DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CENTROS DE SALUD

FUNCIONES DE LAS ÁREAS BÁSICAS DE LA ORGANIZACIÓN

Objetivo Común: Lograr los objetivos organizacionales.

Funciones Básicas:

- Producción
  - Elabora el producto o servicio.
- Mercadotecnia
  - Se encarga de la fabricación o desarrollo de bienes.
  - Vende el producto.
- Finanzas
  - Estrategias de promoción, distribución y publicidad.
  - Invierte y maneja el dinero.
- Sistemas
  - Control de recursos económicos, inversión y manejo de ganancias.
- Recursos Humanos
  - Manejo de la información y tecnología.
  - Gestiona los procesos informáticos, bases de datos y tecnologías de la organización.
  - Contrata y coordina al personal.
  - Selección, capacitación y gestión del talento humano.

Características de las Áreas Funcionales:

Varían según la empresa. Dependen del tamaño, complejidad y características de la organización.

Coordinar esfuerzos Las áreas trabajan de manera independiente para alcanzar los objetivos organizacionales.

Concepto y tipos de organizaciones

Concepto de Organización

Definición: Es un conjunto de actividades coordinadas para lograr objetivos en organizaciones mediante la división del trabajo y especialización.

- Funciones Básicas de Toda Organización:
  - Vender
  - Fabricar
  - Manejar el dinero
  - Gestionar la información y la tecnología
  - Coordinar al personal.
- Áreas Funcionales:
  - También conocidas como áreas de actividad, departamentos, unidades funcionales, gerencias o direcciones.
  - Importancia
    - Lograr los objetivos de la empresa.
    - Promueven eficiencia y eficacia.
    - Delimitan funciones, responsabilidades y jerarquías.
    - Facilitan la optimización de recursos.
  - Herramientas para Representarlas: Organigramas (muestran funciones, jerarquías y áreas funcionales).
- Tipos de Organizaciones:
  - Micro o Pequeña Empresa
    - Estructura: Centralizada, con el dueño manejando todas las funciones.
    - Características: Pocas funciones, toma de decisiones centralizada, horizontal por el propietario.
  - Mediana Empresa
    - Estructura: Especializada y áreas funcionales, comienzan a formarse.
    - Características: Delegación de funciones, niveles jerárquicos.
    - Necesidad: Técnicas administrativas para el crecimiento.
  - Empresa Grande
    - Estructura: Diversas áreas funcionales, delegación y descentralización.
    - Características: Gran número de especialistas, complejidad administrativa.
    - Necesidad: Divisiones y unidades de negocio para gestionar diferentes funciones.
- Características Generales de las Áreas Funcionales:
  - Dependen del tamaño y tipo de la empresa.
  - Contribuyen a la eficiencia organizacional.
  - Facilitan el desarrollo y especialización de tareas.

Funciones Operativas

- Recursos humanos
  - Áreas: Recursos Humanos (RRHH)
    - También conocida como Relaciones Industriales o Capital Humano.
  - Objetivo
    - Seleccionar al personal adecuado.
    - Capacitar al personal para optimizar habilidades y conocimientos.
    - Dirigir al personal hacia el logro de los objetivos organizacionales.
    - Lograr el desarrollo óptimo de los empleados.
    - Aumentar el grado de satisfacción y permanencia dentro de la organización.
  - Importancia
    - Personal Estable: La estabilidad del personal es esencial para el éxito organizacional.
    - Motivación Personal: motivado contribuye a una mayor productividad.
  - Principales Funciones
    - Selección de Personal
      - Reclutamiento y selección de empleados adecuados.
      - Evaluación de competencias y perfiles.
    - Capacitación y Desarrollo
      - Programas de formación continua.
      - Desarrollo de habilidades y competencias.
    - Gestión del Desempeño
      - Establecimiento de objetivos y evaluaciones periódicas.
      - Medición de la productividad y efectividad.
    - Compensación y Beneficios
      - Establecimiento de salarios y prestaciones.
      - Diseño de sistemas de incentivos y reconocimos.
    - Relaciones Laborales
      - Resolución de conflictos laborales.
      - Mantenimiento de un buen clima organizacional.
    - Bienestar y Motivación
      - Programas de motivación y bienestar.
      - Fomentar un ambiente de trabajo saludable y positivo.
- Contabilidad y Finanzas
  - Función Principal: Administración de los recursos de la organización.
  - Contabilidad
    - Registra, clasifica y resume las transacciones financieras.
    - Tipos de Contabilidad
      - Financiera: Registra las transacciones de la empresa en términos monetarios.
      - Administrativa: Proporciona información para la gestión interna.
      - Fiscal: Asegura el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
  - Contraloría
    - Controla los recursos financieros de la empresa.
    - Supervisa el cumplimiento de los objetivos financieros.
  - Tesorería
    - Gestiona el flujo de efectivo.
    - Administra los recursos de la empresa para garantizar su solvencia.
  - Impuestos
    - Administración de las obligaciones fiscales de la empresa.
    - Planificación para el cumplimiento fiscal.
  - Áreas Principales de Finanzas
    - Planeación Financiera
      - Establece metas financieras a corto y largo plazo.
      - Diseña estrategias para alcanzar las metas.
    - Presupuestos
      - Establece planes financieros a partir de ingresos y gastos estimados.
    - Costos
      - Controla y ajusta el gasto según los recursos disponibles.
      - Determina los costos de producción.
      - Controla y optimiza los costos operativos.
    - Administración de Riesgos
      - Identificación, evaluación y control de los riesgos financieros.
    - Cuentas por Cobrar y Cobranzas
      - Gestión de la cobranza de los clientes.
      - Controla el flujo de efectivo proveniente de las ventas.
    - Cuentas por Pagar
      - Administración de las obligaciones de pago a proveedores.
    - Inversiones
      - Gestión de las inversiones de la empresa para maximizar los rendimientos.
  - Objetivos de la Función Financiera
    - Obtención de Recursos Consiguen Tarifas para las operaciones.
    - Asignación de Recursos Distribuir los recursos de manera eficiente.
    - Control de Costos y Gastos Asegurar que los costos no superen los ingresos.
    - Pago de Obligaciones Cumplir con todas las responsabilidades financieras.
    - Maximizar los Rendimientos Financieros Generar la mayor rentabilidad posible.
  - Sistema Contable
  - Genera Informes Financieros
    - Balance General: Muestra la situación financiera.
    - Estado de Resultados: Muestra el desempeño financiero.
    - Estado de Cambios en el Capital Contable: Detalla los cambios en el patrimonio.
    - Estado de Flujo de Efectivo: Muestra los movimientos de efectivo.
  - Base para la Toma de Decisiones
    - Decisiones de Inversión: Determina en qué proyectos invertir.
    - Decisiones de Financiamiento: Determina cómo financiar las operaciones.
    - Decisiones Operativas: Controla las actividades diarias para asegurar rentabilidad.
- Ventas y mercadotecnia
  - Ventanas Principales
    - Globalización y Competitividad
      - Conexión: la relaciona con la necesidad de usar la mercadotecnia para mantenerse competitivo a nivel global.
  - Actividades Principales de Mercadotecnia
    - Investigación de mercados.
    - Planeación estratégica
    - Análisis y segmentación del mercado
    - Producto, precio, logística, publicidad, ventas, relaciones públicas, promoción de ventas.
  - Mezcla de Mercadotecnia (Las 4 P's)
    - Producto: Características/atributos tangibles e intangibles (envase, marca, etc.)
    - Precio: Estrategias de fijación (demanda, competencia, costos).
    - Promoción: Publicidad, ventas, relaciones públicas
    - Plaza: Logística, canales de distribución
  - Enfoque Integral
    - Conectar las etapas de forma estructurada en una estrategia creativa e innovadora.
- Producción
  - Etapas del proceso de producción
    - Desde materia prima hasta el producto terminado.
    - Sistemas de producción
      - Producción doméstica, artesanal, en serie, mecanizada y robotizada.
  - Áreas clave
    - Programación de producción: Definir los tiempos y cantidades de producción.
    - Diseño del producto / Ingeniería de desarrollo: Características, especificaciones y procesos de fabricación.
    - Procesos o administración de manufactura: Gestión de los procedimientos de producción.
    - Control de calidad: Asegurar que los productos cumplan con los estándares.
    - Mantenimiento: Garantizar que las máquinas y equipos funcionen correctamente.
- Administración de materiales
  - Compras o abastecimientos: Gestión de la adquisición de materiales.
  - Control de inventarios o almacenes: Supervisar el almacenamiento y disponibilidad de materiales.
- Funciones básicas
  - Localización de la planta: Decisión sobre la ubicación del centro de producción.
  - Estudio del trabajo: Análisis de las tareas y tiempo necesario para la producción.
  - Control de inventarios: Gestión de los recursos materiales disponibles.
  - Planeación y control de manufactura: Asegurar la eficiencia en los procesos.
  - Diseño del producto Especificación de las características del producto.
  - Control de procesos: Supervisión de la calidad en cada etapa del proceso.
  - Seguridad industrial: Garantizar la protección de los empleados.
  - Calidad: Enfoque integral para mantener la calidad en todo el proceso.

Valores Institucionales de la organización

- Filosofía de la Empresa: Enfocada hacia el bien común.
  - Importancia de los Valores: Para la cultura organizacional, operación y selección de las integrantes.
  - Ejemplo del Empresario: Actuar de manera ética y socialmente responsable.
- Valores Básicos que Todo Emprendedor Debe Poseer.
  - Honestidad: Actuar con transparencia.
  - Responsabilidad: Cumplir con deberes y compromisos.
  - Equidad: Tratar a todos con imparcialidad.
  - Justicia: Tomar decisiones basadas en la verdad.
  - Respeto: Consideración y valoración de las demás.

Antecedentes de la administración y la administración actual

Antigüedad Grecorromana

Época Primitiva

- Actividades principales
  - Caza
  - Pesca
  - Recolección
- Organización social
  - Los jefes de familia ejercían la autoridad.
  - Toma de decisiones de mayor importancia.
- División primitiva del trabajo
  - Basada en
    - La capacidad de los sexos y edades de los miembros.
    - Al trabajar en grupo surgió la administración incipiente.
- Administración incipiente
  - Asociación de esfuerzos para un fin determinado.
  - Requiere de la participación de varias personas.
- Ley de oro de la administración
  - Busca
    - Obtener los máximos resultados con el mínimo esfuerzo.
- Descubrimiento de la agricultura
  - El hombre se hizo sedentario.
  - Necesidad de coordinar esfuerzos para la siembra y almacenamiento de cosechas.
  - Aplicación de formas de administración en la agricultura.

Periodo agrícola

- Aparición de la Agricultura
  - Surge la vida sedentaria.
  - Prevalece la división del trabajo por edad y sexo.
- Organización Social
  - Tipo patriarcal.
  - La casa, pesca y recolección secundarias frente a la economía agrícola de subsistencia.
- Aparición del Estado
  - Inicio de la civilización.
  - Surgimiento de
    - Ciencia
    - Literatura
    - Religión
    - Organización política
    - Escritura
    - Urbanismo
- Mesopotamia y Egipto
  - Primeros Estados representativos.
  - El surgimiento de clases sociales, se manifiesta en
    - Pago de tributos en especie.
- Control del trabajo colectivo
  - Bases para la administración en estas civilizaciones.
- Funcionarios precursores de la administración
  - Encargados de aplicar políticas tributarias del Estado.
  - Manejo de grupos humanos en la construcción de grandes obras.
- Código de Hammurabi
  - Muestra el desarrollo del comercio en Babilonia.
  - como
    - Operaciones crediticias.
    - Contabilidad de tiempos.
    - Archivos de casas comerciales.
  - Administración de operaciones
- Aportes de las civilizaciones
  - Logrados con la utilización de la administración.

Grecia

- Características
  - Estricta supervisión del trabajo.
  - Castigo corporal como forma disciplinaria.
  - Los esclavos carecían de derechos.
- Esclavismo
  - Bajo rendimiento productivo.
- Consecuencias
  - Descontento y trato inhumano de los esclavos.
  - Caída la caída del Imperio Romano.
- Avances clave
  - Cuna de la civilización occidental.
  - Filosofía
  - Medicina
  - Historia
  - Matemáticas
  - Astronomía
  - Bellas Artes
  - Ingeniería
  - Derecho
  - Administración
- Democracia
  - Primer sistema democrático.
- Organización Social, Política, Militar y Económica
  - Supervisión estricta del trabajo.
  - Administración
  - Uso del castigo físico.

Cristianismo y Administración

- En el año 325 d.C. Concilio de Nicea.
  - Se alejó del Imperio Romano de Occidente y Oriente.
- Iglesia Católica
  - Introduce nuevas formas de administración.
  - Principios de
    - Autoridad
    - Jerarquía
    - Disciplina
    - Organización
  - Influencia en modelos de administración actuales.
- Caída del Imperio Romano
  - Causada por la organización ineficaz y el maltrato a los esclavos.
- Estableces la doctrina cristiana

Época Feudal

- Relaciones Sociales
  - Los siervos trabajaban para los señores feudales.
- Régimen de servidumbres
  - Dependencia del siervo hacia el señor feudal.
- Administración del Feudo
  - El señor feudal ejercía control sobre la producción de los siervos.
- Control del Señor Feudal
  - La administración interior del feudo se basaba en los criterios del señor.
- Transformaciones al Finalizar la Época Feudal
  - Un gran número de siervos se convirtió en trabajadores independientes.
  - Siervos o trabajadores independientes
    - Creación de talleres artesanales.
    - Formación de sistemas de oficios con nuevas estructuras de autoridad.
- Talleres Artesanales y Oficios
  - Trabajaban junto a oficiales y aprendices.
  - Artesano-patronos
- Desarrollo del Comercio
  - Delegaban su autoridad a los oficiales y aprendices.
  - El comercio a gran escala transformó la economía.
  - Economía familiar a economía de la ciudad.
- Corporaciones y Gremios
  - Horarios, salarios y demás aspectos laborales.
  - Regulaban condiciones de trabajo.
- Origen de los sindicatos
  - Los grandes ítalos el antecedente de los sindicatos modernos.

Revolución Industrial

- Ejemplo
  - Máquina de vapor.
- Aparición de Inventos y Descubrimientos
  - Desarrollo industrial impulsado por avances tecnológicos.
- Cambios en la Organización Social
  - Desaparición de talleres artesanales.
  - Centralización de la producción.
  - Empresarios como dueño de los medios de producción.
  - Trabajador vende su fuerza de trabajo.
- Sistema de fábricas
  - Surgimiento de la especialización y producción en serie.
- Administración en la Revolución Industrial
  - Características
    - Horarios excesivos.
    - Ambiente insalubre.
    - Labores peligrosas.
  - Explotación inhumana del trabajador
    - Administración coercitiva.
    - Gran libertad de acción para el empresario.
    - Influencia del espíritu liberal.
- Necesidad de Especialización
  - Surgimiento de administradores para gestionar problemas en las fábricas.
  - Especialistas y administradores.
- Corrientes del Pensamiento Social
  - Nuevas corrientes en defensa de los derechos laborales.
  - Defensa de los trabajadores.
- Aparición de la administración como ciencia social
  - Investigadores que llevaron al desarrollo de la administración como disciplina.
  - Madurez de las disciplinas administrativas.
- Aseguramiento de la Calidad y Tecnologías de la Información (TIC)
  - Conducirán al funcionamiento empresarial.
- Siglo XXI
  - Lograr eficacia.
  - Optimizar los recursos.
  - para
    - Administración se vuelve indispensable
  - Simplificar el trabajo.
- Aplicación Generalizada de la Administración

Desarrollo histórico de la administración

- Desde la aparición del hombre en la Tierra
  - Ha trabajado para subsistir.
  - Tratando de lograr mayor efectividad en sus actividades.
- La administración en la historia
  - Para lograr esta efectividad, ha utilizado la administración.
  - Es necesario realizar una revisión histórica de las relaciones del trabajo.
  - En estas relaciones se manifiesta el fenómeno administrativo.
- Comprensión de la administración
  - La administración se ha utilizado para organizar y mejorar las actividades humanas.
  - Para comprender la administración, se debe revisar cómo se ha encaminando a través del tiempo, las relaciones del trabajo y las relaciones laborales.

Escuelas del pensamiento administrativo

Escuela Científica

- Objetivo
  - Aplicar el método científico a la administración.
- Aportaciones clave
  - **Charles Babbage:** Pionero de la ingeniería industrial, maquina diferencial, y división del trabajo.
  - **Henry Metcalf:** Propuso una ciencia de administración con principios aplicables a todas las actividades humanas, control de costos y materiales.
  - **Henry Robinson Towne:** Promotor de Taylor. Enfatizó la importancia de los estándares y intercambio de experiencias personales.
  - **Frederick Winslow Taylor:** Padre de la administración científica. Estudio de tiempos y movimientos, Sistema de incentivos.
  - **Henry Lawrence Gantt:** Desarrollo la gráfica de Gantt (gráfico de barras). Sistemas de remuneración y capacitación.
  - **Frank Bunker Gilbreth:** Estudio de movimientos. Eliminación de movimientos de trabajo para optimizar tiempo y movimientos.
  - Estudio de tiempos y movimientos: Mejora la eficiencia.
  - Especialización: División del trabajo para mayor habilidad y eficiencia.
  - Selección de personal: Elección adecuada de trabajadores para cada tarea.
  - Incentivos: Sistema de pagos diferenciados para aumentar la productividad.
  - Capacitación: Formación continua de los trabajadores para mejorar su rendimiento.
  - Método científico: Aplicación de estudios y experimentos para encontrar los mejores métodos de trabajo.
  - Origen: Francia, Ingeniero de minas.
  - Obra: Administración Industrial y General (1916).
- Áreas Funcionales:
  - Un Principios de Administración
- El ser humano como el centro de la administración.
- Enfoque
  - **Objetivos:** Mejorar la productividad mediante la satisfacción de necesidades psicológicas y de grupo.
  - **Enfoque ético:** Respeto por la dignidad del trabajador.
- Autores destacados
  - **Robert Owen:** Promovió el bienestar social de los trabajadores. Fue comprendidos con reformas vitales.
  - **George Elton Mayo:** Teoría del descubrimiento del hombre. Efectos de las condiciones físicas del trabajo en la productividad.
  - La moral y productividad dependen de factores sociales, como el reconocimiento y la solidaridad.
- Conclusiones
  - La comunicación es clave para el éxito organizacional.
  - **Teoría X:** El ser humano es perezoso y necesita control constante.
  - **Teoría Y:** El ser humano disfruta del trabajo y puede controlarse a sí mismo en condiciones adecuadas.
  - **Administración por Objetivos:** Participación activa de los trabajadores en los objetivos de la empresa.
- Aportes clave:
  - Douglas McGregor
  - Abraham Maslow
- Enfoque:
  - La administración como un sistema.
  - Elementos internos que interactúan para alcanzar objetivos.
  - Elementos externos interactúan con el sistema (proveedores, clientes, tecnología, leyes).
  - Procesamiento de datos para determinar relaciones entre componentes.
  - Análisis de la organización como un todo y de la interacción entre sus componentes.
- Conceptos
- Uso de la informática
- Fundamental para el manejo de grandes organizaciones
- Aportes Principales:
  - Introduce la Teoría General de Sistemas.
  - Enfoque en las organizaciones como sistemas abiertos.
  - Interacción constante con el entorno.
  - Ludwig Von Bertalanffy:
- Concepto:
  - Coordinación de los objetivos de la empresa con los objetivos individuales.
  - Ventajas: claridad de objetivos, fomenta autodirección, comunicación y motivación.
  - Enfoque en la participación de todos los niveles en la fijación de objetivos.
- Administración por Objetivos (APO)
  - Peter F. Drucker
- La administración no es una ciencia exacta.
- Funciones del directivo: Planeación, organización, dirección, control, personal, innovación, coordinación.
- Importancia de la experiencia y el sentido común en la toma de decisiones.
- Ernest Dale:
- La administración imparte todas las actividades humanas.
- Funciones principales: Planeación y Control.
- La vida y el trabajo no deben complicarse innecesariamente.
- Lawrence Appley:
- Características del buen gerente: estudio de casos, toma de decisiones y análisis de resultados.
- Contribuciones Principales:
  - Gestión de resultados.
  - Toma de decisiones basada en la experiencia y el contexto organizacional.
  - Planeación y control para el éxito organizacional.
- Aplicaciones:
- Concepto Principal:
  - La administración debe basarse en tradición y costumbres pasadas, utilizando el proceso administrativo.
- Objetivos:
  - Integración de conocimientos de diversas escuelas de administración.
  - Evitar errores mediante el análisis de experiencias pasadas.
  - Comparación de eventos administrativos actuales con el pasado estudiado.
- Enfoque:
  - Agrupa teorías de diferentes enfoques en un marco más coherente.
  - Aplica el proceso administrativo a todas las situaciones.
- Escuela Neoclásica o Ecléctica
- Escuela Matemática
- Escuela Sistemática
- Escuela Estructuralista

Escuela Humanista

- Humanismo-Relacionismo
- Nacimiento
  - Surgió como respuesta a las deficiencias de la Escuela Científica.
  - Enfoque en el factor humano en el trabajo.
- Precursores: Max Weber (estructura burocrática)
- Elementos comunes:
  - Jerarquía
  - Democrática
  - Técnica
- Renata Mayntz:
  - Enfoque en la comunicación.
  - Coercitivas (autoridad centralizada).
  - Normativas (beneficios sociales).
  - Utilitarias (fines lucrativos).
- Amitai Etzioni:
  - Mixtas (beneficios y utilidades).
- Tipología de organizaciones
- Conflictos dentro de las organizaciones:
  - **Industriales** (empleados vs organización).
  - **Informales** (problemas personales).
  - **Derivados** (conflictos ajenos).
  - **Manifiestos** (extremistas, como problemas con sindicatos).
  - **Subyacentes** (causan malestar, como luchas de poder).
- Ralph Dahrendorf:
- Fundamental para el manejo de grandes organizaciones
- Aportes Principales:
  - Equilibrio entre estructura y recursos humanos.
  - Enfoque en autoridad y comunicación.
  - Autoridad (función de dirección).
  - Comunicación (formal e informal).
  - Comportamiento (división de trabajo).
  - Estructura (normas y reglas).
- Elementos comunes:
  - Clasificación de organizaciones según autoridad.
- Renata Mayntz:
  - Enfoque en la comunicación.
- Tipología de organizaciones
- Amitai Etzioni:
- Conflictos dentro de las organizaciones
- Ralph Dahrendorf:

Escuela del Comportamiento

- Nacimiento
  - Surgió como respuesta a las deficiencias de la Escuela Científica.
  - Enfoque en el factor humano en el trabajo.
- Precursores: Max Weber (estructura burocrática)
- Elementos comunes:
  - Jerarquía
  - Democrática
  - Técnica
- Renata Mayntz:
  - Enfoque en la comunicación.
  - Coercitivas (autoridad centralizada).
  - Normativas (beneficios sociales).
  - Utilitarias (fines lucrativos).
- Amitai Etzioni:
  - Mixtas (beneficios y utilidades).
- Tipología de organizaciones
- Conflictos dentro de las organizaciones
- Ralph Dahrendorf:
  - **Industriales** (empleados vs organización).
  - **Informales** (problemas personales).
  - **Derivados** (conflictos ajenos).
  - **Manifiestos** (extremistas, como problemas con sindicatos).
  - **Subyacentes** (causan malestar, como luchas de poder).

Escuela Cuantitativa

- Henri Fayol
- Escuela del Proceso Administrativo
- Áreas Funcionales:
  - Técnicas, comerciales, financieras, seguridad, contabilidad y gerencia.
  - Unidad de mando, autoridad, disciplina, división del trabajo, remuneración justa, individuales al interés general, remuneración, centralización, etc.
- Principios Contribuyentes
- Investigación de operaciones
- Escuela matemática
- Aportes clave:
  - Inventarios
  - Control de producción
  - Logística
  - Teoría de colas
  - Asignación de recursos
- Áreas de aplicación:
- Pioneros
  - Frederick Winslow Taylor
  - Henry Lawrence Gantt
  - Frank Bunker Gilbreth
- Principios Contribuyentes
- Investigación de operaciones
- Escuela matemática
- Aportes clave:
  - Douglas McGregor
  - Abraham Maslow
- Enfoque:
- Nacimiento
  - Surgió como respuesta a las deficiencias de la Escuela Científica.
  - Enfoque en el factor humano en el trabajo.
- Precursores: Max Weber (estructura burocrática)
- Elementos comunes:
  - Jerarquía
  - Democrática
  - Técnica
- Renata Mayntz:
  - Enfoque en la comunicación.
  - Coercitivas (autoridad centralizada).
  - Normativas (beneficios sociales).
  - Utilitarias (fines lucrativos).
- Amitai Etzioni:
  - Mixtas (beneficios y utilidades).
- Tipología de organizaciones
- Conflictos dentro de las organizaciones
- Ralph Dahrendorf:
  - **Industriales** (empleados vs organización).
  - **Informales** (problemas personales).
  - **Derivados** (conflictos ajenos).
  - **Manifiestos** (extremistas, como problemas con sindicatos).
  - **Subyacentes** (causan malestar, como luchas de poder).
- Escuela Estructuralista

Escuela Neoclásica o Ecléctica

- Se consolidó durante la Segunda Guerra Mundial.
- Aplicación de métodos matemáticos en logística, asignación de recursos, producción y almacenes.
- Escuela matemática
- Aportes clave:
  - Douglas McGregor
  - Abraham Maslow
- Enfoque:
- Nacimiento
  - Surgió como respuesta a las deficiencias de la Escuela Científica.
  - Enfoque en el factor humano en el trabajo.
- Precursores: Max Weber (estructura burocrática)
- Elementos comunes:
  - Jerarquía
  - Democrática
  - Técnica
- Renata Mayntz:
  - Enfoque en la comunicación.
  - Coercitivas (autoridad centralizada).
  - Normativas (beneficios sociales).
  - Utilitarias (fines lucrativos).
- Amitai Etzioni:
  - Mixtas (beneficios y utilidades).
- Tipología de organizaciones
- Conflictos dentro de las organizaciones
- Ralph Dahrendorf:
  - **Industriales** (empleados vs organización).
  - **Informales** (problemas personales).
  - **Derivados** (conflictos ajenos).
  - **Manifiestos** (extremistas, como problemas con sindicatos).
  - **Subyacentes** (causan malestar, como luchas de poder).
- Escuela Estructuralista

Escuela Neoclásica o Ecléctica

- Coordinación de los objetivos de la empresa con los objetivos individuales.
- Ventajas: claridad de objetivos, fomenta autodirección, comunicación y motivación.
- Enfoque en la participación de todos los niveles en la fijación de objetivos.
- Administración por Objetivos (APO)
- Peter F. Drucker
- La administración no es una ciencia exacta.
- Funciones del directivo: Planeación, organización, dirección, control, personal, innovación, coordinación.
- Importancia de la experiencia y el sentido común en la toma de decisiones.
- Ernest Dale:
- La administración imparte todas las actividades humanas.
- Funciones principales: Planeación y Control.
- La vida y el trabajo no deben complicarse innecesariamente.
- Lawrence Appley:
- Características del buen gerente: estudio de casos, toma de decisiones y análisis de resultados.
- Contribuciones Principales:
  - Gestión de resultados.
  - Toma de decisiones basada en la experiencia y el contexto organizacional.
  - Planeación y control para el éxito organizacional.
- Aplicaciones:

Corrientes actuales de la administración

Justo a tiempo

- Concepto principal
  - Método de producción justo a tiempo (JIT)
  - Origen: Desarrollado en Japón por Taiichi Ohno en Toyota (década de 1950).
  - Objetivo: Minimizar el desperdicio, reducir costos y entregar productos al menor costo posible.
- Definición
  - Reducir el espacio y el inventario innecesarios.
- Eficiencia
  - Mejorar el proceso general de producción.
  - Eliminar el exceso de producción.
- Características principales
- Flexibilidad
  - Producir sólo lo que se necesita en el momento y cantidad adecuados.
  - Cada centro de producción solicita únicamente los materiales necesarios de la etapa anterior.
- Siete tipos de residuos (Las siete residuos de Ohno)
- Reducción de residuos
  - Superproducción
  - Exceso de inventario
  - Movimientos innecesarios
  - Transporte interno
  - Fallas de calidad/reprocesamiento
  - Tiempos de espera
  - Mal diseño de procesos

Reingeniería

- Definición
  - Rediseño radical de los procesos principales del negocio, de principio a fin.
  - Uso de tecnología y recursos organizacionales para mejorar la eficiencia.
  - Enfoque en las necesidades y especificaciones del cliente.
- Objetivos
  - Cumplir con objetivos, productos o servicios solicitados.
  - Lograr valor agregado para la organización mediante un enfoque de procesos eficientes.
- Enfoque de Proceso
  - Visualiza los negocios como procesos clave, no como funciones de producción.
  - Incluye proveedores, clientes y actividades que agregan valor, desde los insumos en productos/servicios.
  - Procesa de principio a fin, desde los insumos hasta el valor para el cliente.
- Factores Impulsores
  - Cambio: El cambio pasa de ser esporádico a permanente.
  - Competencia: La competencia se globaliza y crea intensa.
  - Recursos (Materias Primas)
- Componentes Esenciales de un Proceso
  - Actividades.
  - Secuencia.
  - Objetivos claros, servicios o productos asociados a un cliente.
- Riesgos
  - Económicos: Implicaciones financieras.
  - Personales: Afecta a los empleados y su bienestar.
  - Organizacionales: Cambios en la estructura y cultura de la empresa.
  - La reingeniería implica un cambio de alto riesgo, pero una correcta gestión puede ser exitosa.
- Actividades Básicas
  - Enfoque hacia el cliente.
  - Orientación hacia procesos.
  - Uso de tecnología informática.
  - Confirmación de resultados.
- Definición
  - Gestión de la cultura organizacional.
  - Transformación de procesos de negocio a proveedores externos.
  - Uso de recursos externos para realizar actividades tradicionalmente internas.
- Objetivos
  - Estrategia para reducir costos, mejorar eficiencia y enfocarse en el negocio principal.
  - Reducir costos.
  - Mejorar la eficiencia en procesos no estratégicos.
  - Enfocar esfuerzos en las actividades clave de la empresa.
- Tipos de Actividades que Pueden Ser Externalizadas
  - Actividades Estratégicas: No deben ser externalizadas (relacionadas con la misión principal de la empresa).
  - Actividades de Apoyo: Medios para externalizar (sistemas financieros, recursos humanos, marketing, ventas, transporte, etc.).
- Tipos de Outsourcing
  - Outsourcing Total: Transferencia completa de todas las funciones y responsabilidades a un contratista.
  - Outsourcing Parcial, Solo se transfieren algunos elementos del proceso.
- Riesgos del Outsourcing
  - Riesgos Operacionales: Afectan la efectividad del negocio (ej. fallos en el control, falta de control).
  - Riesgos Estratégicos: Impactan la dirección de la empresa, su cultura y el control sobre la información.
- Principales Riesgos
  - Fraso: repercusiones de control>.
  - Selección incorrecta de contratista.
  - Dependencia de proveedores externos.
  - Pérdida de control sobre el personal interno.
  - Costos adicionales por negociación y monitoreo.
  - Desmotivación interna y rechazo del concepto de outsourcing.
- Áreas Comunes
  - Sistemas Financieros.
  - Sistemas Contables.
  - Marketing.
  - Recursos Humanos.
  - Logística y Transporte.
  - Procesos Administrativos.

Outsourcing

Empowerment (Empoderamiento)

- Definición: Potenciación y empoderamiento de empleados.
- Objetivo Principal
  - Delegación de poder y autoridad.
  - Implica que los empleados son responsables de sus propios aciertos y decisiones.
- Éxito Gerencial
  - Involucrar a los empleados en el proceso de toma de decisiones.
  - Aplanar la estructura jerárquica.
  - Fomentar la comunicación en todas direcciones.
  - Estilo que capacita a los empleados para tomar decisiones y asumir riesgos.
  - Enfoca el compromiso con la organización.
  - Involucrar el comportamiento de los empleados como si fueran dueños de la empresa.
- Elementos Claves
  - Efectivos: Logro de objetivos.
  - Relaciones
    - Sólidas Relaciones duraderas, no dependientes de relativos emocionales.
  - Disciplina
    - Fomentar orden y estructura.
    - Determinar roles y responsabilidades claras.
  - Compromiso
    - Lealtad hacia los empleados y la organización.
    - Persistencia: En la consecución de objetivos.
    - Energía de acción: Estimular y motivar.

Benchmarking

- Definición: Comparación de procesos y operaciones dentro de la misma organización.
- Benchmarking Interno
  - Características
    - Funciona en empresas grandes con múltiples divisiones.
  - Beneficios
    - Ayuda a descubrir innovaciones locales y transferirlas a otras áreas de la compañía.
    - Permite realizar pruebas antes de efectuar el benchmarking externo.
- Tipos de Benchmarking
- Benchmarking Competitivo
  - Definición: Comparación de productos, servicios y procesos con los competidores directos.
  - Características
    - Se centra en competidores directos, para identificar las mejores prácticas y razones de patente o ventaja competitiva.
  - Beneficios
    - Las lecciones aprendidas se transfieren fácilmente porque las tecnologías y procesos son similares.
- Benchmarking Funcional
  - Definición: Comparación con organizaciones que no necesariamente son competidores directos.
  - Características
    - Se centra en funciones o procesos comunes que existen en actividades a diversas industrias.
  - Beneficios
    - Permite aprender de las mejores prácticas de compañías reconocidas como líderes en áreas específicas.
- Aspectos Importantes
  - Categorías de Benchmarking
    - Productos y servicios.
    - Procesos de trabajo.
    - Innovaciones.
  - Aplicación
    - Es útil para mejorar mejores condiciones y descubrir nuevas reglas de mercado.
  - Consideraciones
    - No debe cambiar abruptamente la cultura organizacional.
    - Debe basarse en prácticas éticas y legales.

Competencias Laborales

- Definición: Capacidad efectiva para ejecutar con éxito una actividad laboral.
- Enfoques de Competencia Laboral
  - No es una probabilidad, sino una capacidad demostrada.
  - Ejecutar tareas: Habilidad para realizar tareas específicas.
  - Atributos personales: Actitudes y capacidades (ej. habilidades interpersonales).
  - Enfoque Holístico: Combina los dos enfoques anteriores.
- Componentes de la Competencia Laboral
  - Conocimientos, aptitudes y habilidades necesarias para desempeñar un puesto.
  - Superar dificultades: Capacidad para enfrentar problemas en el trabajo.
- Clasificación de Competencias Laborales
  - Competencias Básicas
    - Personales: Conductas educativas.
    - Sociales: Conductas básicas con el prójimo.
  - Competencias Genéricas
    - Habilidades útiles en múltiples trabajos.
    - Valoradas por las empresas: Mejor desempeño, beneficios extras.
  - Competencias Específicas
    - Necesarias para realizar un trabajo particular.
- Habilidades Más Valoradas en 2024
  - Liderazgo Empático, Formación y gestión de equipos.
  - Inteligencia Artificial: Creciente demanda, mejora la productividad.
  - Ciberseguridad: Alta demanda por escasez de talento.
  - Habilidades de negocio: Marketing digital, atención a clientes.
  - Análisis de datos: Visualización y comprensión de datos para la toma de decisiones.
  - Desarrollo web y computación: Necesarias por la escasez de perfiles técnicos.
  - Supervisión y cumplimiento: Aplicación de marcos regulatorios y protección de datos.

Capital Intelectual

- Definición: Valor del conocimiento, información y experiencia de individuos que proporcionan una ventaja competitiva a la empresa.
- Activo comercial: Suma de experiencias, procesos organizacionales y otros intangibles que contribuyen al resultado final.
- Difícil de medir: No se registra en el balance, pero es crucial (propiedad intelectual y otros intangibles).
- Características
  - Habilidades, calificaciones y educación.
    - Inversión en educación y capacitación aumenta la productividad.
    - Fundamental en empresas de servicios, tecnología y productos intangibles.
  - Experiencia laboral.
    - Empleados experimentados generan más valor.
    - Alta rotación de personal implica inversión en reclutamiento y capacitación.
  - Habilidades sociales y de comunicación.
    - Importancia en la efectividad de trabajo en equipo.
    - Fundamental para áreas de servicio al cliente.
  - Hábitos y rasgos de personalidad.
    - La disciplina, puntualidad y actitud positiva (valoradas más que las habilidades técnicas solas.
  - Fama individual e imagen de marca.
    - La imagen de marca y la marca personal aumentan la productividad y las ganancias.
    - Asociada con empresas como las de moda o artículos deportivos.
- Métodos de Medición
  - Balanced Scorecard
    - Mide cuatro perspectivas: financieras, de clientes, procesos internos y capacidad organizacional.
  - Conocimiento organizativo
    - Medido por la diferencia entre activos tangibles y valor de mercado de la empresa.
    - Otros métodos: estimación de rendimientos futuros, calificadores, etc.

Bibliografía

- Carl Richard L., La experiencia del liderazgo, quinta edición, México, D.F., International Thomson Editores, S.A. de C.V., 2006.
- Chiavenato Idalberto Introducción a la Teoría General de la Administración (7a. edición) Mc Graw Hill
- Chiavenato Idalberto Introducción a Teoría General de la Administración (9). McGraw-Hill, varias ediciones, Bogotá: Cap. 7 y 9.
- Daft, Richard L., Administración, Sexta edición, Thomson Learning, México, 2004.
- Ibañez Thomas S. y Snell, Scott A. (2009). Administración: Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo, 8ª ed., Mexico: McGraw-Hill.
- Koontz, Harold y Weihrich, Heinz (2004). Elementos de Administración, México.
- Fernández, Esteban (2001). Administración de empresas. Un enfoque interdisciplinar, Madrid: Pearson.
- Jones, Gareth R. y George, Jennifer M. (2010). Administración contemporánea, 6ª ed., Mexico: McGraw-Hill.
- Koontz, Harold y Weihrich, Heinz (2004). Elementos de Administración, México.
- Alamo, Carlos (1999). Teoría de la Organización y Administración Pública, Madrid,Editorial Tecnos

UDS Mi Universidad

Mapa Conceptual

Nombre del Alumno: Mirna Jaqueline Pérez Ayuso

Nombre del Profesor: Dr. Jesús Alberto Hernández Zamora

Nombre de la Materia: Introducción a la Administración

Licenci