

ADMINISTRACIÓN



BASES DE LA ADMINISTRACIÓN

II UNIDAD

ING. KARINA MARICRUZ PÉREZ GUILLÉN

Importancia de la administración

- La importancia de la administración está en que imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad. El mejoramiento es su consigna constante.



Humanos



Materiales

Recursos



Financieros



Intangibles

www.econlink.com.ar

LA ADMINISTRACIÓN COMO CIENCIA, TÉCNICA Y ARTE

Para poder determinar si la administración es ciencia, técnica o arte procederemos a definir cada uno

Ciencia

- Definición: Conjunto de conocimientos ordenados y sistematizados, de validez universal, fundamentados en una teoría referente a verdades generales.
- Objeto: Conocimiento del mundo búsqueda de la verdad.
- Método: Investigación, observación, experimentación, encuesta.
Fundamento: Leyes generales, principios.

Técnica

- Definición: Conjunto de instrumentos, reglas, procedimientos y conocimientos, cuyo objeto es la aplicación utilitaria.
- Objeto: Aplicación o utilidad práctica.
- Método: Instrumentos, procedimientos, conocimientos científicos.
Fundamento: Principio y reglas de aplicación práctica.

- Definición: Conjunto de técnicas y teorías, cuyo objeto es causar un placer estético a través de los sentidos. También se dice de la virtud, habilidad o disposición para hacer bien una cosa.
- Objeto: La belleza, la habilidad de Expresión.
- Método: Técnicas, teorías, emotividad, creatividad. Fundamento: Reglas.

LA ADMINISTRACIÓN COMO CIENCIA



Ciencia es el conjunto de conocimientos ordenados y sistematizados, de validez universal, fundamentados en una teoría referente a verdades generales. Su objeto es el conocimiento del mundo en busca de la verdad.

La administración es una ciencia que tiene un objeto real (las organizaciones). La administración podría ser concebida como una ciencia que estudia a las empresas y las organizaciones con fines descriptivos, para comprender su funcionamiento, evolución, crecimiento y conducta.

LA ADMINISTRACIÓN COMO TÉCNICA

- La técnica realimenta a la ciencia al determinar la necesidad de mayor investigación y profundización de ciertas áreas. La técnica de la administración implica aceptar la existencia de unos medios específicos utilizables en la búsqueda del funcionamiento eficaz y eficiente de las organizaciones. Incluye **principios, normas y procedimientos** para la conducción racional de las organizaciones



LA ADMINISTRACIÓN COMO ARTE

En la antigüedad se pensaba que la administración era un arte, pues existía la creencia de que el hacer rendir los recursos era una habilidad, tomando en cuenta que el arte se define también como "**La virtud, habilidad o disposición para hacer bien una cosa**", por lo que se dice que la administración es una de las artes más creativas porque organiza y utiliza el talento humano.



Concepto de Calidad

- **W. Edwards Deming**
- “Calidad es traducir las necesidades de los clientes en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción al cliente a un precio que el cliente pagará”



Joseph M. Juran

“Calidad se refiere a la ausencia de deficiencias....

Es un concepto universal aplicable a todos los bienes y servicios y esta determinada por las características de los productos y servicios que el cliente reconoce como beneficio para el”.



DEFINICION DE LA CALIDAD

- **Kaoru Ishikawa** define a la calidad como: "Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor".



Philip B. Crosby

“cumplimiento de unas especificaciones; búsqueda permanente del cero defectos; hacerlo bien y a la primera; la calidad no se controla sino que se hace”.



- En resumen, podemos decir que **calidad es: Cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos.**

ZERO DEFECTS



**CALIDAD
TOTAL**

Importancia de la calidad

- De acuerdo con Carlos Colunga Dávila , la importancia de la calidad se traduce como los beneficios obtenidos a partir de una mejor manera de hacer las cosas y buscar la satisfacción de los clientes, como pueden ser:
 - Reducción de costos
 - Disminución en los precios
 - Presencia y permanencia en el mercado
 - Generación de empleos.

Reducción de costos.

- Automáticamente los costos se reducen ya que la organización tendrá menos reprocesos, con esto, las piezas que se desecharan, ahora serán utilizadas, las personas que se encargaban de volver a reprocesar dichas piezas.



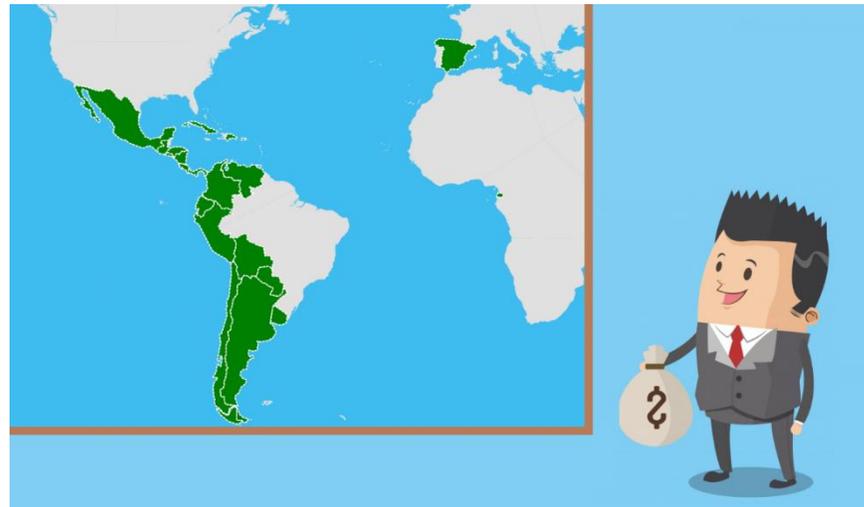
Disminución en los precios.

- Como consecuencia en la reducción de costos, ocasionado por el menor uso de materiales, por la reducción en los reprocesos, por el menor desperdicio y por el menor desgaste humano, la productividad aumenta considerablemente y el precio del producto o servicio puede ser menor.



Presencia en el mercado

Con una calidad superior a la de la competencia, con un precio competitivo, con productos innovadores y cada vez más perfeccionados, el mercado reconoce la marca creando una confiabilidad hacia los productos fabricados o servicio otorgados; lo que redundará en una presencia sobresaliente en el mercado.



Permanencia en el mercado

Como consecuencia de las ventajas antes mencionadas, la empresa tiene alta probabilidad de permanecer en el mercado con una fidelidad por parte de los consumidores.



Generación de empleos

Al mejorar la calidad, con un precio competitivo, con presencia y permanencia en el mercado, se pueden proporcionar más empleos, que a su vez demuestra un crecimiento en la organización y cumple íntegramente con uno de los objetivos de la empresa.



Principios de la calidad

Jesús Alberto Viveros Pérez , nos dice que la calidad se establece por 13 principios:

- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Satisfacer las necesidades del cliente
- Ser optimista, sin detenerse ante los obstáculos ni ceder ante las dificultades.
- Tener buen trato con los demás.
- Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas
- Ser puntual.
- Buscar soluciones y no justificar errores.



- Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.
- Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos.
- Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
- Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo.
- Ser responsable y generar confianza en los demás.
- Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos.



Resumen

- Todo lo anterior nos lleva a un producto o servicio con calidad, al tener más calidad se puede **vender más y se tiene un mejor servicio**, por lo consiguiente, se genera más utilidad, que es uno de los objetivos principales de todas las empresas.





Requisitos para lograr la calidad

Cuauhtémoc Anda Gutiérrez nos manifiesta que en una organización encaminada hacia la calidad, se deben tomar en cuenta los siguientes requisitos

- Se debe ser constante en mejorar el servicio y el producto.
- El servicio o producto desde su inicio debe hacerse con calidad.
- El precio de los productos debe estar en relación con la calidad
- Se debe mejorar constantemente el sistema de producción



- Establecer métodos modernos de capacitación y entrenamiento.
- Ayudar al personal a mejorar su propio desempeño.
- Se debe crear un ambiente que propicie la seguridad en el desempeño personal.
- El trabajador debe sentirse orgulloso del trabajo que realiza.
- Impulsar la educación de todo el personal y su autodesarrollo.



Filosofías de calidad

- La filosofía de William Edwards Deming

14 PUNTOS DE DEMING



1. Constancia en el propósito.
2. Adoptar una nueva filosofía.
3. Desistir de la dependencia en la inspección masiva.
4. Competir con calidad y no con el precio de venta.
5. Mejora continua.
6. Capacitación a los trabajadores.
7. Fomentar el trabajo en equipo.
8. Eliminar el miedo en la organización.
9. Eliminar barreras entre departamentos.
10. Eliminar slogans.
11. Eliminar estándares de producción.
12. Motivar al trabajador para que se sienta orgulloso de su trabajo.
13. Educación para el personal.
14. Retroalimentación.

Eficiencia

- El término eficiencia se confunde con el de eficacia y ambos son totalmente distintos.
- **La eficiencia** indica a la utilización apropiada de los recursos y los resultados obtenidos, en el menor tiempo posible, en cambio
- **La eficacia** es la capacidad que posee una persona para lograr sus objetivos o metas planteadas.

Definición de Eficiencia:

- Según Idalberto Chiavenato, **eficiencia** "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados"
- Para Koontz y Weihrich, la **eficiencia** es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos"
- Según Robbins y Coulter, la **eficiencia** consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión"
- Para Reinaldo O. Da Silva, la **eficiencia** significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada"

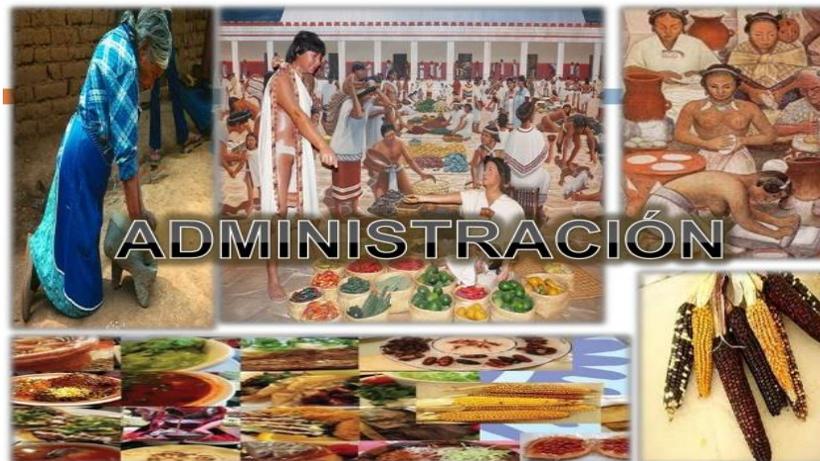
- Según Samuelson y Nordhaus, **eficiencia** "*significa utilización de los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos*"
- Para Gregory Mankiw, la **eficiencia** es la "*propiedad según la cual la sociedad aprovecha de la mejor manera posible sus recursos escasos*"
- Simón Andrade, define la **eficiencia** de la siguiente manera: "*expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos*" [7].

- *“Eficiencia es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados”*



LA ADMINISTRACION COMO ACTIVIDAD HUMANA

La administración se ha practicado desde que el hombre existe. Por supuesto que no toda actividad humana es administración, pero es un hecho que los objetivos que alcanza el hombre, las metas a donde llega, los resultados buenos o malos que obtiene, tienen mucho que ver con la forma como "administra" su trabajo.





- La administración de la vida es algo fundamental, es igual que una empresa que necesita de un trabajo previo, arduo y organizado para que las cosas salgan adecuadamente.

- Administrar todas las actividades de nuestra vida nos permitirá: ***organizar el tiempo, organizar el hogar, rendir mejor en el trabajo, tener más tiempo para la familia, tener más tiempo para nosotros mismos y las cosas que nos gustan y finalmente podremos sacar adelante cualquier proyecto que nos propongamos.***



Teoría de Abraham Maslow

“la motivación es buena, se nos enseña en diferentes situaciones y contextos de nuestra vida que uno no se puede sentir bien respecto a si mismo si no está motivado”.

Los efectos de la motivación en los individuos en su famosa Pirámide de Maslow la cual goza de actualidad y aceptación casi universal. Teniendo en cuenta que “la motivación se ha convertido en el eje que mueve a la sociedad “



Jerarquía de Maslow



Teoria X y Y Douglas Mc. Gregor



Teoría Douglas Mc. Gregor

- Una de las teorías más conocidas relacionada con el comportamiento humano en las organizaciones. Creada por el economista estadounidense **Douglas Mc Gregor** representa dos actitudes que agrupan distintas concepciones en relación con su actitud frente al trabajo

Por un lado están a las personas que no les gusta el trabajo, no quieren asumir responsabilidades, prefieren que les manden, trabajan solo por ganar dinero y por otro lado los aman el trabajo, creativos e independientes.



TEORIA X-Y (MC GREGOR)

Teoria X



HIPOTESIS:

La gente es irresponsable
No le gusta trabajar ni
asumir responsabilidades

ESTILO:

Control estricto
Poca delegación
Sanciones fuertes

EFFECTOS:

Faltos de iniciativa
Trabajadores apáticos
Responde a motivación monetaria

Teoria Y



HIPOTESIS:

La gente es activa
Le gusta trabajar y
asumir responsabilidades

ESTILO:

Participación
Delegación
Comunicación

EFFECTOS:

Trabajadores creativos
Se superan y desarrollan
Identificados con la empresa

En cada tipo de persona hay un estilo de dirigir

Hipótesis

Teoría X	Teoría Y
A la gente no le gusta trabajar. Trabaja lo menos posible.	La gente necesita y quiere trabajar.
Deben ser controlados.	No necesitan control. Sienten motivación y desean perfeccionarse.
Evitan responsabilidades.	Buscan responsabilidades.
Buscan seguridad. Carecen de ambición.	Toman decisiones estudiadas.

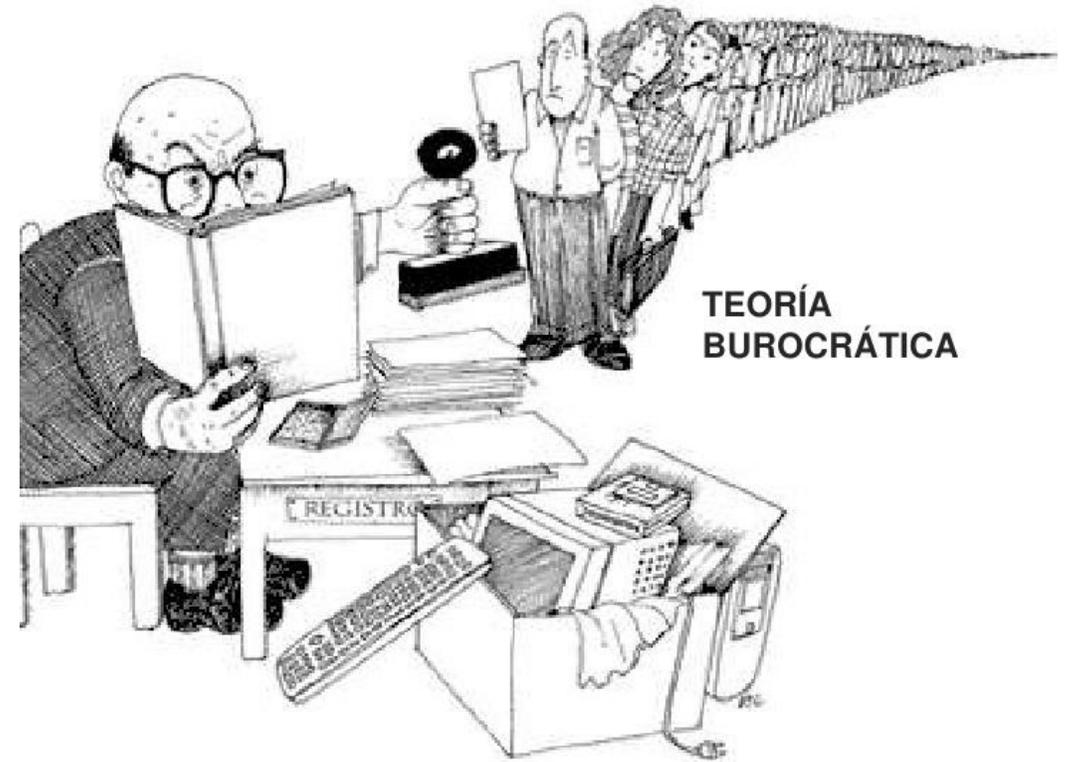
Estilo liderazgo

Teoría X	Teoría Y
Control estricto.	Participación.
Poca delegación.	Delegación.
Motivación basada en recompensas extrínsecas además de sanciones.	La motivación se da en el nivel social, de estima y de autorrealización así como en el fisiológico y de seguridad.

Teoría de la Burocracia

La burocracia para Weber

Es la organización eficiente por excelencia, la organización llamada a resolver eficientemente los problemas de la sociedad y empresas. El termino se emplea para designar reglamentos y rutinas para mejorar la eficiencia.



Desventajas del modelo burocrático

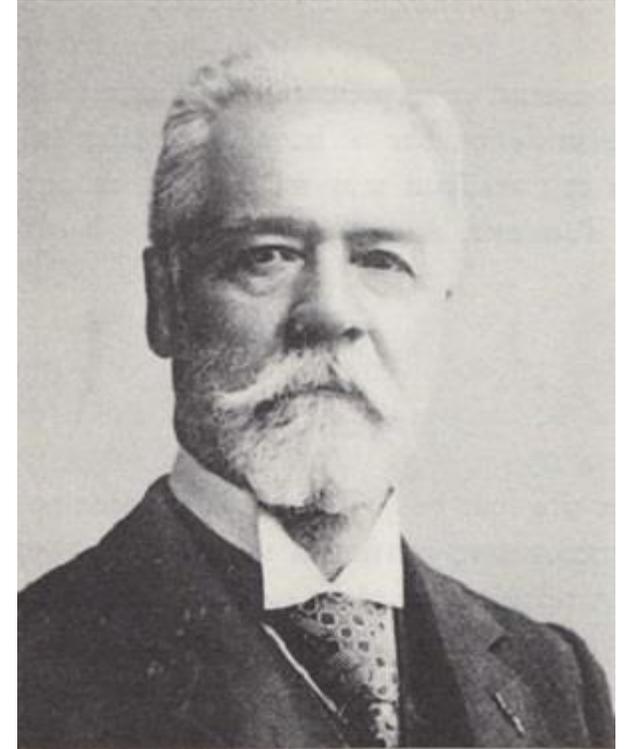
- Exagerado apego a los reglamentos
- Exceso de formalismo y papeleo
- Resistencia al cambio
- Ambiente laboral tenso

TEORÍA BUROCRÁTICA



Teoría de Henry Fayol

Se basa fundamentalmente en la importancia de la estructura en las organizaciones formales, sin darle consideración alguna al factor humano. Es el polo contrario a la [Teoría de las relaciones humanas](#), que se centra en el individuo y en la relaciones sociales dentro de la organización.



Teoría Henry Fayol

Principios generales de la Administración

- ❖ **División del trabajo**
- ❖ **Autoridad y responsabilidad**
- ❖ **Disciplina**
- ❖ **Unidad de mando**
- ❖ **Unidad de dirección**
- ❖ **Subordinación de los intereses individuales a los generales**
- ❖ **Remuneración del personal**
- ❖ **Centralización**
- ❖ **Cadena escalar**
- ❖ **Orden**
- ❖ **Equidad**
- ❖ **Estabilidad del personal**
- ❖ **Iniciativa**
- ❖ **Espíritu de equipo**

Teoría de las Relaciones Humanas

- También se la conoce como “escuela humanística de la administración”.
- Se orientó a dos aspectos básicos:
 - Análisis del trabajo y adaptación del trabajador al trabajo.
 - Adaptación del trabajo al trabajador.
- Fue desarrollada por Elton Mayo, en los Estados Unidos, como consecuencia de los experimentos de Hawthorne.
- Fue un movimiento de reacción y oposición a la teoría clásica de la administración.

