989, pp. 161-166), se consideran las siguientes subfunciones de acuerdo a los departamentos que se enuncian en la siguiente tabla:

### Empleo



Las sub-funciones correspondientes a este departamento son las siguientes:

- Reclutamiento
- Selección
- Contratación
- Introducción e integración
- Capacitación
- Desarrollo



En este departamento se tiene por objetivo lograr que todos los puestos sean cubiertos por el personal idóneo, de acuerdo a una planeación de recursos humanos.

1. **Reclutamiento:** es el proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar las vacantes disponibles. Dicho proceso se inicia con la búsqueda de candidatos y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo. Así, se obtiene un conjunto de solicitantes, del cual saldrán posteriormente los nuevos empleados. Las descripciones de puestos constituyen instrumentos esenciales, para el reclutamiento pues proporcionan la información básica sobre las funciones y responsabilidades que incluye cada vacante.
2. **Selección:** consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso se inicia cuando una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes. Cuando la selección no se efectúa adecuadamente, el departamento de personal no logra los objetivos, ni cumple los desafíos. Una selección desafortunada puede impedir el ingreso a la organización de una persona con gran potencial o franquear el ingreso a alguien con influencia negativa.
3. **Contratación:** se asocia íntimamente con el departamento de personal y constituye con frecuencia la razón esencial de la existencia del mismo.
4. **Inducción e integración:** consiste en proporcionar a los empleados nuevos información básica sobre la empresa: actitudes, normas valores.
5. **Capacitación:** proceso para enseñar a los empleados las habilidades básicas que se requiere para desempeñar correctamente el puesto: Análisis de las necesidades, diseño de la instrucción, validación, aplicación, evaluación y seguimiento.
6. **Desarrollo:** es la preparación de un empleado para ejercer sus responsabilidades en un futuro

independientemente de las que ya desempeña; así como la promoción, vencimiento de contrato de trabajo y transferencia del mismo.

### Administración de sueldos y salarios:



Las sub-funciones correspondientes a este departamento son las siguientes:

- **Análisis y valuación de puestos**
- **Calificación de méritos**
- **Remuneración y vacaciones**

Su responsabilidad es que todos los trabajadores sean justa y equitativamente compensados mediante sistemas de remuneración racional del trabajo, de acuerdo con el esfuerzo, eficiencia, responsabilidad y condiciones de trabajo de cada puesto.

1. **Análisis y valuación de puestos:** La administración de salarios deberá basarse en los tabuladores estructurados sobre valuaciones de puestos y los datos resultantes de encuestas de los mercados de trabajo que afecten a la organización, teniendo en cuenta los salarios mínimos legales vigentes en cada región de la República donde tenga sucursales la organización.
2. **Calificación de méritos:** Evalúa mediante los medios más objetivos la actuación de cada trabajador ante las obligaciones y responsabilidades de su puesto, es decir, lleva a cabo una calificación de méritos. Además de ofrecer incentivos monetarios extras o adicionales a los sueldos básicos para motivar la iniciativa y el mejor logro de los objetivos.
3. **Control de asistencia:** Lleva a cabo el control de asistencia, establece horarios de trabajo y periodos de ausencia con o sin percepción de sueldo, que sean justos para los empleados como para la organización.

## Relaciones laborales



Las sub-funciones correspondientes a este departamento son las siguientes:

- **Comunicación**
- **Contratación colectiva**
- **Disciplina**

Es el departamento que tiene como principal responsabilidad lograr que las relaciones existentes entre la dirección y el personal, como la satisfacción en el trabajo, las oportunidades de progreso del trabajador sean desarrolladas y mantenidas conciliando los intereses de ambas partes.

1. **Comunicación:** tiene como objetivo el de difundir información dentro de la misma empresa, o bien, hacia sus clientes, proveedores y la sociedad que lo rodea. Si la empresa cuenta con una página web
2. **Contratos colectivos:** el término contrato colectivo se usa para designar un contrato de negociación entre dos partes, y finalmente una tercera parte, como puede ser el gobierno, con objeto de establecer las condiciones según las cuales debe prestarse el trabajo en empresas o establecimientos.
3. **Disciplina:** se busca establecer un código de conducta organizacional, en caso de incurrirse a faltas se deberán aplicar medidas de disciplina, previamente establecidas por el departamento de relaciones laborales.

## Servicios al personal



Las sub-funciones correspondientes a este departamento son las siguientes:

- **Actividades recreativas**
- **Seguridad**
- **Prestaciones**

Este departamento tiene como objetivo satisfacer las necesidades de los trabajadores que laboran en la



organización, tratar de ayudarles en problemas relacionados a su seguridad y bienestar personal.

1. **Actividades recreativas:** desarrollar programas de esparcimiento o instalaciones para su esparcimiento.
2. **Seguridad:** Desarrollar, mantener instalaciones, procedimientos para prevenir accidentes de trabajo, así como enfermedades profesionales. Difundir medidas de higiene y seguridad extensivas al hogar y la comunidad.
3. **Prestaciones:** Tener adecuados métodos precautorios para salvaguardar a la organización, a su personal y sus pertenencias, de robo, fuego y riesgos similares.

#### Planeación de recursos humanos



Las subfunciones correspondientes son las siguientes:

- **Inventario de recursos humanos**
- **Rotación**
- **Auditoría de personal**

Este departamento tiene como objetivo realizar estudios tendientes a la proyección de las necesidades de la organización en el renglón del personal con sus consecuentes necesidades de programas de capacitación y desarrollo.

**1.-Inventario de recursos humanos:** se emplea un sistema de información que integre toda la información de cada empleado en la empresa.

**2.- Rotación:** Es el período en el que los empleados permanezcan en determinado puesto, área o en la empresa, por lo que es necesario reemplazarlos.

**3.- Auditoría de personal:** es el análisis de todas las políticas y prácticas referentes al personal, con la finalidad de conocer que tan eficientes son.

**Tabla 4.5. Subfunciones del área de Recursos Humanos**

## 4.2 Finanzas: objetivo y principales subfunciones



El área financiera se encarga de obtener recursos que permitan el funcionamiento y operación de la empresa, buscando el mayor beneficio económico para los inversionistas y el propio personal, con una visión a futuro. Es de vital importancia esta labor, ya que toda la empresa trabaja con base en

constantes movimientos de dinero.

Esta área, además, se encarga de la obtención de fondos y suministro del capital para disponer de los medios económicos necesarios para cada uno de los departamentos, con el objeto de que puedan actuar debidamente.

La condición real y la importancia del área de finanzas dependen en gran parte del tamaño de una compañía. En empresas pequeñas, la lleva a cabo el departamento de contabilidad. Pero a medida que crece la organización, es necesario crear un departamento de finanzas especializado: una unidad orgánica autónoma vinculada directamente al presidente de la compañía a través de un vicepresidente o director de finanzas.



La meta de la administración financiera es maximizar el valor de la empresa, que se mide por el precio de sus acciones. La estructura financiera, entonces, consiste en los diferentes capitales de que dispone la empresa y el empleo que hace de ellos.

La comparación del grado de exigibilidad de las partidas del pasivo con el grado de liquidez de las partidas del activo permite determinar las relaciones entre los capitales de distintas procedencias y la naturaleza de su aprovechamiento, y juzgar si la estructura financiera está equilibrada. Así, las actividades del administrador financiero pueden evaluarse con base en los estados financieros básicos de la organización.

## Objetivos

Los principales objetivos del área de finanzas son:

**a) Planeación y análisis financiero**

Este objetivo se refiere a la transformación de datos de finanzas de modo que puedan utilizarse para vigilar la posición financiera de la empresa, evaluar la necesidad de incrementar la capacidad productiva y determinar el financiamiento adicional que se requiera.

**b) Determinación de la estructura de activos**

Se deberá determinar la composición y el tipo de activos que se señalan en el balance general de la empresa. El término “composición” se refiere al importe monetario del activo circulante y el activo fijo. Una vez que se determina la composición, se debe determinar y tratar de mantener ciertos niveles “óptimos” para cada tipo de activo circulante. Así mismo, se debe determinar cuáles son los mejores activos fijos que deben adquirirse, y saber en qué momento se hacen obsoletos para así reemplazarlos o modificarlos.

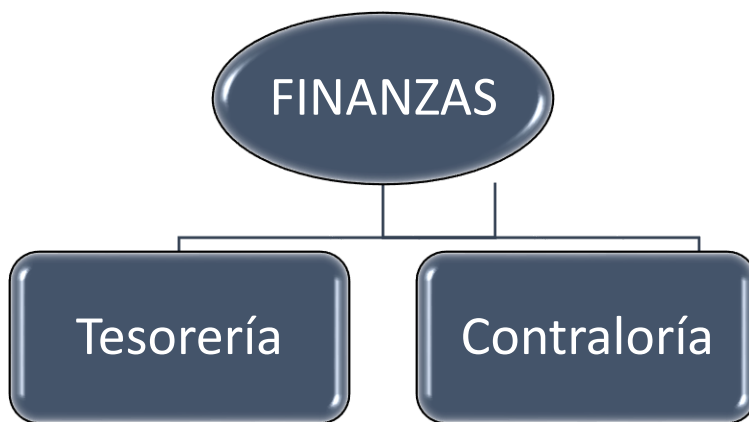
**c) Manejo de la estructura financiera**

Este objetivo se ocupa del pasivo y del capital. Deben tomarse, por tanto, en cuenta dos decisiones fundamentales acerca de la estructura financiera de la compañía; primero determinar la estrategia más adecuada de financiamientos a corto y largo plazo. Esta es una decisión importante, pues afecta rentabilidad y liquidez general de la empresa. Así mismo se deben determinar cuáles fuentes de financiamiento a corto o largo plazo son más convenientes para la organización en un momento dado

**Tabla 4.6. Principales objetivos del área de Finanzas**

**Subfunciones del área de Finanzas**

El área de finanzas es posible dividirla en dos departamentos: tesorería y contraloría.



**Figura 4.3. División del área de Finanzas**

**Tesorería**

Se ocupa del financiamiento a través de una planeación financiera, manejando relaciones financieras con instituciones de crédito, el manejo adecuado de recurso financiero por medio de la tesorería, obtención de recursos, así como su inversión. El



tesorero es la persona encargada de controlar en efectivo, tomar decisiones y formular planes de aplicación de capital, así como manejo de la cartera de inversiones.

Este departamento realiza las siguientes subfunciones:

<b>DEPARTAMENTO DE TESORERÍA</b>	
	<b>1. Obtención de recursos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Establece programas para la obtención de capital</li></ul>
	<b>2. Relaciones financieras:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantiene las fuentes adecuadas de préstamos, es decir guarda relaciones con los bancos.</li><li>• Mantiene un mercado adecuado para los valores de la mercancía.</li></ul>
	<b>3. Crédito y cobranza:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Controla el crédito y cobranza de las cuentas a favor de la compañía.</li></ul>
	<b>4. Inversiones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Determina la mejor opción para invertir los fondos de la compañía.</li><li>• Se responsabiliza en el aspecto financiero de las transacciones con bienes raíces.</li></ul>
	<b>5. Presupuestos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Formulación de los presupuestos de efectivo.</li></ul>

Tabla 4.7. Subfunciones del Departamento de Tesorería

### **Contraloría**

Un control que permite saber con precisión todos los movimientos de las áreas por periodos que sustenten la aplicación de decisiones acertadas para el éxito de la empresa, apoyándose en la contabilidad, costos, presupuestos, crédito y cobranza, auditoría interna e impuestos.

En este departamento se llevan a cabo las siguientes subfunciones:



## DEPARTAMENTO CONTRALORÍA

### 1. Planeación financiera

- Planeación para el control

### 2. Contabilidad:

- La nómina.
- Administración de impuestos
- Informes al gobierno
- Protección de los activos de la empresa
- Información e interpretación de los resultados de operación de la situación financiera

---

**Tabla 4.8. Subfunciones del Departamento de Contraloría**

## 1.3. Mercadotecnia: objetivo y principales subfunciones



El área de mercadotecnia es responsable de la comercialización de los productos y servicios que caracterizan a las empresas, y para hacerlo exitosamente sus responsables deben tener un amplio conocimiento del mercado, la competencia y las tendencias futuras de usuarios y consumidores.

Con este propósito, las actividades que realiza son investigación de mercados, planeación y desarrollo del producto (presentación, marca, envase, empaque, embalaje y etiqueta), determinación de precio, puntos de venta, tipos de venta, distribución y logística, así como su promoción, medios de publicidad, propaganda y relaciones públicas.



La mercadotecnia se puede definir como el conjunto de actividades de una organización encaminadas a satisfacer las necesidades y deseos de una sociedad por medio de procesos de intercambio y logística.





## Objetivos

- a) El maximizar el consumo del producto que se ofrece.
- b) Maximizar la satisfacción del consumidor a través de la diversificación de productos y el manejo de la postventa para crear clientes no consumidores.
- c) Generar un mejor nivel de calidad de vida en la sociedad.
- d) Generar un soporte de información para la toma de decisiones con respecto a sus productos y/o servicios que ofrece.
- e) Identificar las necesidades de una sociedad no solo en el aspecto lucrativo, sino también aplicado a aspectos sociales y políticos.
- f) Generar activos intangibles para la empresa como lo es la imagen.

**Figura 4.4. Principales objetivos del área de Mercadotecnia**

## Subfunciones del área de Mercadotecnia

<p><b>Investigación de mercados</b></p> 	<p>Implica saber quiénes son o pueden ser los consumidores o clientes potenciales, e identificar sus características. Cuanto más se conozca del mercado, mayores serán las posibilidades de éxito. La principal responsabilidad de este departamento es crear un proceso sistemático de obtención de información que va a servir a la gerencia para tomar decisiones, a partir de planes y objetivos. Es importante advertir hasta qué punto hay posibilidades de éxito económico para una empresa en el mercado al cual se dirige. En este orden, se dice que los gastos de investigación son una inversión para el futuro.</p> <p>Las principales subfunciones de este departamento son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.- Investigación motivacional.</b> Sobre comportamientos del consumidor.</li> <li><b>2.- Análisis de mercados.</b> Determinar características cuantitativas de la demanda y proyectar su evolución.</li> <li><b>3.- Análisis del producto.</b> Examinar los requerimientos dados por el consumidor del producto, como envase, etiqueta, empaque o marca.</li> </ol>
<p><b>Planeación y desarrollo de productos</b></p> 	<p>De acuerdo con las normas y procedimientos aprobados por la dirección los proyectos para el desarrollo de nuevos productos, tiene como responsabilidad preparar, analizar, estudiar y sugerir innovaciones en la línea actual, según la necesidad de ventas, mercado o competencia.</p>



**Diseño del producto y precio**



Debe diseñar el producto que satisfaga las necesidades del grupo para el que fue creado. En este sentido, es importante darle al producto un nombre adecuado y un envase que, además de protegerlo, lo diferencie de los demás; y asignarle un precio justo para las necesidades, tanto de la empresa como del mercado.

**Canales de distribución**



Establece las bases para que el producto pueda llegar del fabricante al consumidor (los intercambios se pueden dar a través de mayoristas, minoristas, comisionistas o empresas que venden al detalle). Es decir, tiene como objetivo desarrollar la fuerza de ventas de la empresa a través de los canales de distribución establecidos para lograr la transferencia de productos y servicios de acuerdo con las políticas y métodos definidos. Asimismo, debe elaborar los planes de acción por productos, clientes, zonas y vendedores.

**Publicidad**



Su labor principal es realizar estudios y campañas para la presentación, promoción de productos, servicios, ideas o imágenes que consideren las necesidades de la empresa y las exigencias del mercado. Coordina contactos con agencias para el desarrollo de campañas, selección de temas, estrategias y medios de comunicación (radio, TV, cine, revistas, exteriores, etcétera).

<p><b>Venta</b></p> 	<p>Es toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio. En esta fase se hace efectivo el esfuerzo de las actividades anteriores.</p>
<p><b>Retroalimentación</b></p> 	<p>Asegura la satisfacción de necesidades a través del producto. Lo importante no es vender una vez, sino permanecer en el mercado. En este punto se analiza nuevamente el mercado con fines de retroalimentación.</p>
<p><b>Promoción</b></p> 	<p>Da a conocer el producto al consumidor y lo persuade para adquirirlo. Promoción que se hace a través de los medios masivos de comunicación y en folletos, regalos, muestras, etc... Es necesario combinar estrategias de promoción para lograr los objetivos; mantener siempre el activo contacto empresa-cliente-consumidores mediante una acción que contribuya a crear y estimular; y sostener la imagen de la empresa y sus productos para facilitar el desarrollo de una actividad de ventas productiva.</p>
<p><b>Reparto</b></p> 	<p>Tiene como responsabilidades llevar un control del almacenamiento y traslado de las mercancías hasta el cliente o consumidor final; organizar los embalajes, así como el despacho de acuerdo con los pedidos; y planear la utilización más eficiente de los medios de transporte.</p>

**Tabla 4.9. Subfunciones del área de Mercadotecnia**



Todas las subfunciones proporcionan, en conjunto, el método necesario para realizar una adecuada mezcla de mercadotecnia, a partir de los pasos concretos (plaza, precio, promoción y producto propiamente dicho). Una compañía está irremediablemente condenada al fracaso si no hace una planeación de mercadotecnia; y si no cumple con su cometido mercadológico, no vende; y si no vende, no hay forma de autofinanciarse para continuar con sus actividades empresariales (como adquirir materias primas, nuevas contrataciones de empleados, atraer mayor capital y fabricar más productos que satisfagan otras necesidades).

## 4.4 Operaciones: objetivo y principales subfunciones

El área de operaciones se encauza a la transformación de la materia prima en producto terminado, el cual, en algunos casos, puede ser materia prima para un nuevo proceso. Esta actividad implica la utilización de mano de obra, maquinaria, equipo, instalaciones, materia prima, materiales y herramientas. Cabe destacar que durante esta transformación se persigue



el objetivo de brindarle a un producto o servicio un valor añadido que pueda ser percibido por el cliente final.

El área de operaciones es preponderantemente necesaria en empresas orientadas a la manufactura de productos y de servicios también. El concepto original de esta área se le denominó “administración de la producción” y nació desde principios del siglo XX con los primeros estudios formales de Taylor; y se quedó como algo inmutable hasta que las empresas de servicios reclamarían su importancia y la relevancia de su “producción” no manufacturera para satisfacer hasta el más mínimo capricho del cliente. Por ello más tarde aparece el concepto “administración de operaciones”.

Existen algunos departamentos vitales en esta área como el técnico, y suele identificarse como un departamento de ingeniería en cualquiera de sus múltiples





ramas o especialidades. Cuando la organización produce servicios, también gran parte de éstos requiere de manera directa o indirecta de alguna rama de la ingeniería que ocupe la posición del departamento técnico, y que mejore los procesos y procedimientos de trabajo. Aunque es cierto que en algunas instituciones como las deportivas, artísticas, sociales, etc., el departamento técnico se identifica con alguna otra ciencia, arte o disciplina.

Definir el área de operaciones, o mejor dicho la administración de operaciones, es algo complejo si queremos ser justos con toda la extensión de sus funciones, ya que incorpora gran cantidad de tareas diversas e interdependientes. *Producir* es el acto de transformar la materia prima en un bien, ya sea tangible o intangible, pero esto es sólo una parte de todo el proceso gerencial que controla el área de operaciones.

La función productiva de una organización se interrelaciona a partir de tres interrogantes (Velázquez, 1980, pp. 31-33): *qué, cómo y para quién producir*. La tecnología actual no piensa en máquinas sueltas, sino en sistemas productivos.



**¿Qué producir?** Esta pregunta es la consecuencia indirecta y el resultado final del proceso que, utilizando los grandes descubrimientos tecnológicos y las aplicaciones industriales que de ellos se derivan, nos han hecho penetrar en una era de producción masiva.

El *qué producir* forma parte central del renglón de nuestra misión como empresa. Elaborar productos a la vanguardia de nuestra rama, que satisfagan realmente una necesidad en la sociedad, por ejemplo, antibióticos o alimentos con alto contenido nutricional. O simplemente ofrecer productos que no sirvan para nada, pero que nos reditúe ganancias.





**¿Cómo producir?** Es una pregunta que remite a una diversificación compleja de tecnologías integradas para desarrollar un sistema de producción; a una planeación a veces complicada y al tiempo concreta de los programas de producción, sin olvidar los lineamientos económicos y administrativos. Todo esto exige equipo, material, recursos

humanos, mano de obra, tiempos de producción, ingeniería de métodos, y la determinación de costos y el establecimiento de normas de control adecuadas.

Asimismo, el *cómo producir* nos lleva a conformar cuadros humanos capaces y de alto nivel dispuestos a motivar a otros con su ejemplo, gente que trabaje con el deseo incesante de crear.



**¿Para quién producir?** Es la pregunta base para la investigación y el reconocimiento de ideas convenientes para las posibilidades de la empresa y las necesidades del mercado. Este renglón se relaciona directamente con el plan mercadológico de la empresa, donde se plantea quiénes serán los consumidores

finales, dónde se localizan, etcétera.

## Objetivos

- a) Formular y desarrollar los métodos idóneos para la producción de bienes y/o la proporción de un servicio
- b) Establecer los estándares deseados de calidad de productos y servicios
- c) Optimizar los costes de producción
- d) Mejorar la respuesta de creación e introducción de nuevos productos y servicios
- e) Reducir los tiempos de producción y entrega
- f) Generar una ventaja competitiva
- f) Promover una cultura de mejoramiento y calidad continua en la producción de bienes y servicios

**Figura 4.5. Principales objetivos del área de Producción**

## Subfunciones del área de operaciones

Para comprender el trabajo de producción de una empresa manufacturera, es necesario dividirla en sus principales departamentos (aunque esta división es arbitraria, nos servirá para comprender las responsabilidades de cada uno).

### Ingeniería del producto



La ingeniería se puede definir como la “actividad humana y profesional de implementar el conocimiento científico para lograr la conversión eficiente de los recursos naturales en beneficio de la humanidad”. Esta tarea requiere de las siguientes acciones: investigación, desarrollo, diseño, construcción, estudio, medición del trabajo, estudio de métodos, fabricación y reparación de herramientas y equipo.

Las principales subfunciones son las siguientes:

1. Diseño del producto: se toman en cuenta todas las especificaciones requeridas por los clientes.
2. Pruebas de ingeniería: comprobar que el producto cumple con el objetivo para el cual fue elaborado.
3. Asistencia a mercadotecnia: para que pueda realizar un adecuado plan de mercadotecnia, tomando en cuenta las características del producto.

### Ingeniería de la planta



Se refiere al diseño, aprobación, instalación, supervisión, operación, mantenimiento, control y servicios referentes al buen funcionamiento de la planta para la fabricación del producto o la prestación de un servicio. También tiene como tareas el mejoramiento, modernización, seguridad y protección de las instalaciones físicas y del equipo utilizado para elaborar un producto o proporcionar un servicio.

Las principales subfunciones de este departamento son las siguientes:

1. **Diseño de instalaciones y sus especificaciones:** es la determinación en como los activos tangibles de la empresa ayudarán a la misma a que logre sus objetivos de producción.
2. **Mantenimiento y control del equipo:** se refiere a brindarle un mantenimiento y actualización al equipo que se emplee en operaciones, con el fin de que se cuente con equipos en óptimas condiciones.

### Ingeniería industrial



Las principales subfunciones de este departamento son:

1. Estudio de métodos, técnicas, procedimientos y maquinaria de punta: analizar por medio de diferentes técnicas, y haciendo uso de la maquinaria al alcance, establecer metas de producción óptima.
2. Medidas de trabajo: se refiere a la medición del tiempo en relación con la mano de obra, es decir emplear estándares sobre el número de unidades producidas y la cantidad de trabajo que requirió cada una de ellas.
3. Distribución física de la planta: con base en estudios se determina el lugar idóneo para cada elemento involucrado en el proceso de producción a fin de ser más eficientes y eficaces.

### Planeación y control de la producción



Las principales subfunciones de este departamento son:

1. **Programación:** tiene como objetivo el describir todos los recursos que requiera en el proceso de fabricación de un producto o la prestación de un servicio
2. **Informes de avances de la producción:** realizar los informes sobre los avances de la producción, como una medida necesaria para garantizar que se está cumpliendo con la programación fijada.
3. **Estándares:** Es responsabilidad básica de este departamento establecer los estándares para respetar las especificaciones de calidad, lotes de

producción, stocks (mínimos y máximos de materiales en almacén).

## Abastecimientos



1. Abastecer a la empresa con suministros de alta calidad y a un bajo precio elementos o insumos que se requieren para elaborar, desarrollar y vender el producto o servicio La organización solicita todo tipo de insumos para trabajar que intervienen de forma directa o indirecta en el producto o servicio
2. Información sobre materiales y compras: se encarga de la recopilación, clasificación y análisis de los datos necesarios para encontrar materiales alternativos; predecir el abastecimiento, la demanda, el precio de los principales artículos comprados, el análisis de los costos del vendedor y sus capacidades.
3. Tráfico: tiene como responsabilidad la selección de transporte, la documentación de los embarques, el estudio de los servicios y precios del transporte, seguimiento de los embarques, revisión, así como aprobación de los pagos por cargos de transporte y la evaluación del desempeño del transportista. El análisis de tráfico se encarga de establecer el costo total de transportación, incluyendo la carga, descarga, los métodos de empaque, el tiempo en tránsito, hurtos y otras pérdidas.
4. Embarque: Seleccionar unidades de transporte adecuadas para el manejo para los artículos.
5. Recepción: tiene la responsabilidad del manejo físico de los embarques que ingresan, de su identificación, así como de la verificación de las cantidades, la preparación de los informes y de la ruta del material hasta el lugar de utilización o de almacenamiento.
6. Compras: se encarga de adquirir para la empresa todo tipo de insumos, materiales y accesorios que se necesiten para la realización de sus objetivos, con base en la clase y cantidad fijadas por los programas de producción, por el control





de inventarios, ingeniería, mantenimiento y cualquier otro departamento que requiere materiales. Tiene también a sus responsabilidades la venta de desecho, equipo obsoleto y materiales recuperados.

7. **Control de inventarios:** Se mantienen en orden los registros de partes, materiales y se realizan inventarios físicos periódicos para verificar y ajustar los registros. Los requerimientos de material determinados por el control de producción son comprobados contra los registros del inventario antes que las necesidades detalladas de requisiciones se envíen al departamento de compras. Además, tiene también la responsabilidad de controlar los materiales ajenos a producción, tales como herramientas prescindibles, artículos de oficina, de mantenimiento, artículos de reparación y de operación.
8. **Almacén:** Esta subfunción controla físicamente y mantiene todos los artículos inventariados. Se deben establecer resguardos físicos adecuados para proteger los artículos de algún daño, desuso innecesario debido a procedimientos de rotación de inventarios defectuosos y a robos. Los registros se deben mantener, lo cual facilita la localización inmediata de los artículos.

### Fabricación



Este departamento se encarga del proceso de transformación para la obtención de un bien o servicio. Las principales subfunciones de este departamento son:

- 1.- **Manufacturas:** Se encarga de elaborar productos para la venta, transformando su forma, composición o combinación de materiales, partes o subensambles.

## Control de calidad



La calidad de un artículo tiene validez si la relacionamos con su función. Calidad es, entonces, “adecuación a la función”. Este departamento fija los límites de aceptación en las características del producto y reporta el grado en que están siendo cumplidas, por ello genera estas subfunciones:

1. **Métodos de control:** Determina formas de prevenir o limitar desperfectos (defectos) no aceptables en los productos no aceptables en los productos. Partes o sub ensambles.
2. **Medidas de control:** Mantener la precisión de medida en los instrumentos utilizaos en las actividades de inspección.
3. **Inspección y pruebas:** Conducir el análisis y las medidas de control; rechazar productos con defectos, recomendar la detención de producción de procesos defectuosos.
4. **Departamentos de quejas de clientes:** Investigar y reportar la responsabilidad en manufacturas, de productos defectuosos (según el cliente) y tomar medidas correctivas.
5. **Recuperaciones:** Determinar métodos económicos para utilizar artículos defectuosos, u obsoletos para recuperar al menos parcialmente su costo.

Tabla 4.10. Subfunciones del área de operaciones



## RESUMEN DE LA UNIDAD

Actualmente, todas las empresas se encuentran organizadas en por lo menos cuatro áreas funcionales para que los recursos sean utilizados de manera racional y eficiente. Un área funcional se integra de un grupo de actividades similares u homogéneas, llamadas también *departamentos*, que están en relación directa con las funciones básicas de la administración (planear, controlar) a fin de organizar, dirigir y lograr sus objetivos. Es importante resaltar que la efectividad de una empresa no depende del éxito de una sola área funcional, sino de la correcta coordinación y sincronización entre todas, y también de las funciones básicas de la administración.



Las áreas funcionales de la organización son recursos humanos, finanzas, mercadotecnia y operaciones, sin embargo, cabe destacar que la denominación de cada área funcional y el número de estas, dependen de las necesidades, objetivos y tamaño de la empresa, entre otros criterios.

*Recursos humanos.* Se responsabiliza de la integración del factor humano en la organización, desde su reclutamiento hasta su desarrollo. Entre sus principales subfunciones, tenemos: reclutamiento y selección del personal adecuado para



desempeñar las funciones de la organización, contratación, inducción, capacitación, desarrollo.

*Finanzas.* Se encarga del control y manejo de los recursos económicos y financieros de toda la empresa, esto incluye la obtención de recursos internos y externos, y su correcta aplicación. Principales subfunciones: financiamiento, contraloría, crédito y cobranzas, impuestos, etcétera.

*Mercadotecnia.* Canaliza los bienes y servicios, desde que se tiene el producto hasta que llega al consumidor final. Entre sus subfunciones podemos mencionar la investigación de mercados, presupuesto de mercadeo, distribución y venta de productos, determinación del precio de los artículos, publicidad y la promoción.

*Operaciones.* Se encarga de transformar la materia prima en productos y servicios terminados, utilizando recursos humanos, financieros y materiales. Entre sus principales subfunciones están el mantenimiento y reparación de maquinaria y equipo, almacenamiento de materias primas, productos en proceso, productos terminados y control de calidad. En específico, tiene a su cargo la ingeniería del producto, diseño, pruebas de ingeniería, ingeniería de la planta, ingeniería industrial, planeación y control de la producción, fabricación, etcétera.

Es importante reiterar que estas áreas deben estar unidas para que se cumplan los objetivos de la empresa; la falta de comunicación o cumplimiento en alguna de éstas afectará a toda la organización.



## BIBLIOGRAFÍA DE LA UNIDAD



### SUGERIDA

Autor	Capítulo	Páginas
<b>INITE (2009)</b>	7	(4.1) 350-377
	8	(4.2) 399-415
	9	(4.3) 429-445
	10	(4.4) 488-497
<b>Velázquez</b>	-----	31-33



# Unidad 5

## Introducción al pensamiento estratégico





## OBJETIVO PARTICULAR

El alumno reconocerá la importancia del pensamiento estratégico para garantizar la ventaja competitiva de una organización.

## TEMARIO DETALLADO

**(6 HORAS)**

---

5. Introducción al pensamiento estratégico

**5.1 Importancia**

**5.2 Análisis de la estructura de un plan estratégico**

---



Importancia

• **La importancia del pensamiento estratégico:** Se basa en el análisis de las tendencias económicas y sociales en que se desenvuelve y desenvolverá la empresa a mediano y largo plazo y de esa forma evalúa los factores internos y los externos por medio de herramientas, de igual manera fija objetivos estratégicos competitivos para afrontar la competencia por lo cual deben definir qué pretenden, y en función de eso determinar un conjunto de líneas de acción (estrategias) que permitan alcanzar lo que se desea, para que se cumpla con la visión y misión y por último se desarrollan planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias y así obtener los fines buscados.

Análisis de la estructura de un plan estratégico

• **Concepto:** Es un proceso organizacional que considera pertinente proyectar en un futuro las necesidades de una organización y que, a través de herramientas específicas, realiza un análisis de su ambiente organizacional

• **Proceso:** El primer paso es definir los elementos base para formular una estrategia. Estos son la misión, visión, valores y metas, después recoger y estudiar datos relativos al estado y evolución de los factores externos e internos que afectan a la empresa, es decir, del entorno y de los recursos y capacidades de la organización a través de competencias distintivas que le permiten diferenciar sus productos y servicios, siguiendo con la definición e implementación de estrategias capaz de lograr un posicionamiento efectivo de la empresa. Por último considerar los aspectos éticos y de responsabilidad social.

# INTRODUCCIÓN

Hasta ahora, el pensamiento estratégico es el estado mental efectivo para que una organización cumpla con su visión y misión, su importancia radica en que a través de esta práctica es posible analizar la situación actual y lo que se espera para el futuro; sus objetivos se definen a través de un proceso estratégico que a la vez

permite a la organización lograr sus metas organizacionales y estrategias así como las políticas para alcanzarlas; conjuntamente se desarrollan planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias y así obtener los fines buscados. Este es un proceso complejo que requiere un enfoque sistemático para



identificar y analizar factores externos a la organización y confrontarlos con las capacidades de la empresa.

La estrategia (del griego *stratego*, 'planificar la destrucción de los enemigos en razón del uso eficaz de los recursos') posibilita construir el escenario futuro que generamos con la planeación. Diseñar el futuro es de vital importancia para las organizaciones, por lo cual deben definir qué pretenden, y en función de eso determinar un conjunto de líneas de acción (estrategias) que faciliten alcanzar lo que se desea a largo plazo.





La herramienta que permite lograrlo es la planeación estratégica.

Así, diseñada por los miembros de mayor jerarquía, la planeación estratégica es el plan global a largo plazo que marca el camino de toda la organización, y rige la obtención, uso y disposición de los medios necesarios para alcanzar los objetivos generales de la empresa (Munch 2010). Asimismo, sirve como base a los demás planes (tácticos y operativos).



## 5.1 Importancia

Los seres humanos, cuando nos enfrentamos a un futuro incierto, nos hemos hecho en algún momento tres preguntas trascendentales: ¿De dónde venimos?, ¿qué hacemos en este momento? y ¿hacia dónde vamos?

Diseñar el futuro es de vital importancia para las organizaciones, por lo cual deben definir qué pretenden, y en función de eso determinar un conjunto de líneas de acción (estrategias) que permitan alcanzar lo que se desea a largo plazo, es decir, es la manera más efectiva para que una organización cumpla con su visión y misión, sólo así es posible analizar la situación actual y lo que se espera para el futuro; se definen metas organizacionales, estrategias y políticas para alcanzarlas; se desarrollan planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias y así obtener los fines buscados.

Antes de comenzar debemos aclarar la diferencia entre una administración de índole operativa y otra de perfil estratégico, para este fin consideraremos que el factor estratégico es un proceso organizacional cuyo desempeño es de vital importancia en la interacción con su medio ambiente, tanto interno como externo, y que este último es referencia básica para la toma de decisiones y la formulación de la estrategia.



<b>Administración operativa tradicional</b>	<b>Administración estratégica</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Se enfoca en variables controlables.</li><li>● Considera a los factores que la afectan como estables.</li><li>● Pocas partes interesadas y aisladas.</li><li>● Considera los productos “permanentes”.</li><li>● Identifica sólo a los competidores de productos similares.</li><li>● Contempla que el cambio es interno y dado por las organizaciones.</li><li>● Hay poco imprevisto que afecte el manejo de las organizaciones.</li><li>● Confía en la continuidad de los bienes, servicios y en la práctica comercial.</li><li>● La segmentación de mercado la realiza únicamente por el nivel de ingresos al consumidor.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● No sólo considera las variables controlables, sino que tiene la capacidad de responder a aquellas variables que no se pueden controlar, provenientes del exterior de la organización.</li><li>● Toma en cuenta lo social, económico, y todos los elementos de su entorno.</li><li>● Se redefine debido a que el mercado y las operaciones son cambiantes.</li><li>● Se ocupa de la imagen corporativa producto de los diversos receptores de información.</li><li>● Busca un posicionamiento en sus productos o servicios, que son transitorios y cambiantes.</li><li>● Contempla el potencial de todos (clientes, proveedores y competencia directa) como competidores.</li><li>● Tiene en cuenta que los cambios vienen del exterior y hay que responder ante ellos.</li><li>● Está pendiente de lo que puede afectar el manejo de las organizaciones para poder tomarlas como oportunidades o prevenir las amenazas.</li><li>● Toma en cuenta que los cambios pueden ocurrir de manera discontinua.</li><li>● Realiza la segmentación con base en la dinámica de la población, tal como el estilo de vida, los comportamientos, etc.</li></ul>

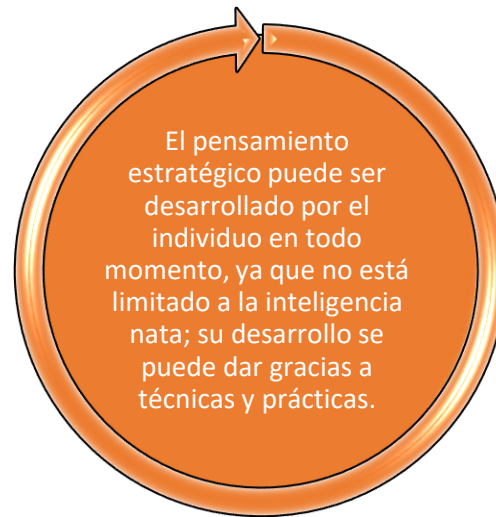
Tabla 5.1. Adaptado de Planeación estratégica creativa de Fabián Martínez Villegas (1985:



La importancia del pensamiento estratégico se basa con más detalle en el análisis de las tendencias económicas y sociales en que se desenvuelve y desenvolverá la empresa a mediano y largo plazo y de esa forma evalúa los factores internos y los externos por medio de herramientas, y fija objetivos estratégicos competitivos para afrontar la competencia. Asimismo, el análisis FODA permite determinar riesgos y planes contingentes para actuar en el momento requerido (Münch, 2010).

La mayor parte de las empresas tienen una amplia libertad para elegir qué estrategias deben considerar; el núcleo de toda estrategia es lograr la ventaja competitiva: una estrategia distintiva que aleje a su competencia y logre que los compradores decidan y prefieran el producto o servicio de una empresa y no los de sus rivales.

El pensamiento estratégico es el resultado de un proceso interno del individuo (estratega), el cual se forja con ciertas características naturales y habilidades adquiridas en una organización, y cuyas acciones favorecerán en el futuro el éxito de la organización; estas acciones son las que llamamos estrategias, cuyo objetivo principal es, entre otros ideales, por ejemplo: disminuir el impacto que la competencia pueda ejercer sobre la organización, sin tener que arriesgar los recursos y la sustentabilidad de la organización.



**Figura 5.1. Pensamiento estratégico.  
Elaboración propia**

Una de sus características principales del pensamiento estratégico es la imaginación creativa, que da como resultado una manera particular de pensar. Aunado a ello, el pensamiento estratégico requiere de un enfoque analítico, es decir, la capacidad de razonar. Además del factor creatividad y la habilidad de análisis y razonamiento existen también otros aspectos internos que nos permiten identificar e impulsar, dentro de las organizaciones, el pensamiento estratégico.

Mencionaremos algunos aspectos a considerar en la práctica del pensamiento estratégico:

- Creatividad: nuevas formas y dimensiones en la solución de un evento.
- Cuestionamiento: el estratega es un recipiente de preguntas sin fondo, siempre observando, cuestionando y buscando nuevas formas y caminos a seguir, pregunta constantemente donde se encuentra, adónde se quiere ir, que se tiene o qué se necesita.
- Enfoque sistemático: permite a la persona considerar cada elemento a su alrededor y que si alguno de estos se ve afectado al igual se verán afectados los otros, con mayor o menor impacto.

- Reflexión: las decisiones tomadas para un escenario estratégico no se pueden tomar a la ligera, sino que son un proceso concienzudo, sin llegar a la pérdida de tiempo.
- Ser realista: es parte de la objetividad con que el estratega debe trabajar, es decir, centrarse en el objeto de estudio a fondo

Esto lo podemos ilustrar con la siguiente imagen.

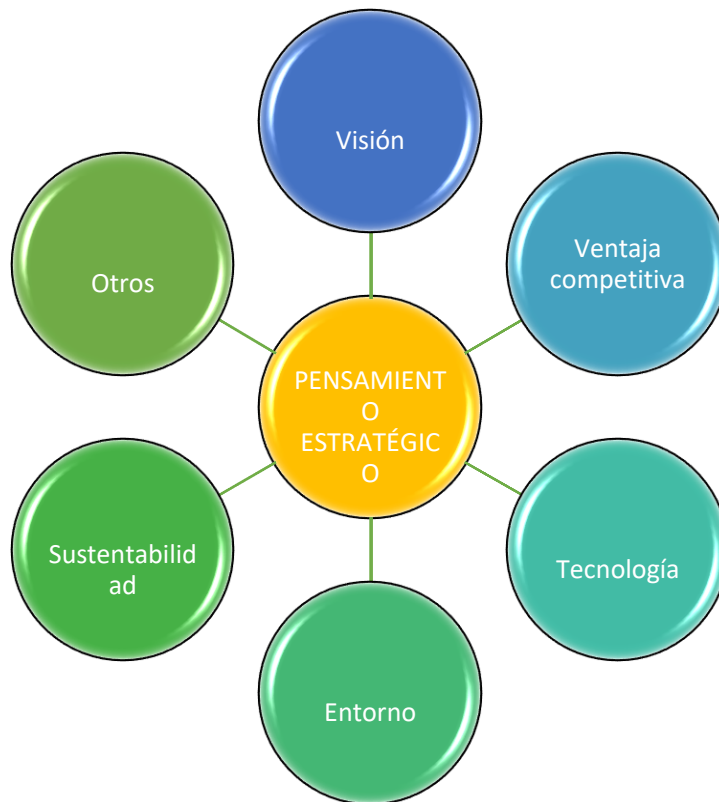


**Figura 5.2. Factores internos del individuo que impulsan el pensamiento estratégico.**  
Elaboración propia.

Por otro lado, el pensamiento estratégico debe ser promovido por la alta dirección y por ende los estrategas deben desenvolverse en una práctica directiva de puertas abiertas, flexible pero segura, con niveles de comunicación integral, y una dirección dispuesta diario a la innovación, la creatividad y la aceptación de la crítica y sugerencias de toda la comunidad que labora en ella. La institución debe promover la cultura organizacional de forma que se comprenda a la empresa como parte de la vida de los trabajadores y, por ende, se generará el compromiso con ella; la responsabilidad social, la sustentabilidad y el compromiso con los trabajadores.

Así como en los párrafos anteriores mencionamos elementos o factores internos que se dan en el proceso individual de los estrategas, tenemos también factores externos que promueven y permiten un eficiente ejercicio en el plano estratégico. Estos factores comienzan desde la generación de una visión por parte de la organización hasta el desarrollo de aspectos como ventajas competitivas y acciones de sustentabilidad en los escenarios en que se desenvuelve la organización.

A continuación, mencionaremos algunos de estos factores o elementos externos.



**Figura 5.3 Factores externos promotores para el ejercicio estratégico de la organización. Elaboración propia.**





### **Visión.**

Es uno de los recursos básicos y primarios con los que comienza el pensamiento estratégico y una de las características naturales de un estratega. La visión nos invita a un ejercicio mucho más allá de la observación, de mirar en tiempo y espacio un evento, la visión escapa a una mayor profundidad y traza un conjunto de conceptos abstractos e idealizados que se encuentran en nuestro intelecto.

Es el recorrido mental que uno hace para pasar de la situación que se vive a la que se desea; implica no sólo definir con claridad lo que uno quiere, sino también analizar y concretar las acciones que, con mayor probabilidad de éxito, nos lleven al resultado deseado.

### **Ventaja competitiva:**

La competencia está en el centro del éxito o fracaso de las empresas y determina las características de las actividades que contribuyen a su desempeño. Por esto se deben buscar estrategias competitivas que nos permitan desempeñarnos por lo menos a la par de la competencia y jugar un papel importante en el sector al que pertenecen. Cuando una empresa sobresale de otra es porque existen aspectos que la diferencian y le dan las ventajas sobre la otra.

Las ventajas competitivas tienen ciertas características que las hacen especiales, tales como ser superiores a la competencia, sostenibles en el tiempo, entendidas por el personal, aplicables a situaciones y áreas variadas y estar íntimamente relacionadas a la razón de ser de la organización.



**Figura 5.4. Ventajas competitivas.**  
Elaboración propia

### Tecnología

La tecnología es considerada uno de los principales alicientes en la dinámica de cualquier sociedad; procesos que permiten comprender y desarrollar modelos complejos organizacionales. Hoy es imprescindible en las grandes urbes el uso de la tecnología para conformar equipos humanos de estrategia. El trabajo colaborativo en las empresas se considera cada vez más una práctica rutinaria gracias a las tecnologías de información y comunicación (TIC). Los estrategas actuales no conciben un pensamiento estratégico fuera de este ambiente de comunicaciones. El internet permite generar estrategias de publicidad, crear modelos complejos de inversiones, generar estrategias de administración financiera y fiscal a través de los recursos del SAT (Sistema de Administración Tributaria), etcétera.



## Entorno



El análisis del entorno organizacional es uno de los primeros pasos a seguir en el proceso de administración estratégica. Es el principio y fin de una administración estratégica. El entorno organizacional está descrito tanto en el ámbito interno como el externo, y

permite detectar las fortalezas y debilidades, así como las amenazas y oportunidades de una organización. En él observamos cada una de las necesidades de nuestra empresa, así como las oportunidades que podemos abordar cotidianamente o en el futuro de la organización.

En el caso del entorno interno se refiere a todo lo que posee una empresa y está constituido por sus recursos tangibles e intangibles, que son aquellos que pueden ser cuantificados (recursos financieros, humanos, físicos, reputación, tecnología, habilidades humanas, etc.)

En el caso del entorno externo, nos referimos al conjunto de variables externas a la organización, pero que la influyen, directa o indirectamente. El entorno externo incluye el contexto económico, tecnológico, sociocultural, político-legal.

En resumen, el entorno influye en la toma de decisiones, es origen y promotor del pensamiento estratégico, así como un indicador fiel y rutinario de nuestras operaciones.

## Sustentabilidad

El pensamiento estratégico está ligado, sin duda, a los recursos –de toda índole: naturales, económicos, sociales, etcétera– y éstos cada vez escasean más, ya sea porque la población crece de manera desmesurada o porque los recursos se agotan

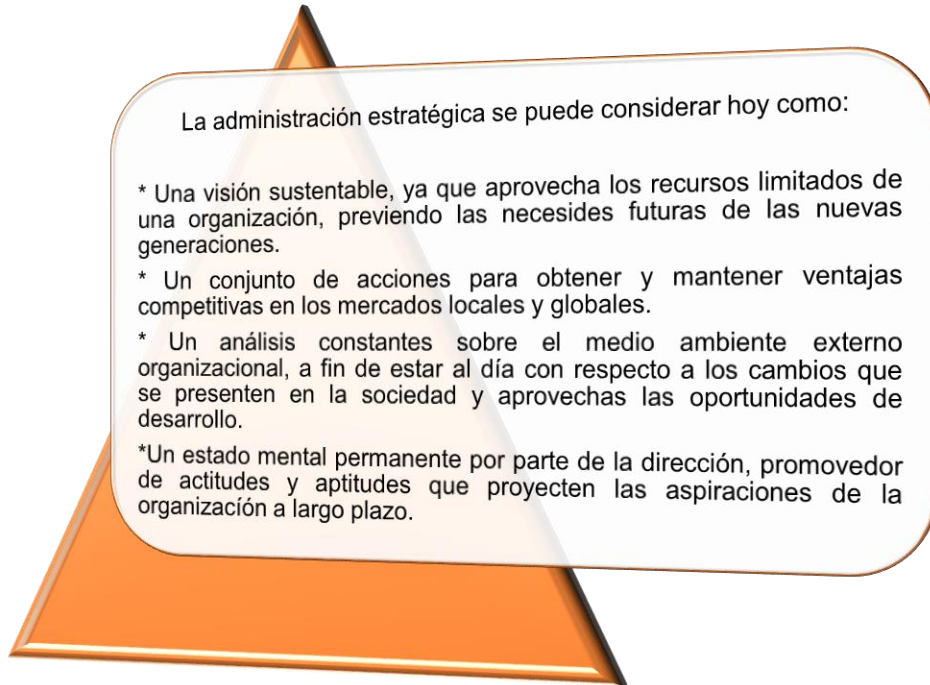
de manera natural. Siendo más específicos, en nuestra geografía hay recursos, como el agua, con insuficiente inversión pública y privada para lograr rendimientos adecuados, lo cual, junto con la pérdida de ecosistemas, falta de equidad y desarrollo en las zonas rurales, se traduce en poca ganadería, así como en escasa generación de mano de obra calificada. Esta creciente falta de recursos, a diario y en todo el planeta, va siendo cada vez más un reto para el pensamiento estratégico.



### **Otros**

Los factores anteriores se destacan en la formulación y procesos de un pensamiento estratégico; pero, sin duda, hay muchos otros factores que juegan un papel importante en estos procesos, por ejemplo: los conceptos de calidad en las organizaciones, ética organizacional, responsabilidad social, organizaciones internacionales; factores que, en conjunto, influyen en la toma de decisiones y los procesos estratégicos de una organización.

A medida de resumen y considerando todo lo anterior mencionado, podemos concluir que el pensamiento estratégico se considera hoy en día como:



**Figura 5.5 Administración estratégica.**

**Elaboración propia**

## 5.2 Análisis de la estructura de un plan estratégico



Un análisis de un plan estratégico, Consiste en recoger y estudiar datos relativos al estado y evolución de los factores externos e internos que afectan a la empresa, es decir, del entorno y de los recursos y capacidades de la organización a través de competencias distintivas que son fortalezas específicas de cada empresa que le permiten diferenciar sus productos y servicios de los que ofrecen sus

rivales y lograr costos sustancialmente más bajos que los de ellos, haciendo una elección estratégica la cual significa saber elegir la mejor opción entre las diversas alternativas que existan para desarrollar una estrategia definida y capaz de lograr un posicionamiento efectivo de la empresa. Elegir una opción estratégica implica cumplir con las expectativas de lo que se requiere para ser exitoso.

El plan estratégico se considera desde diferentes ángulos: por un lado, es un proceso organizacional que considera pertinente proyectar en un futuro las necesidades de una organización y que, a través de herramientas específicas, como el FODA, realiza un análisis muy concienzudo de su ambiente organizacional,

tanto interno como externo, para mejorar cada día más el papel de la organización, tanto para sus trabajadores cuanto para la sociedad, que es su razón de ser. Por otro lado, dejamos claro también que es un estado mental permanente de sus directivos, ya que el pensamiento estratégico debe fomentarse a diario en estos niveles y nutrirse con la participación de todos los trabajadores a través de una dirección de puertas abiertas.

### **Análisis de diferentes modelos o enfoques del proceso del plan estratégico**

Los modelos sirven para “retratar” una parte de la realidad; también se les conoce como paradigmas y expresan, a través de un prototipo, el proceso para estudiar variables complejas. Cualquier modelo que señale las partes del proceso del plan estratégico, así como su implementación y evaluación, invariablemente abordan los siguientes puntos:



**Figura 5.6 Partes del proceso del plan estratégico.**





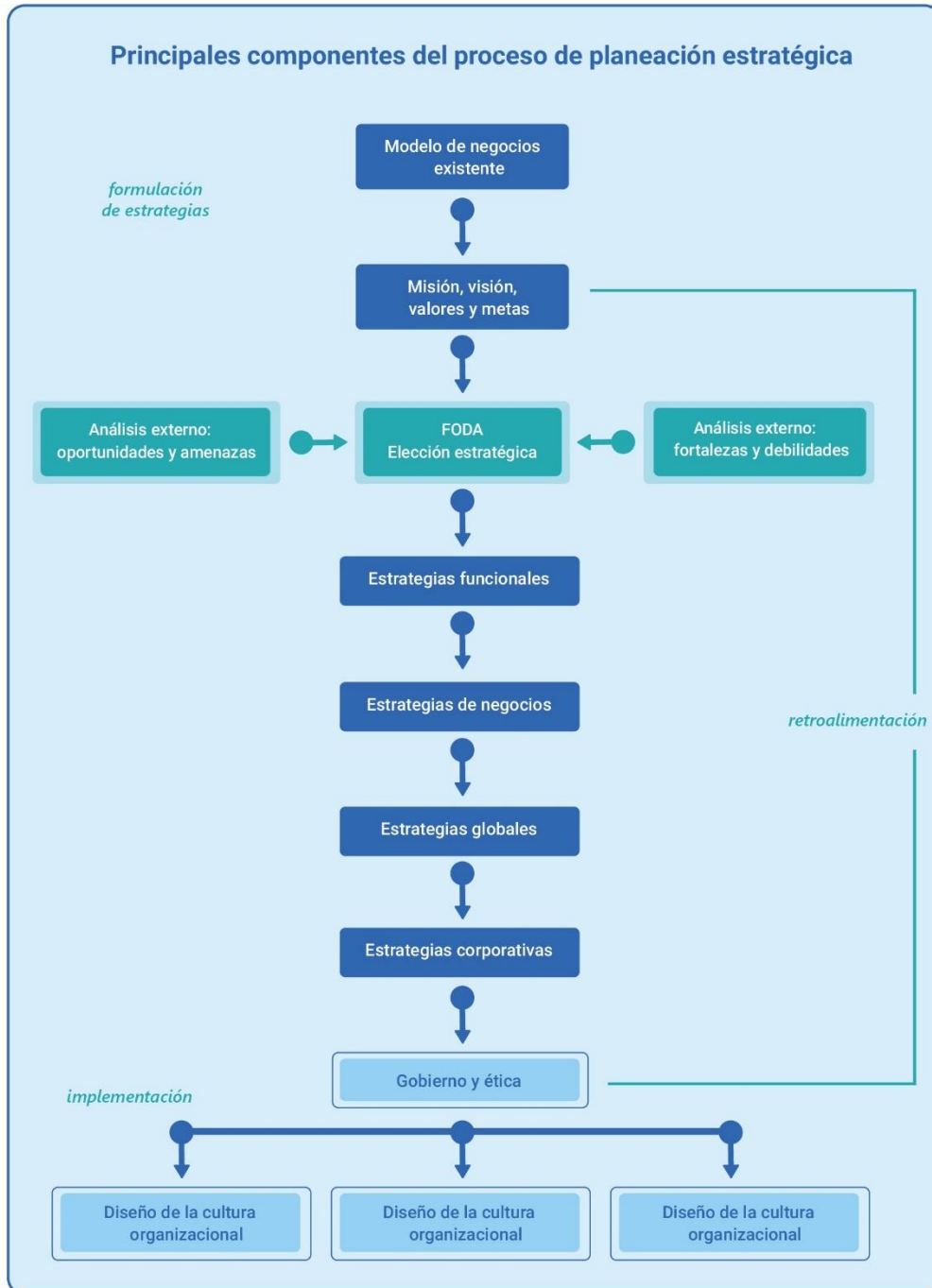
Un modelo de plan estratégico tiene como objetivos por un lado fijar un conjunto de estrategias (acciones más adecuadas para que una empresa enfrente a la competencia), diseñar programas (planes donde se establece la secuencia de actividades para alcanzar los objetivos), así como procedimientos (cronología y orden de actividades para llevar a cabo un trabajo que se repite), metas (fines alcanzables en un tiempo determinado), políticas (guías para orientar la acción) y objetivos de una organización (dirección de esfuerzos para alcanzar una meta).

La esencia del plan estratégico es conducir a la empresa hacia mejoras, mediante el establecimiento de planes bien estructurados y delimitados que aseguren el éxito, y de esta manera con una buena planeación se disminuyen errores, riesgos y problemas que puedan presentarse en las siguientes etapas.

Hasta ahora, el plan estratégico es la manera más efectiva para que una organización cumpla con su visión y misión, sólo así es posible analizar la situación actual y lo que se espera para el futuro; se definen metas organizacionales y estrategias y políticas para alcanzarlas; se desarrollan planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias y así obtener los fines buscados.

No existe una estructura o un modelo específico de un plan estratégico, lo que si puede considerarse en cualquier modelo que se construya es el estudio y el análisis de los factores de medio ambiente externo organizacional, esta es la principal característica de un estudios estratégico.

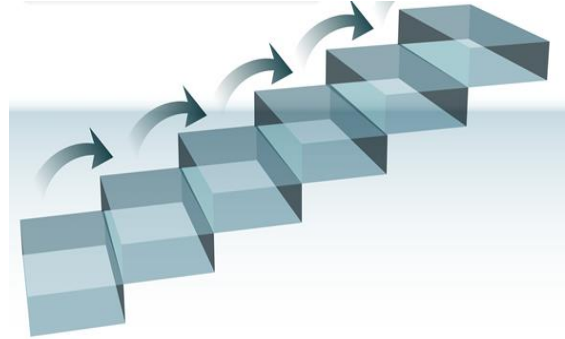
A continuación, ilustramos un ejemplo de un modelo tradicional de una estructura de proceso de planeación estratégica.



**Figura 5.7. Componentes del plan estratégico.**

Daremos un análisis general de este modelo. Como primer paso, analizaremos en cinco etapas este modelo.

- a) Definir los elementos base para formular una estrategia. Estos son la misión, visión, valores y metas
- b) El análisis del medio ambiente organizacional a través de una herramienta llamada FODA
- c) Formulación de estrategia
- d) Implementación de las estrategias
- e) Consideración de aspectos de ética y responsabilidad social.



### **Misión, visión valores y metas.**

La meta de nivel más alto se suele conocer como la misión, es decir, una definición de la razón de existir de la empresa, buscando un punto de partida para determinar dónde se encuentra la organización y hacia donde debe ir, estableciendo valores, preferencias y actitudes ya que repercuten de manera importante sobre la estrategia.

### **FODA**

Evalúa los factores internos y los externos por medio de herramientas, y fija objetivos estratégicos competitivos para afrontar la competencia. Asimismo, el análisis FODA permite determinar riesgos y planes contingentes para actuar en el momento requerido (Münch, 2010).

### **Formulación de estrategia**

Es la manera más efectiva para que una organización cumpla con su visión y misión, sólo así es posible crear una ventaja competitiva en el entorno en que se desenvuelve la organización, respecto a sus rivales.



### **Implementación de las estrategias**

Consiste en partir de las tendencias pasadas y tomar en cuenta el panorama de las posibilidades futuras, introduciendo las fuerzas más importantes al medio interno y externo de la organización.

### **Consideración de aspectos de ética y responsabilidad social.**

Por lo regular, los gerentes de alto nivel configuran el perfil de una empresa, por lo que su orientación es importante para formular la estrategia. Ellos establecen el clima organizacional y determinan la dirección de la empresa formulando sus propias políticas y códigos de ética para llevar un ambiente sano y justo con el entorno tanto interno como externo.

Cuando mencionamos anteriormente que el primer paso de un plan estratégico es definir la visión y la misión de la empresa, es importante considerar que antes debemos de hacer un diagnóstico de cómo se encuentra la organización al interior, de tal manera que identifiquemos sus fortalezas y debilidades, esto nos permitirá dar un mejor panorama y dirigir recursos y prioridades para mantener o perfeccionar las áreas en las que la organización se encuentra fuerte. Además, ayuda a priorizar las debilidades.

El análisis del medio en el que se desenvuelve la organización y del que también se hará un diagnóstico conduce a la identificación de las fuerzas y tendencias que, originadas en el exterior de la empresa, pueden afectarla de manera positiva (oportunidades) o negativa (riesgos o amenazas). Se puede decir que el procedimiento general de este tipo de análisis consiste en partir de las tendencias pasadas y tomar en cuenta el panorama de las posibilidades futuras.



**Tabla 5.2 Factores a considerar en el análisis del medio ambiente externo organizacional.**

Cada uno de estos factores los definiremos a continuación:

- **Tecnológico:** tiene que ver con la tecnología avanzada existente, como Internet, apoyo sistemático por computadoras, todo aquello que tiene que ver con la contaminación, investigaciones, etc.
- **Económico:** son indicadores económicos, PIB, inflación, cotización del dólar, tipos de interés, índice de desempleo, índice de precio al consumidor.



- **Político:** se refiere a las disposiciones legales que afectan al giro de la organización, así como los problemas políticos y sus implicaciones en el mercado meta de la organización, es decir, leyes, reglamentos y acuerdos que benefician a la organización. Aquí es muy importante consultar análisis políticos de periódicos.
- **Social:** este tiene que ver con los valores, creencias y representaciones que tiene la comunidad al que va dirigido el producto, es decir:

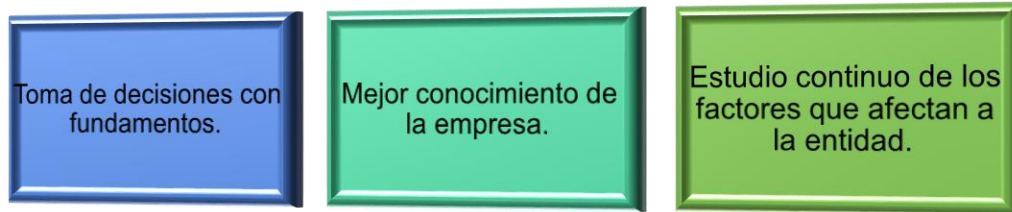
- a) población económicamente activa
- b) población económicamente activa femenina y masculina
- c) ingresos de la población
- d) nivel escolar de la población
- e) organizaciones (número)
- f) familia extensa y nuclear
- g) preocupación por el ambiente

A manera de resumen de los puntos anteriores, mencionaremos que la incorporación de la planeación estratégica en las organizaciones se considera como una necesidad, puesto que las operaciones rutinarias no son suficientes para enfrentar un medio ambiente organizacional cada vez más agresivo en todos sus niveles. Esta incorporación de la planeación estratégica busca alcanzar altos grados de competitividad, considerando que para lograrlo es necesario fortalecer las condiciones internas lo que implica el compromiso de toda la comunidad de la organización.

Por otro lado, dejamos claro también que la planeación estratégica es un estado mental permanente de sus directivos, ya que el pensamiento estratégico debe fomentarse a diario en estos niveles y nutrirse con la participación de todos los trabajadores a través de una dirección de puertas abiertas.

Cuando una organización es respaldada por un plan estratégico es capaz de enfrentar cualquier obstáculo que se le presente a través de estrategias que le darán ventajas competitivas en el entorno en el que se desarrolla.

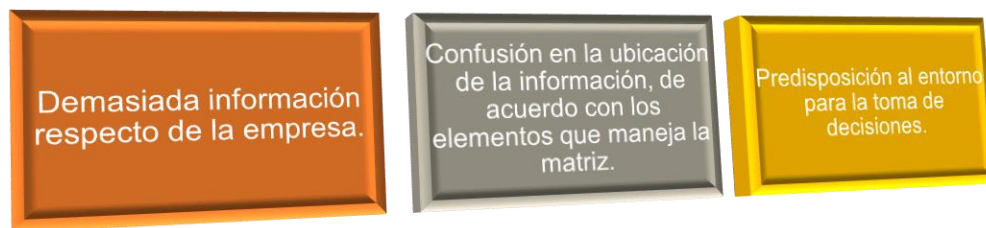
Ventajas del plan estratégico:



**Figura 5.8. Ventajas de un plan estratégico**

Estos modelos propician una visión global en la organización; cuáles son los pasos que debe seguir para crecer mediante la planeación estratégica. Es un excelente punto de partida para diseñar el futuro y un medio para transmitir las pautas que deben cumplirse a todos los agentes que pertenecen a la empresa.

Limitaciones del plan estratégico:



**Figura 5.9. Limitaciones de un plan estratégico**

Por otro lado, cuando la organización cuenta con ciertas limitaciones en el plan estratégico, impide que existan diferencias de las cualidades de la organización con respecto a su competencia.



## RESUMEN DE LA UNIDAD

En esta unidad abordamos el concepto estratégico como una actitud del administrador



ante la necesidad de ser más creativo cada día. El pensamiento estratégico exige trabajar con puertas y mentes abiertas hacia los escenarios que rodea a las organizaciones, solamente de esa manera podrán ser más asertivas las decisiones a tomar, por ello también se resaltó la importancia de la mecánica del trabajo

estratégico de la administración versus operativo.

El pensamiento estratégico a diferencia del operativo trabaja con información, tendencias económicas, sociales y política que en cierta forma afectaran a corto y largo plazo a las organizaciones y he aquí una de las importancias más grandes que tiene el pensamiento estratégico, el de prever escenarios ya sea para evitar grandes pérdidas o para aprovechar grandes oportunidades.

El pensamiento estratégico presenta en su entendimiento ciertos factores internos y externos para entender su funcionamiento. Entre los factores internos están actitudes como reflexivas, creatividad, objetividad, enfoque sistémico, reflexión, etcétera. Y entre los factores externos están tecnología, visión, ventaja competitiva, sustentabilidad, ética, etcétera.



## SUGERIDA

Autor	Capítulo	Páginas
Münch	3	45



# Unidad 6

## Ética y responsabilidad social de las organizaciones





## OBJETIVO PARTICULAR

El alumno identificará la importancia del comportamiento ético de los individuos para impulsar integralmente la responsabilidad social en las organizaciones.

## TEMARIO DETALLADO

**(6 HORAS)**

---

### **6. Ética y responsabilidad social de las organizaciones**

#### 6.1 La ética en la administración

##### 6.1.1 Análisis del código de ética del profesional en administración

#### 6.2 Responsabilidad social en las organizaciones

---



### La ética en la administración

- **La ética administrativa:** Está fundada en la toma de decisiones, de aquellos que ostentan sitios de liderazgo en la organización donde un aspecto importante es el comportamiento ético, donde se integra la reputación o imagen de los miembros de una organización, de forma positiva para producir enormes beneficios para todos, y puede lograr una lealtad a la organización.
- **Desafíos:** Se encuentra evitar la corrupción, por lo que la administración moral exige liderazgo ético, para que los directivos comprendan y sean sensibles con quien se relaciona directamente a la organización, por lo que es fundamental que la empresa inicie su actividad y la desarrolle bajo un marco de ética empresarial y responsabilidad social

### Análisis del código de ética del profesional en administración

- **Concepto:** Es un conjunto de normas, que tiene el objetivo de regular la actividad profesional que ejecuta un licenciado en administración en el desarrollo de su labor en cualquier área en que se desempeñe.
- **Objetivo:** Profundizar en los grandes retos a los que se enfrentan los profesionales en administración en el ejercicio de sus funciones.
- **Estructura para fines educativos:** Consta de cuatro bloques, los dos primeros enfatizan el aspecto ético basado en principios y valores; los últimos dos bloques se refieren estrictamente a las normas y el perfil idóneo de un profesional en administración.

### Responsabilidad social en las organizaciones

- **Concepto:** Se define como un gran compromiso hacia la acción de la mejora continua de la empresa, que respeta el escenario donde se desenvuelve: sus trabajadores, la comunidad del entorno y el marco jurídico-legal de sus acciones.
- **Objetivo:** Promueve en las empresas el pensamiento ético y moral en cada actividad que lleve a cabo, aunado a la tendencia hacia la filantropía, la promoción de actitudes que mejoren la sociedad, además de analizar las necesidades de la organización y de la sociedad, tomando decisiones correctas en el momento correcto.

# INTRODUCCIÓN

En esta unidad, abordaremos un conjunto de conceptos que nos permitirán valorar nuestras actitudes ante la vida y nuestros semejantes, así como las relaciones entre los individuos y las estructuras sociales. La ética y la responsabilidad social son dos aspectos inherentes al tema empresarial. La primera no es sólo un código moral, sino también una estructura de confianza, cultura y responsabilidad en los procesos directivos como la toma de decisiones; rompe las barreras disciplinarias; forma parte de la agenda de muchas empresas a nivel nacional y multinacional, y se convierte en un estándar de producción y servicios. Así, con base en la ética y la responsabilidad social, las empresas muestran una mayor conciencia de respeto a los individuos y los recursos naturales, y un compromiso con el futuro de la sociedad mundial.



Figura 6.1 Estructura de confianza y responsabilidad en procesos directivos.



La figura anterior nos muestra la estructura de un modelo donde cada organización debe poseer, para llevar a cabo un alto grado de responsabilidad con los individuos de cada organización.

Cabe señalar que la ética como ciencia es aquella que estudia los actos y valores sociales que tiene por objetivo específico crear conciencia de los juicios de valor y de los supuestos que operan de modo implícito en los procesos organizacionales. En ocasiones se presentan conflictos de intereses en las organizaciones, donde se pone en juicio la integridad de una acción por influencia de intereses personales o económicos, poniendo en peligro la reputación corporativa. Es por esto que el comportamiento derivado de una conciencia ética debe manifestarse en todos los niveles de la estructura organizacional, ya que éste determina una referencia importante en el logro de los resultados y la reconstrucción del tejido social dentro y fuera de la empresa, la ética está formulada a través de normas y códigos, aunque las normas éticas de un grupo dependen de cada individuo, el establecimiento de un código de ética puede servir a propósitos muy útiles.

Los escenarios de los negocios hoy en día van más allá de los límites físicos geográficos, se convierten en entornos globalizados, por ellos el marco jurídico y la ética organizacional, se han vuelto cada vez más complejos, tratando de responder a necesidades diferentes y culturas diversas en el globo terráqueo. En este caso la ética se convierte en una actitud de respeto y reconocimiento hacia el esfuerzo de cada país por sus productos. La responsabilidad social abarca diferentes dimensiones para una empresa, un compromiso con la sociedad con el medio ambiente biológico, con los clientes y los proveedores y el medio ambiente. Ahora bien, la ética administrativa o de los negocios está fundada en la toma de decisiones, pero no en la de los subordinados, sino en la de los dueños y de aquellos que ostentan sitios privilegiados de liderazgo en las diferentes organizaciones; por lo tanto hablar de ética en el horizonte empresarial, equivale a hablar de una ética gerencial, pues quienes deciden





son los gerentes, es decir, se visualiza como un escenario de jerarquías, donde vale más tu puesto en la organización que el valor de tus ideas para la misma, pues no a cualquiera se le toma en cuenta, tenga o no tenga buenas ideas.

Debido a la situación anterior, solo el líder es quien define que situaciones tienen contenido ético para la empresa a su cargo. Si bien, un buen líder debe dar la mano para levantar a su seguidor en medio de los tropiezos pero muchas veces él mismo lo hace caer para, después, decir que sin él no hubiera podido lograr algo, en éste tipo de situaciones ¿qué se puede hacer cuando el poder se hace valer porque sí o porque se admiten “las palancas”? esto sólo ocasiona tomas de decisiones sobre el mejor hombre para cierto puesto a partir de razones equivocadas, los conflictos de intereses subsisten y se destruye la empresa poco a poco por dentro aunque los líderes no lo acepten ni quieran verlo, lo cual afecta la reputación de la firma, su credibilidad ante los clientes y pone en jaque su ideario y misión organizacionales.

Actualmente no bastaría el perfil plano ser “líder” para garantizar la sobrevivencia y éxito de la empresa, necesariamente debe ser un líder ético, es decir, debe sembrar confianza y credibilidad donde sustituyan las reglas opresivas por las razones convincentes, y el éxito y la eficacia de un negocio se miden por la fuerza que otorga el que todos “traigan bien puesta la camiseta”, ya que la corrupción y los engaños amenazan y dañan la reputación organizacional.

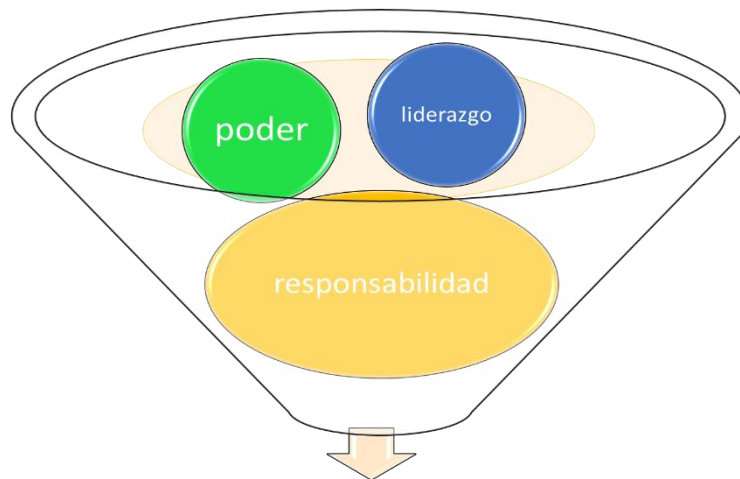
Por todo lo anterior, es muy importante que los líderes se vuelvan muy conscientes de los costos y alcances de sus decisiones, con el fin de buscar y consolidar el prestigio y respeto bien ganados para la empresa que encabezan, evitando la pérdida de credibilidad que genera desconfianza entre los subordinados y la descomposición del tejido organizacional.



## 6.1 La ética en la administración

La ética administrativa o de los negocios está fundada en la toma de decisiones, pero no en las de los subordinados, sino en las de los dueños y de aquellos que ostentan sitios privilegiados de liderazgo en las diferentes organizaciones; por lo tanto, hablar de “ética” en el horizonte empresarial equivale a hablar de una ética gerencial, pues quienes deciden son los gerentes (son los únicos tienen la autoridad de decidir a quién despedir y a quién contratar, además de que su poder se distribuye en sus colaboradores inmediatos), pero todo se visualiza como un escenario de jerarquías, donde vale más “tu puesto en la organización” que “el valor de tus ideas para la misma”, pues no a cualquiera se le toma en cuenta, tenga o no buenas ideas, sino que se cree que el líder en turno las tiene, ya sean ideas propias o no.

Un directivo no debe limitarse al aspecto cuantitativo en la toma de decisiones (si producirán ganancias u oportunidades de crecimiento a la empresa), sino también la prudencia, responsabilidad, visión, autocontrol, etcétera; y las repercusiones que tendrán en los trabajadores. Pero el comportamiento ético no es exclusivo de los directivos, también compete a los demás integrantes, ya que todos y cada uno influyen en la productividad organizacional. El proceso de reflexión ética posibilita tomar tales decisiones porque ayuda a tener conciencia de los juicios de valor y los supuestos que operan de modo implícito en esta dinámica.



**Figura 6.2 Ética en las organizaciones.**

Un aspecto importante del comportamiento ético es la reputación o imagen de los miembros de una organización, y de ésta en cuanto tal. En este orden, son comunes frases como “No hagas tratos con él, es muy corrupto”, “Mejor no entres a trabajar en esa empresa, tratan muy mal al personal”, “Si no eres amigo del gerente, te pagan menos”, “No compres en esa empresa, a cada rato te dan gato por liebre en lo que venden, o viene con menor peso”; o “Con él no tienes problema, es muy recto en sus tratos” ... De lo anterior podemos inferir la importancia de la reputación de una empresa y sus miembros; tal vez un excelente trabajador que desee colaborar con nosotros, se desmotive ante nuestra reputación y prefiere laborar en la competencia. Así, el comportamiento ético produce enormes beneficios para todos, tanto empresa como trabajadores, y puede lograr una lealtad a la organización, tanto de empleados como de clientes.

La ética en la administración ha llegado a ser una preocupación vital en las organizaciones. Uno de los desafíos más notables es evitar la corrupción, la administración moral exige liderazgo ético y requiere que los directivos comprendan y sean sensibles a todas las personas que se relacionan directamente con la organización y con los intereses de cada uno de estos grupos, es fundamental que la

empresa que inicia sus actividades nazca y se desarrolle bajo un marco de ética empresarial y responsabilidad social. Contar con estos elementos representa una ventaja competitiva para la organización que es capaz de evolucionar a través de establecer las necesidades del personal con base en la planeación de recursos humanos, correspondiente, el foco de atención se centra en atraer el talento que requiere la organización, este objetivo se tiene que ajustar al marco de filosofía de la organización

Las normas éticas de una empresa están determinadas por los ejecutivos que la componen, apoyados en los expertos en ética de los negocios. En este sentido, aunque hay diversos enfoques, se deben considerar tres rubros:



**Figura 6.3. Aspectos a considerar para establecer normas de ética**

Si bien las normas éticas de un grupo dependen de las de cada individuo, el establecimiento de un código de ética puede ser de gran utilidad, pues indicará los parámetros de actuación a cada integrante de los grupos de trabajo, y conformará guías de apoyo en la toma de decisiones en aquellos problemas que conllevan un alto contenido ético.

### 6.1.1. Análisis del código de ética del profesional en administración.

Para desarrollar este punto se analizó el ejemplar del Código de Ética para Administradores que presenta el CONLA (Colegio nacional de licenciados en administración) en su sitio de internet.<sup>15</sup>

El Código de Ética permite profundizar en los grandes retos a los que se enfrentan los profesionales en administración en el ejercicio de sus funciones, es decir, transmite las principales áreas de preocupación y las alternativas para actuar de acuerdo con principios y valores fundamentales.

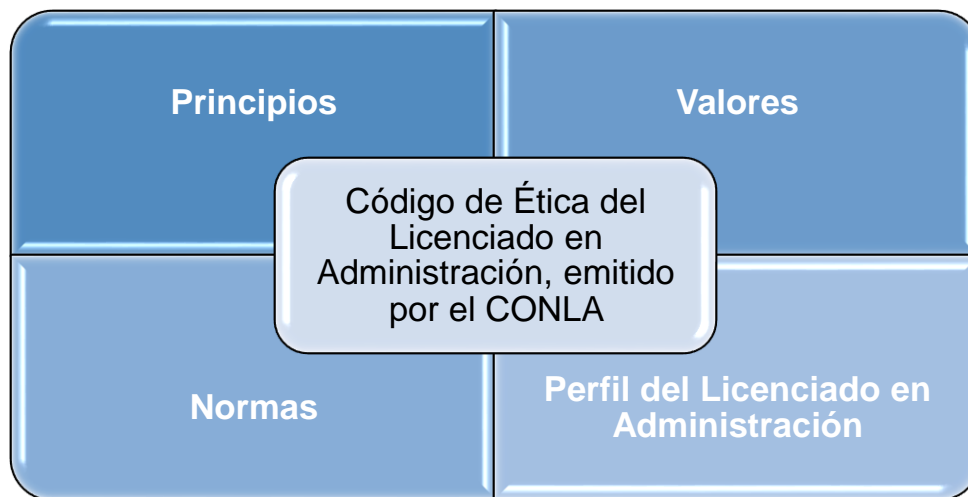
#### Definición



Figura 6.4. Concepto del Código de Ética del Licenciado en Administración

<sup>15</sup> <http://www.conla.org.mx/doc%20des/codigo%20de%20etica/Cdigo%20para%20Pgina.pdf>

Para fines educativos dividiremos el estudio de este documento en una estructura la cual constará de cuatro bloques, los dos primeros enfatizan el aspecto ético basado en principios y valores; los últimos dos bloques se refieren estrictamente a las normas y el perfil idóneo de un profesional en administración.



**Figura 6.5 Propuesta de estructura (con fines educativos) del Código de Ética del Licenciado en Administración, emitido por el CONLA.**

Como antes dicho vamos a analizar los dos primeros bloques pertenecientes a los principios y valores

### 1) Principios

A través de su código de ética del profesional en administración, el CONLA considera de importancia los siguientes principios:

- **Unidad:** se refiere a la unión de propósitos y esfuerzos para así generar un beneficio verdadero al gremio y cada uno de sus integrantes, así como al país.
- **Esfuerzo:** convoca a que cada profesional en administración desarrolle actitudes proactivas en cuanto a productividad en las organizaciones y calidad de vida de la población mexicana en general.



- **Corresponsabilidad:** Indica que el administrador debe afrontar los deberes de su profesión, fomentando la interacción del gremio con otras disciplinas a fin de generar soluciones integrales a las situaciones que se presenten en la labor de su profesión.
- **Honestidad:** establece que el profesional debe actuar íntegramente, haciendo un uso moral de los recursos que le fueron asignados para la realización de su labor profesional.
- **Calidad:** se refiere a lograr los más altos estándares de desempeño en todo lo que se emprenda.
- **Servicio:** Este rubro es algo que siempre es posible mejorar, ya que trae consigo grandes beneficios para las organizaciones y la sociedad en general.
- **Integración:** establece que entre licenciados en administración se debe buscar la unidad entre el gremio lo que desencadenará en la consecución de objetivos comunes aunados a acciones que les permita destacarse como profesionales.
- **Excelencia:** exhorta a los profesionales en administración a trabajar en pro de alcanzar niveles óptimos de desempeño, es por esto que se recalca la importancia de la actualización de conocimientos, así como la certificación de los mismos.

## 2) Valores

Además de los principios éticos enunciados anteriormente, el profesional en administración debe de dirigirse y actuar con ciertos valores, a través de los cuales será capaz de aportar una mejora integral a las organizaciones en las que preste sus servicios y, además, suscitar un progreso en su entorno directo.

Los valores más socorridos en la labor del Administrador, se muestran comparados en el siguiente cuadro con los principios establecidos en el presente Código.





Principios	Valores
<ul style="list-style-type: none"><li>● Unidad</li><li>● Esfuerzo</li><li>● Corresponsabilidad</li><li>● Honestidad</li><li>● Calidad</li><li>● Servicio</li><li>● Integración</li><li>● Excelencia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Amistad</li><li>● Respeto</li><li>● Entusiasmo</li><li>● Laboriosidad</li><li>● Patriotismo</li><li>● Perseverancia</li><li>● Responsabilidad</li><li>● Generosidad</li><li>● Solidaridad</li><li>● Orden</li><li>● Fortaleza</li><li>● Humanismo</li></ul>

Tabla 6.1. Principios y valores a considerar en la práctica profesional del licenciado en administración.

### 3) Normas

Analizando el tercer bloque de este documento mencionaremos que este Código de Ética establece diversas normas que permiten delimitar la conducta individual y colectiva en el ejercicio de la práctica profesional del administrador. La estructura de normas se presenta con los siguientes puntos:

#### Capítulo I. Normas generales.

Establece la conducta a seguir por parte del licenciado en administración en el desempeño de su labor, aplicando sus conocimientos profesionales a sus funciones diarias dotándolas de un matiz moral y ético que acate las buenas costumbres, además de enfocarse en un desempeño responsablemente social. Todo ello sin importar en el sector que se desempeñe: público, privado y social.

El licenciado en administración en el cumplimiento de sus funciones deberá ser imparcial en juicios profesionales, siendo responsable de los informes que emita y posean la validación de su firma. Cabe señalar que actuará con responsabilidad, efectividad y calidad, siempre evitando dañar al gremio o algún colega.



## **Capítulo II. De la responsabilidad en el ejercicio profesional.**

Durante su ejercicio profesional, se desempeñará con integridad, capacidad y experiencia abocándose a la consecución de metas que beneficien a las organizaciones a las que preste sus servicios, así como a la sociedad. Guardará secreto profesional de toda información a la que tenga acceso durante su desempeño profesional, propondrá cambios benéficos para la organización a la que preste sus servicios. Finalmente mantendrá una actitud de constante mejora y actualización personal y profesional.

## **Capítulo III. De lo social.**

El licenciado en administración será consciente de la responsabilidad que le demanda su profesión, por lo que antepondrá los intereses de la sociedad a los propios, conjuntamente hará un uso eficaz de los recursos que le sean asignados que converjan en resultados óptimos para las organizaciones en donde preste sus servicios, trabajadores y sociedad en general. Promoverá el equilibrio social, socioeconómico y ecológico, la justicia, además de prestar el servicio social profesional, entendido como un apoyo individual del profesional a la comunidad y a las instituciones públicas que lo requieran.

## **Capítulo IV. De la docencia.**

El licenciado en administración tendrá a bien inculcar en sus educandos los valores éticos del presente código, orientando a sus alumnos en la comprensión del ejercicio de su carrera de manera crítica. El docente acompañará a sus alumnos durante su formación profesional, sembrando en sus ellos la capacidad de respuesta ante los nuevos retos del mundo laboral, respondiendo con pasión y honestidad. El licenciado en administración exhortará a sus educandos a llevar a cabo investigaciones, además de interpretar y aplicar el pensamiento administrativo, adaptándolo a las necesidades de la sociedad mexicana actual.



### **Capítulo V. Asesoría y consultoría**

El administrador que desempeñe funciones de asesoría y consultoría estará debidamente certificado, además se apegará a las disposiciones oficiales de la materia.

### **Capítulo VI. De la investigación**

El profesional en administración dedicado a la investigación deberá reconocer la importancia de la investigación científica para el desarrollo de la profesión y las organizaciones, y reconocer también la importancia de la investigación interdisciplinaria como recurso para la resolución de problemas actuales.

### **Capítulo VII. Perito profesional**

A través de la figura de Perito, se dota al licenciado en administración con la facultad para emitir un dictamen en materia de administración, ya sea en el ámbito judicial o en materia laboral, en algún caso que se esté dirimiendo en un juicio. El administrador deberá emitir dictamen apegándose a las normas, principios y ética, establecidos en el presente código de ética del CONLA, siendo ejemplo de imparcialidad y objetividad. Cabe mencionar que para que un licenciado en administración sea Perito en administración y finanzas, fungiendo como auxiliar de la Judicatura del Tribunal Superior de Justicia de cada Estado o de la Ciudad de México, y ante la Secretaría de Trabajo, deberá estar afiliado y certificado por la Federación Nacional CONLA, A.C., misma que emitirá un listado anual de Peritos por especialidades, validando y aceptando a estos de manera oficial.

### **Capítulo VIII. Auditor en administración.**

El licenciado en administración debido a su formación y perfil profesional, es el profesionista idóneo para realizar auditorías administrativas en general. Para validar la función del administrador como auditor, en el ejercicio de sus funciones deberá poseer las siguientes actitudes: independencia de criterio, imparcialidad, veracidad, exactitud y objetividad. La formación y capacidad profesional será proporcional a las necesidades según la auditoría que se realizará. El profesional en administración durante la realización de una auditoría será capaz de comunicar las limitaciones que



se pudieran presentar en el cumplimiento de su deber, además expondrá los hallazgos, las fortalezas, las debilidades y los logros encontrados durante el proceso de auditoría. El Licenciado en administración habrá de estar debidamente certificado por la Federación Nacional CONLA, A.C., a manera de homogenizar los procedimientos aplicados durante una auditoría en cualquier organización sin importar el sector al que pertenezca. Finalmente, deberá actualizarse constantemente para aplicar sus nuevos conocimientos adquiridos y obtener mejores resultados en su función.

### **Capítulo IX. De la certificación.**

El CONLA, indica que, para un mejor desempeño en el ámbito profesional, el licenciado en administración deberá certificarse periódicamente en la Federación Nacional CONLA, A. C., recordando que es un requisito indispensable para obtener un desempeño profesional de calidad, y que para mantener vigente su certificación, será necesario renovarla cada dos años.

### **Capítulo X. De las instituciones de educación superior.**

En este capítulo se exhorta al licenciado en administración a respetar la normatividad y criterios de calidad establecidos por cada asociación e institución de educación superior en México, así como también estas deberán apegarse a los criterios del perfil de licenciado en administración. Por otro lado, se recomienda que el responsable de la licenciatura en administración, sea un licenciado en administrador en administración, también se sugiere que cuente con 5 años mínimo de experiencia en docencia, sea miembro activo de algún colegio afiliado a la Federación Nacional CONLA, A. C., y además habrá de contar con una certificación y actualización en cuanto a calidad académica.

### **Capítulo XI. De los estudiantes.**

Los estudiantes cuentan con la opción de realizar su servicio social y prácticas profesionales dentro de la Federación Nacional CONLA, A.C. También en este capítulo se establece que los estudiantes de la licenciatura en administración deberán exigir a sus profesores de otras disciplinas, que tomen en consideración y respeten lo



establecido en el capítulo referente a la docencia presente en el código de ética del CONLA. El estudiante demostrará respeto propio y por otros individuos, además de respeto a las instalaciones y equipo donde realiza sus estudios superiores.

### **Capítulo XII. De los negocios internacionales.**

El licenciado en administración será consciente de la responsabilidad que representa al internacionalizar la imagen de México por medio de sus productos y/o servicios. En todo momento el administrador cuidará los intereses y los objetivos institucionales, brindando lealtad al cliente, a la organización a la que presta sus servicios y a México, para realizar lo anterior, habrá de acatar las leyes, acuerdos y reglamentos del país de origen y con el que se realicen tratos comerciales, considerando las diferencias culturales, étnicas, el ecosistema propio del país y su desarrollo. Durante el proceso de negociación, será promotor de una visión más competitiva, justa, íntegra y de rechazo a la violencia y la corrupción.

### **Capítulo XIII. De la tecnología de punta en la Administración.**

El licenciado en administración habrá de utilizar, adecuar y adaptar la tecnología internacional de acuerdo a las características ideológicas de la institución, la región y del país. Por otro lado, contribuirá al desarrollo de tecnología nacional que impulse el desarrollo, productividad y competitividad de las organizaciones y del país. Finalmente se establece que el profesional en administración empleará la tecnología que le permita fortalecer los procesos de toma de decisiones de las organizaciones de las que forme parte.

### **Capítulo XIV. De las licenciaturas relacionadas con la Administración.**

De acuerdo con los estatutos de la Federación Nacional CONLA, A.C., se exhorta a los profesionistas de carreras que sustenten en sus estudios conocimientos en administración, a participar como Asociados Activos, para apoyar las actividades y los programas de trabajo de la federación, así como a certificarse en su área correspondiente.



## Capítulo XV. Del administrador profesional.

Se hace mención en esta sección, se hace la invitación al administrador profesional que cuente con la experiencia laboral pero no con el grado académico a nivel licenciatura, para participar en las actividades de la Federación Nacional CONLA, A.C., como “asociado invitado”, y en caso de contar con más de 10 años de experiencia en la práctica profesional puede optar por la certificación dentro de la federación en su área de especialidad de conformidad con las disposiciones plasmadas en el Reglamento para la Certificación.

## Capítulo XVI. De las sanciones.

El CONLA reconoce como órgano máximo de la federación al Consejo de Honor y Justicia de la Federación Nacional CONLA, A. C., el cual rige y vigila la conducta de los miembros afiliados al CONLA. También se indica que el consejo actuará a petición de parte, mediante solicitud escrita de socios individuales, socios colectivos, colegios afiliados (en caso de que exista una controversia de alguno de sus miembros afiliados) y el Consejo Directivo Nacional.

El Consejo de Honor y Justicia de la Federación Nacional, A.C., realizará el proceso de investigación y estudio de las infracciones, escuchará las partes afectadas para posteriormente emita un dictamen sobre la gravedad del caso y sus respectivas sanciones, cabe mencionar que la aplicación de las sanciones en los Estados de la República serán los colegios afiliados a la Federación Nacional CONLA, A.C., quienes aplicarán las debidas sanciones, previa comunicación a la Federación.



#### 4) Perfil ideal del licenciado en administración.

En el último bloque se establece la serie de actitudes, aptitudes, conocimientos y acciones con los que se deberá conducir el profesional en administración, a continuación, se hace mención de ello:



- **Actitudes personales** (actitud crítica, autoestima, proactividad, superación personal y profesional, aprendizaje permanente, iniciativa, ética personal y profesional, emprendurismo, apertura al cambio, entre

otras)

- **Actitudes sociales** (servicio, compromiso y responsabilidad, orgullo a la profesión y la nación, responsabilidad social)
- **Habilidades administrativas** (tomar decisiones, planear, organizar y dirigir el trabajo hacia resultados, crear y desarrollar organizaciones, aplicar los conocimientos adquiridos de forma creativa, hacer uso de los sistemas de información actuales para el desempeño de sus funciones)
- **Habilidades interpersonales** (liderazgo, negociación, trabajo en equipo, innovación y promotor de cambio y desarrollo)
- **Habilidades intelectuales** (aprender a ser, a aprender y a emprender, capacidad de interpretar y hacer uso de cifras, investigación, análisis, sistematización e interpretación de información, comunicación y creatividad)
- **Aptitudes** (crear, desarrollar, organizar, dirigir, diagnosticar y evaluar organizaciones)
- **Conocimiento** (la administración y la planeación estratégica, análisis y diseño organizacional, liderazgo, áreas funcionales, procesos, tecnología de la información, diagnóstico integral, evaluación y auditoría administrativa).

#### Perfil específico del egresado de la licenciatura en administración.

En esta sección el CONLA enuncia una serie de acciones que habrá de llevar a cabo el administrador en el ejercicio de su profesión.

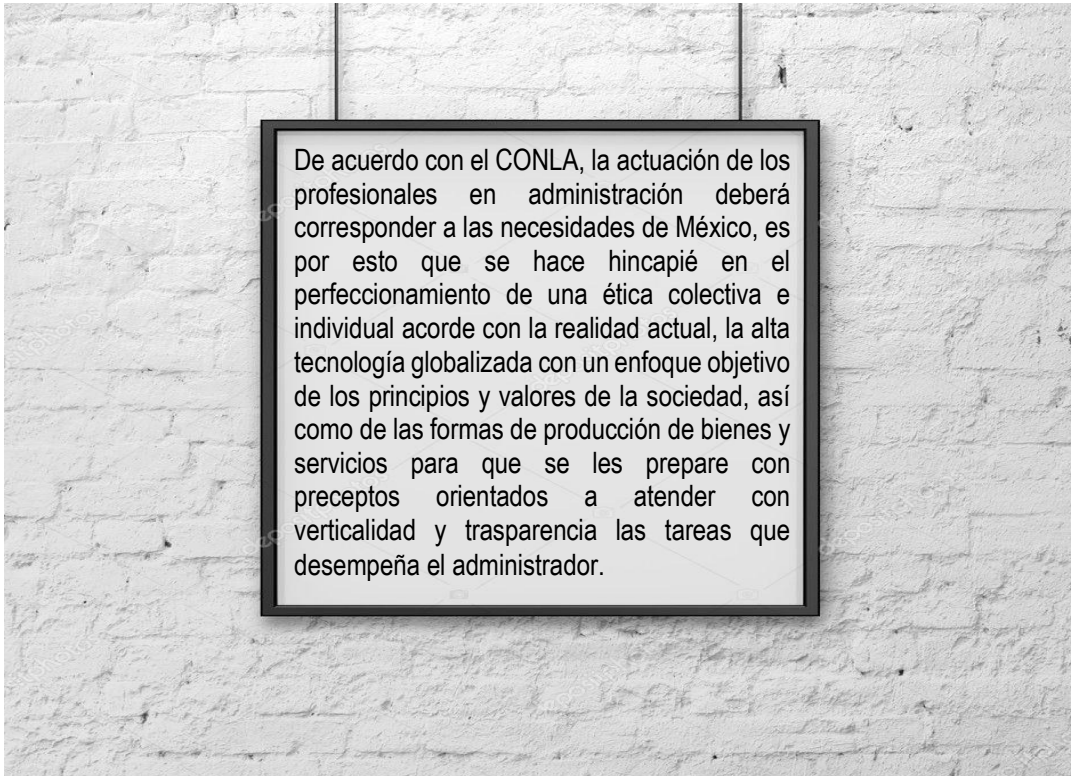




Indica que el profesional en administración ejercerá la profesión con responsabilidad social en un marco ético, Servirá como vínculo entre su medio ambiente interno y externo, haciendo un uso eficiente y responsable de los recursos que le sean conferidos para el desarrollo de sus funciones, buscando el desarrollo y bienestar tanto de las organizaciones a las que preste sus servicios como de la sociedad en general. Promoverá las relaciones de negocios tanto nacionales como internacionales. Además de vigilar que los procedimientos administrativos sean adecuados, y en caso contrario, propondrá soluciones.

### **Conceptos y principios generales sobre la capacitación**

El CONLA reconoce la importancia de la capacitación como un factor estratégico para el desarrollo del capital humano en las organizaciones, permitiendo que el factor humano potencialice su desempeño, enfocándose en la formación de profesionales eficientes, productivos, capaces y competentes. Para que la capacitación represente realmente un proceso de mejora individual, social y organizacional, esta deberá de adaptarse a las necesidades actuales del individuo y la sociedad, considerando la posterior aplicación de los conocimientos recién adquiridos, impactando de manera positiva al ser humano.



**Figura 6.6. Actuación de los profesionales de la Administración**

## 6.2 Responsabilidad social en las organizaciones

En los años 60's era ya innegable el daño ecológico a nivel mundial como consecuencia de las acciones nocivas del hombre: los procesos y productos dañinos de algunas fábricas y empresas, el desgaste excesivo de recursos naturales etcétera. El daño ecológico acaparó la atención de diversas asociaciones y activistas, mismos que se dieron a la tarea de concientizar a las organizaciones y a la sociedad en general sobre las terribles consecuencias de no adoptar nuevas estrategias sustentables y ecológicas.



Por lo anterior, el concepto de responsabilidad social de las empresas comenzó a escucharse en la década de 1970, y era considerado muy polémico. La polémica radicaba en el concepto clásico, que exponía que la única responsabilidad social de

la organización era obtener las mayores ganancias posibles, es decir su interés era puramente económico.

El economista Milton Friedman aseveró que en los gerentes recae la responsabilidad de operar la empresa bajo los mejores intereses de los accionistas, en pos del bienestar social, los costos de operación de la empresa aumentan. Friedman no exhortaba a las organizaciones a no asumir las



responsabilidades sociales, es decir, en las utilidades. Afirmó, asimismo, que cuando se emplean recursos de la empresa de ninguna forma, sin embargo, reconoció la responsabilidad que debían asumir los gerentes para maximizar las ganancias de los accionistas. (Robbins y Coulter, pp. 100-101)

En contraparte, está el concepto socioeconómico, que expresa la idea de que la responsabilidad social va más allá de obtener ganancias, a este concepto se añade la defensa y mejoramiento del bienestar social. Lo anterior, tuvo origen con la comprensión y reconocimiento de las organizaciones inmersas en una sociedad, donde se requiere la interacción constante para la satisfacción de necesidades mutuas y particulares. La responsabilidad social bajo el concepto socioeconómico implica la generación e implementación de programas a largo plazo que beneficien a la sociedad.

El concepto de responsabilidad social aplicado en la actualidad, promueve en las empresas el pensamiento ético y moral en cada actividad que lleve a cabo, aunado a la tendencia hacia la filantropía, la promoción de actitudes que mejoren la sociedad, además de analizar las necesidades de la organización y de la sociedad, tomando decisiones correctas en el momento correcto.

La responsabilidad social en las organizaciones se define como un gran compromiso hacia la acción de la mejora continua de la empresa, que respeta el escenario donde se desenvuelve: sus trabajadores, la comunidad del entorno y el marco jurídico-legal de sus acciones.

En la práctica, la responsabilidad social responde a un conjunto integral de programas y políticas en los ámbitos interno y externo, así como en la transparencia corporativa. De modo que la empresa debe practicarla como una convicción y no como una obligación.

La responsabilidad social se ha integrado a la cultura organizacional dotando de un valor agregado a los productos y servicios que ofrece organización. La tendencia actual en cuanto a responsabilidad social empresarial es la de dirigir la cadena de valor hacia las comunidades menos protegidas.

### **La responsabilidad social organizacional en México.**

Desde el año 2000, el Cemefi (Centro Mexicano para la Filantropía) y la AliaRSE (Alianza por la Social) otorgan el cual es un se entrega de PyMEs, corporativos que programas, referentes a social, valores cuidado del



Responsabilidad “distintivo ESR”, el reconocimiento que manera anual a empresas y ponen en práctica políticas y valores desarrollo y bienestar organizacionales, medio ambiente, transparencia, prácticas éticas, actividad laboral sustentable y vinculación con la comunidad.

El distintivo ESR se obtiene por medio de la aplicación de un proceso de autodiagnóstico, dicho proceso deberá apoyarse en un registro que llevará la empresa, mismo que validará la Cemefi. Para ser merecedora del Distintivo ESR, la empresa deberá superar el 75% del índice RSE. Una vez recibido el Distintivo ESR, la empresa puede colocar el símbolo en sus comunicados de prensa para hacer pública su distinción y consolidar su compromiso con la Responsabilidad Social.

El principal beneficio de esta distinción es que las empresas galardonadas serán distinguidas por sus asociados y consumidores como “las empresas socialmente

---



responsables tienen y tendrán beneficios por encima de la media en el corto plazo, al ser percibidas por sus asociados y consumidores como superiores en sus procesos de gestión y comercialización.”<sup>16</sup> Cabe mencionar que los inversionistas están apostando por las empresas socialmente responsables, por lo que una distinción así representa una gran ventaja competitiva.

Un gran ejemplo sobre responsabilidad social empresarial en México es la empresa Nestlé, quien ha recibido el distintivo ESR por 13 años consecutivos (2003-2016), algunas de sus acciones en pro de la sociedad y el medio ambiente son las siguientes<sup>17</sup>:

- 47% de las compras agrícolas de Nestlé en México, se hacen a más de 75 mil pequeños productores.
- Con el programa Nutrir de Nestlé, se han impartido más de 24 millones de horas de educación en nutrición a niños mexicanos en edad escolar.
- Nestlé es miembro participante del Consejo Consultivo del Agua, asociación civil independiente que reúne a expertos de todos los sectores y a los grandes usuarios del agua en México
- Se tomó la iniciativa de reducir dimensiones de algunos empaques de cartón, estas iniciativas les permitieron reducir 994 toneladas de materiales.
- En el año 2015, pusieron en marcha más de 800 paneles solares tanto para generación de energía eléctrica, como térmica.

La responsabilidad social abarca diferentes dimensiones para una empresa: un compromiso con la sociedad, con el medio ambiente biológico, con los clientes y proveedores y con su medio ambiente organizacional interno. Además de eso, enmarcado en un tejido empresarial globalizado. Todo lo cual nos permite comprender la gran tarea de los administradores del futuro, crear no solo riqueza económica sino generar estrategias competitivas en donde la satisfacción del fin común sea no simplemente un objetivo más, sino el más importante.

<sup>16</sup> <http://www.distintivoesr.com/quien-tiene-el-distintivo-esr.php>

<sup>17</sup> <https://www.nestle.com.mx/csv>







## RESUMEN DE LA UNIDAD

En esta unidad hemos abordado dos conceptos que nacen dentro de la práctica y reflexión humana en las organizaciones: la ética organizacional y la responsabilidad social.

Estos dos conceptos son de gran utilidad para poder planear correctamente una estrategia y de esta obtener beneficios, entonces decimos que una buena ética, utilizada como estrategia, dependerá de cómo la compañía la implemente, de manera que todos los integrantes la practiquen.

La ética como ciencia que estudia los actos y valores sociales tiene un objetivo específico y es el de crear conciencia de los juicios de valor y de los supuestos que operan de modo implícito en los procesos organizacionales. El comportamiento derivado de una conciencia ética debe manifestarse en todos los niveles de la estructura organizacional, ya que este determina una referencia importante en el logro de los resultados y la reconstrucción del tejido social dentro y fuera de la empresa.

Aunque las normas éticas de un grupo dependen de las de cada individuo, el establecimiento de un código de ética puede servir a propósitos muy útiles. El principal valor que se obtendrá es el ofrecer ciertos parámetros dentro de los cuales los miembros de ciertos grupos puedan operar.

En el caso de la profesión de administración, se emplea el código de ética, para este rubro se analizó el código que emite el CONLA (Colegio Nacional de Licenciados en

Administración), en el cual se especifican una serie de valores y principios que debe seguir un profesional en administración en el desempeño de sus funciones, además describe el perfil ideal del licenciado en administración destacando las actitudes, aptitudes, habilidades y conocimientos que debe poseer un profesional en administrador.

Los escenarios de los negocios hoy en día van más allá de los límites físicos geográficos, se convierten en entornos globalizados, por ello el marco jurídico y la ética organizacional se han vuelto cada vez más complejos, tratando de responder a necesidades diferentes y culturas diversas en el globo terráqueo.

La responsabilidad social empresarial al igual que la ética se han convertido en una inversión social para el desarrollo, en donde a través del análisis del entorno y la conciencia organizacional han implementado programas que generen compromiso con la comunidad a tal extremo que hoy en día los propios organismos regidores de esta responsabilidad social emitan licencias sociales a las empresas a fin de que puedan operar no solo dentro de un marco legal sino de conciencia social.





# REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

## BÁSICA

1. Aktouf, O. y T. Suárez (2012). Administración. Tradición, revisión y renovación. México: Pearson.
2. Álvarez, D. (2015). Conceptos de Administración. Un enfoque para la acción. La Plata: Haber.
3. Álvarez, H. (2007). Principios de Administración. (2ª ed.), Argentina: Eudecor.
4. Amaru, A. (2009). Fundamentos de administración. Teoría general y proceso administrativo. México: Pearson.
5. Anzola, S. (2010). Administración de pequeñas empresas. (3ª ed.), México: McGrawHill.
6. Arbaiza, L. (2014). Administración y organización. Un enfoque contemporáneo. México: Cengage.
7. Bateman, T. y S. Snell (2010). Administración. (8ª ed.), México: McGraw-Hill.
8. Chiavenato, I. (2002). Administración en los nuevos tiempos. México: McGraw-Hill.
9. Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. (8ª ed.), México: McGraw-Hill.
10. Daft, R. y D. Marcic (2006). Administración. (4ª ed.), México: Thomson.
11. Fayol, H. (1974). Administración Industrial y General. (19ª ed.), México: Herrero Hnos.
12. Griffin, R. (2010). Administración. (10ª ed.), México: Cengage.
13. Hellriegel, D., S. Jackson y J. Slocum (2010). Administración. Un enfoque por competencias. (11ª ed.), México: Cengage.



14. Hernández, S y A. Pulido (2011). Fundamentos de gestión empresarial. Enfoque basado en competencias. México: McGraw-Hill.
15. Hernández, S. y G. Palafox de Anda (2012). Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estratégicas. (3ª ed.), México: McGraw-Hill.
16. Jones, G. y J. George (2015). Administración contemporánea. (8ª ed.), México: McGraw-Hill.
17. Koontz, H. y H. Weihrich (2012). Administración. (14ª ed.), México: McGraw-Hill.
18. Koontz, H. y H. Weihrich (2014). Elementos de Administración. (8ª ed.), México: McGraw-Hill.
19. Mayo, E. (1972). Los problemas humanos de una civilización industrial. (2ª ed.), Buenos Aires: Nueva Visión.
20. Munch, L. y J. García (2010). Fundamentos de Administración. (11ª ed.), México: Trillas.
21. Pfeffer, J. (2000). Nuevos rumbos en la teoría de la administración. (8ª ed.), México: Oxford.
22. Pride, W., R. Hughes y J. Kapoor (2017). Introducción a los negocios. (4ª ed.), México: Cengage Learning.
23. Robbins, S. y M. Coulter (2014). Administración. (12ª ed.), México: Pearson.
24. Robbins, S., D. De Cenzo y M. Coulter (2013). Fundamentos de Administración (8ª ed.), México: Pearson.
25. Stoner, J. y Ch. Wankel (2001). Administración. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
26. Taylor, F. (1974). Principios de Administración. (19ª ed.), México: Herrero Hnos.
27. Torres, Z. (2013). Teoría general de la administración. (2ª ed.), México: Patria.
28. Weber, Max. (1944). Economía y sociedad. México: Fondo de Cultura Económica.
29. Williams, C. (2013). Administración. (6ª ed.), México: Cengage.



## COMPLEMENTARIA

1. Boland, E. y C. Hoffer (2001). Las empresas del futuro. México: Oxford.
2. Chiavenato, I. (2011). Innovaciones de la administración. (5ª ed.), México: McGraw-Hill.
3. Claude, G. y Ma. de L. Álvarez (2005). Historia del Pensamiento Administrativo. México: Prentice Hall.
4. CONLA, (2004). Código de ética. México: Thompson Learning
5. De La Cerda, J. y F. Núñez (2002). La Administración en el desarrollo. México: Granica.
6. Duncan, J. (1999). Las ideas y la práctica de la Administración. México: Oxford.
7. Fernández, E. (2013). Dirección estratégica de la empresa. España: Delta.
8. Frances, H. (1998). La organización del futuro. México: Granica.
9. Gibson, J. (2013). Las organizaciones, comportamiento, estructura, procesos. (13ª ed.), México: McGraw-Hill.
10. Gorbanev, I. (2014). Administración general en ejercicios. Problemas, experimentos y juego de roles. México: Cengage.
11. Hein, G. y D. Stephens (2002). El pensamiento visionario. México: Oxford.
12. Hitt, M.; Ireland, D y R. Hoskisson (2015). Administración estratégica. Competitividad y globalización: conceptos y casos. (11ª ed.), México: Cengage.
13. Ibarra, E. y (et al.) (1999). Ensayos críticos para el estudio de las organizaciones en México. México: Universidad Autónoma Metropolitana / Iztapalapa-Oxford.
14. Nadler, D. (1999). El diseño de la organización como arma competitiva. México: Oxford.
15. Nonaka, I. y T. Hirotaka (1999). La organización creadora de conocimiento. México: Oxford.
16. Ostroff, F. (1999). La organización horizontal. México: Oxford.
17. Stoner, J. (1996). Administración. (6ª ed.), México: Pearson Educación.



18. Yeung, A. (1999). *Las capacidades de aprendizaje en la organización*. México: Oxford.

## SUGERIDA

Barajas, Medina, Jorge. (2000), *Introducción a la Administración*. México: Trillas

Facultad de Contaduría y Administración, UNAM. *Plan de estudio 2012, modificado a 2016*. (2018). México: UNAM

Fernández, Arena, José Antonio. (1992) *Principios Administrativos* (2ª edición) México: Diana.

Franklin, Fincowsky, Benjamín. (1998) *Organización de Empresas. Análisis, diseño y estructura*. México: Mc Graw Hill

Graham, Pauline. (1997). *Mary Parker Follet. Precursora de la administración*. México: Mc Graw Hill.

Hampton, David Jr. (1991) *Administración*. (3ª edición) México: Mc Graw Hill.

Hernández y Rodrigues, Sergio. (2002) *Administración, pensamiento, Estrategia y Vanguardia*. México: Mc Graw Hill

Koontz, H. y H. Wehrich (2014). *Elementos de la Administración*. (8ª ed.), México: Mc. Graw Hill.

Larroca, Héctor A. (1998) *Qué es la Administración. Las organizaciones del futuro*. México: Ediciones Macchi.

Munch Galindo Lourdes. (2010) *Administración. Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson.

Reyes, Ponce, Agustin. (2003) *Administración Moderna*. México: Limusa

Ríos Szalay Adalberto y Paniagua Aduna Andrés. (2007) *Orígenes de la Administración. Tendencias de desarrollo en el siglo XXI* (2ª edición) México: Trillas

Rodríguez y Valencia, Joaquín. (2001) *Introducción a la administración con Enfoque de Sistemas*. México: ECAFSA.

Terry George R. (1993) *Principios de Administración*. México: CECSA.



Velázquez, Mastretta, Gustavo. (1979) *Administración de los Sistemas de Producción*. México: Mc Graw Hill.

## BIBLIOGRAFÍA ELECTRÓNICA

(Nota: todos los enlaces, consultados o recuperados, funcionan al 28/08/13 [dd/mm/aa])

Libros		
Fuente	Capítulos (s) Unidad (es) que soporta	Liga
<b>Amaru Maximiano, Antonio César. (2009). Fundamentos de administración. México: Pearson Educación.</b>	Parte I-Capítulo 1 (U 1)	<a href="http://unam.libri.mx/libro.php?libroId=61">http://unam.libri.mx/libro.php?li</a>
	Parte I-Capítulo 3,4,5 (U 2)	<a href="http://unam.libri.mx/libro.php?libroId=61">broId=61</a>
	Parte II-Completo (U 7)	
	Parte III- Capítulo 13 (U 3)	
	Parte III-Capítulo 14 y 16 (U 6)	
	Parte IV-Capítulo 17, 18, 19 (U 3)	
	Parte IV- Capítulo 20 (U 5)	
	Parte V- Capítulo 23, 24,26 (U 3)	
	Parte VI-Capítulo 28 (U 3)	
	Parte VII-Capítulo 33 (U 5)	
<b>Amaru Maximiano, Antonio Cesar. (2008). Administración para emprendedores. México: Pearson Educación.</b>	Capítulo 1 (U 5)	<a href="http://unam.libri.mx/libro.php?libroId=56">http://unam.libri.mx/libro.php?li</a>
	Capítulo 4 (U 6)	<a href="http://unam.libri.mx/libro.php?libroId=56">broId=56</a>
	Capítulo 5 (U 3)	
	Capítulo 6, 7 y 10 (U 4)	
<b>Chase, Richard; Jacobs, Robert y Aquilano,</b>	Sección 1 (U 4)	<a href="http://unam.libri.mx/libro.php?libroId=85">http://unam.libri.mx/libro.php?li</a> <a href="http://unam.libri.mx/libro.php?libroId=85">broId=85</a>





<p><b>Nicholas.</b>  <b><i>Administración de operaciones.</i></b> (12ª ed.)  <b>México: McGraw-Hill.</b></p>		
<p><b>Daft, Richard L. (2006)</b>  <b><i>Introducción a la administración.</i></b> (4ª ed.)  <b>México: Thomson.</b></p>	<p>Capítulos 7, 8 (U 2)            Capítulos 5, 6, 12-14 (U 3)            Capítulos 2, 3 (U 5)            Capítulo 4 (U 7)</p>	<p><a href="http://go.galegroup.com/ps/i.do?action=interpret&amp;id=GALE 2VGY&amp;v=2.1&amp;u=unam&amp;it=aboutBook&amp;p=GVRL&amp;sw=w&amp;authCount=1">http://go.galegroup.com/ps/i.do?action=interpret&amp;id=GALE 2VGY&amp;v=2.1&amp;u=unam&amp;it=aboutBook&amp;p=GVRL&amp;sw=w&amp;authCount=1</a></p>
<p><b>Guillen Parra Manuel.</b>  <b>(2006). Ética en las organizaciones: construyendo confianza.</b>  <b>México: Pearson Educación.</b></p>		
	<p>Parte I-Capitulo 1 (U,7)            Parte II-Capitulo 2 (U,7)            Parte IV-Capitulo 7 (U,7)</p>	<p><a href="http://www.bibliotechnia.com/bibliotechnia20/?aaa=69f02ee0cc90652f73ea1c0ea8ddedfb&amp;option=com_libros&amp;task=preview&amp;id=2614&amp;Itemid=5">http://www.bibliotechnia.com/bibliotechnia20/?aaa=69f02ee0cc90652f73ea1c0ea8ddedfb&amp;option=com_libros&amp;task=preview&amp;id=2614&amp;Itemid=5</a></p>
<p><b>Hitt Michael; Ireland, R. Duane y Hoskisson, Robert. (2007).</b>  <b><i>Administración estratégica.</i></b> México:  <b>Cengage Learning.</b></p>		
	<p>Parte I- Capítulo 1 (U 6)            Parte II-Completo (U 6)</p>	<p><a href="http://unam.libri.mx/libro.php?libroid=494">http://unam.libri.mx/libro.php?libroid=494</a></p>
<p><b>Jhones, Gareth R. (2008). <i>Teoría organizacional: Historia del pensamiento administrativo.</i></b> (5ª ed.)</p>		
	<p>Parte I-Capítulo 1 (U 1)            Parte I-Capítulo 1 (U 2)</p>	<p><a href="http://unam.libri.mx/libro.php?libroid=46">http://unam.libri.mx/libro.php?libroid=46</a></p>



<b>México: Pearson Educación.</b>		
<b>Koontz. (2007). Elementos de administración. (7ª ed.)</b>	Parte I-Capitulo 1 (U,1 y U,2) Parte I-Capitulo 2 (U,7) Parte I-Capitulo 3 (U,5) Parte II-Capitulo 4 (U,3)	<a href="http://unam.libri.mx/libro.php?libroId=110#">http://unam.libri.mx/libro.php?libroId=110#</a>
<b>México: McGraw-Hill.</b>	Parte III-Capitulo 7 y 8 (U,3) Parte V-Capitulo 15,16,17,18 (U,3)	
<b>Kotler Philip. (2008). Fundamentos de marketing. (8ª ed.)</b>	Parte I-Capítulo 1 (U 4)	<a href="http://unam.libri.mx/libro.php?libroId=4">http://unam.libri.mx/libro.php?libroId=4</a>
<b>México: Pearson Educación.</b>		
<b>Soto Pineda, Eduardo y Cárdenas Marroquín, José Antonio. (2007). Ética en las organizaciones. México: McGraw-Hill.</b>	Capítulos 1 y 2 (U 7)	<a href="http://unam.libri.mx/libro.php?libroId=114">http://unam.libri.mx/libro.php?libroId=114</a>

Plan 2012 **2016**  
actualizado

