

ESCUELAS DEL PENSAMIENTO HUMANO EN LA ADMINISTRACION

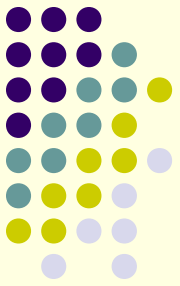


Licda. Msc. Evelyn Carolina Morales Ruiz
Sistemas Organizacionales y Gerenciales 1

2015



ETAPAS DE LA ADMINISTRACIÓN



- **ETAPA MECANICA:**

Previsión

Planeación

Organización

- **ETAPA DINAMICA:**

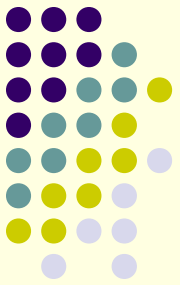
Integración

Dirección

Control

Ultimas tendencias

ACTIVIDADES PRIMARIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

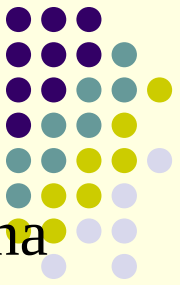


- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

Estas fases de la administración son importantes y trascendentales para tener una visión clara y amplia cuando no se es administrador de carrera.

Según Robinss

ADMINISTRACION

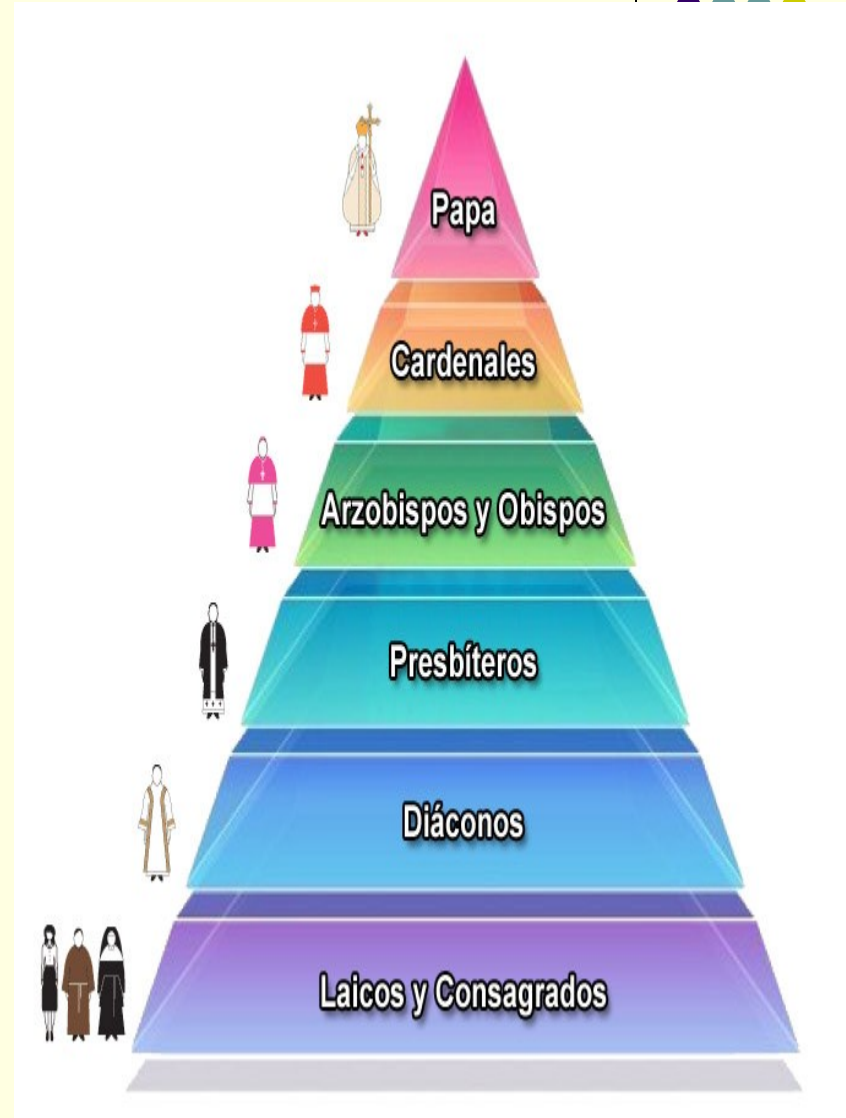


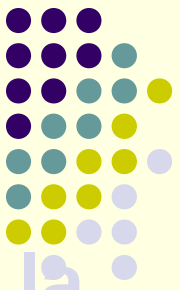
- ✦ Como se indico en la clase pasada, la administración ha existido por miles de años, Las Pirámides de Egipto, La Gran Muralla China, los filósofos griegos, los antiguos estrategas son evidencias actuales.
- ✦ Los datos de la elaboración de las Pirámides nos indican que se utilizaron más de 100,000 personas durante 20 años para su construcción, sin importar como se les llamara en aquel tiempo a las personas que dirigían, ya habían administradores, de tiempo, de materiales, de tareas, de personas, de obras, etc.



ADMINISTRACION

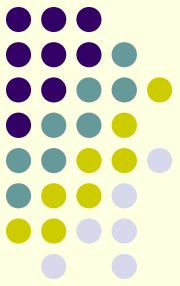
- Así también en la sagrada Biblia, hay muchas citas, que manifiestan la necesidad de un administrador (Moises).
- La Iglesia Católica sigue con la estructura que comenzó hace 2,000 años, los administradores de esta estructura son un ejemplo mundialmente conocido de la administración.





- Es ampliamente reconocida en la Revolución Industrial en el siglo XVIII (1880-1914).

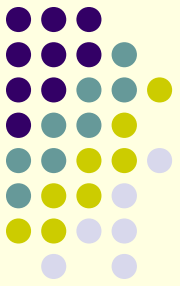




- Inicia en la segunda mitad del siglo XVIII, entre 1840 y 1850, período sumamente exitoso para el ser humano.
- El producto per cápita llega a su total esplendor.
- Se sustituye el trabajo artesanal por el industrial.
- James Watt introduce la máquina de vapor.



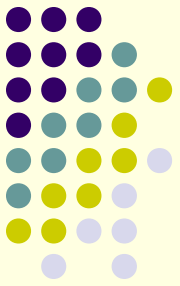
Resultados de la REVOLUCION INDUSTRIAL



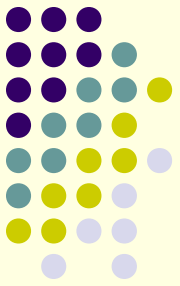
- La administración inició como pensamiento científico en las empresas tomando en consideración la disciplina y el carácter profesional, a fines del siglo XIX y principios del siglo XX, siendo los pioneros Frederick Taylor y Henry Fayol.



ESCUELAS DE LA ADMINISTRACION CLÁSICA



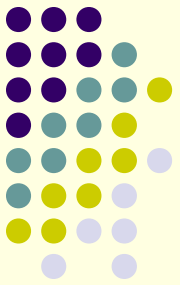
Frederick Wilson Taylor (1856-1915)



- Frederick Wilson Taylor (1856-1915), fundador de la administración científica, nació en Filadelfia, Estados Unidos. Procedía de una familia de principios rígidos y fue educado dentro de una **mentalidad de disciplina**, devoción al trabajo y al ahorro. En aquella época estaba de moda el sistema de pago por pieza o por tarea



Escuela de administración científica



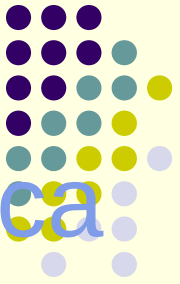
- Frederick Winslow Taylor (EEUU 1856-1975)

Aplico el método científico para lograr una elevación de la productividad mediante una mayor eficiencia en la producción, determinando los mejores métodos para realizar cualquier tarea.

El método científico comprende los siguientes pasos:

- ➡ **Fijar el problema y formular hipótesis**
- ➡ **Observar la hipótesis y obtener datos objetivos**
- ➡ **Plantear solución de problema, variables**

Escuela de administración científica



Investigación



Clasificación de resultados y analizarlos.

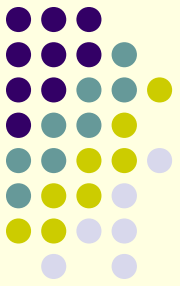


Planteamiento de la propuesta



Ajuste y monitoreo.

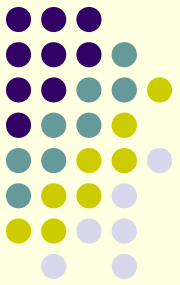
Escuela de administración científica



- Mientras que Adam Smith, creía firmemente en la división del trabajo, (Riqueza de las naciones), Frederick Taylor creía en el método científico para aumentar la producción, su método:

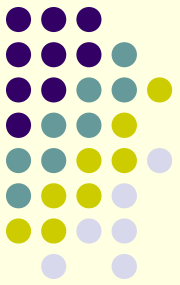


Escuela de administración científica



- Después de solicitarle al trabajador, según sus cálculos, los cambios en actividades y las formas correctas de realizar las tareas, se dio cuenta que su método científico funcionaba a la perfección.
- Descubrió también que para motivar al trabajador era necesario el factor económico así como también la fiel colaboración de su inmediato superior.

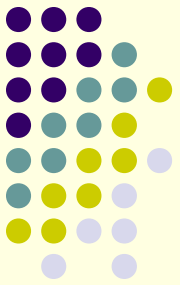
Escuela Tayloriana



Basada exactamente en el método científico, algunos de sus seguidores:

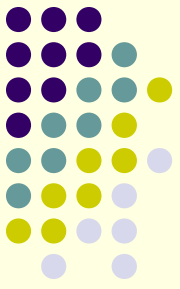
- Henry Gantt, creador de la grafica de Gantt, CPM Método de ruta critica- PERT Técnica para la revisión y evaluación de programa-, fiel científico que creía firmemente en la capacitación constante del trabajador.
- Frank y Lilian Gilbreth (1868-1924) creadores de los movimientos básicos industriales para trabajar y ser productivos (buscar, seleccionar, agarrar etc.)

PRINCIPIOS



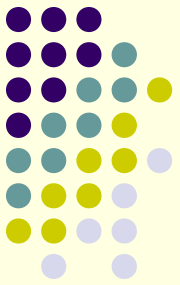
- ***1.Principio de planeamiento:*** Sustituir en el trabajo el criterio individual del operario, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos. **Sustituir la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.**





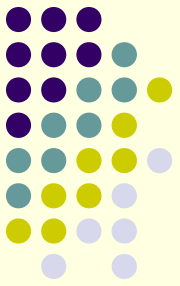
- ***2.Principio de la preparación/planeación:***
- Seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir **más y mejor**, de acuerdo con el método planeado.



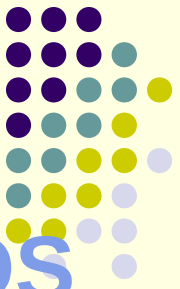


- **3.Principio del control:** Controlar el **trabajo** para certificar que el mismo esta siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.
- **4.Principio de la ejecución:** Distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo **sea disciplinada.**

ESCUELA DE LA ADMINISTRACIÓN CLÁSICA



- Henry Fayol, fundador de la Escuela Clásica, sistematiza la forma de administrar y da inicio al concepto de herramientas administrativas, que luego de una investigación fueron creadas para optimizar los recursos.
- Estas herramientas son enfocadas básicamente al recurso humano, ejemplo: Unidad de mando, disciplina, iniciativa, perseverancia, dedicación, jerarquía, etc.

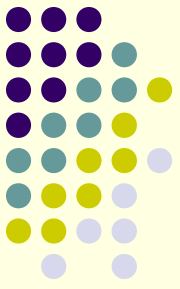


ESCUELA EMPÍRICA O DE CASOS

Basada especialmente en el método de simulaciones, la administración debe ser real y verdadera y no solo pragmática.

- Ernest Dale: Afirma que la administración puede ser objeto de cambio constante y puede variar de un momento a otro.





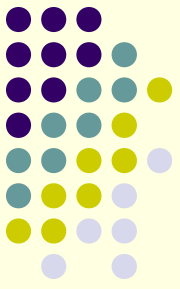
ESCUELA BUROCRATICA

La administración debe establecer con toda precisión y detalle todos los elementos de organización formal, reglamentos y líneas de autoridad para ser perfecta.

- Max Weber: La burocracia ideal de Weber identifica: División del trabajo, jerarquía, regular los actos de los empleados, aplicación de reglas, orientación constante.



ESCUELA DEL PENSAMIENTO HUMANO

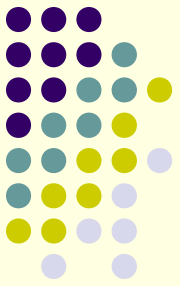


Lograr armonía en el centro de trabajo, las personas no siempre siguen los patrones de conducta esperados, esta Escuela presenta una visión del hombre y mujer y sus impulsos o a lo que llamamos comportamiento organizacional.

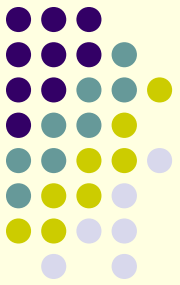


Robert Owen: Enfocado al recurso humano de la empresa, capacitaciones, motivaciones y tratamiento especial para todas las personas motivando para salir adelante.

ESCUELA DEL PENSAMIENTO HUMANO

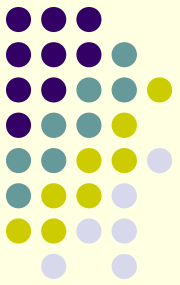


- **ROLES DE INFORMACIÓN:**
 - Monitor: Busca y recibe información.
 - Divulgador: Transmite a los medios de la organización la inf. Recibida.
 - Portavoz: Transmite información hacia el exterior de la organización.
- **ROLES DE DECISIÓN:**
 - Empresario: Iniciador de proyectos.
 - Controlador: Responsable de aplicar medidas correctivas.
 - Asignador de recursos: Decisiones importantes de la empresa.
 - Negociador: Negocios importantes.

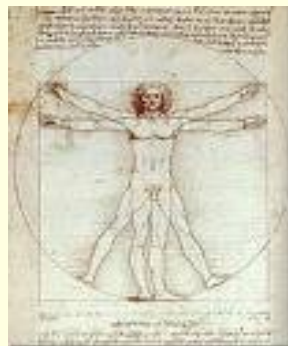


- George Elton Mayo: Fiel seguidor de la conducta emocional humana, factor determinante para la producción en una industria, sus estudios han sido probados varias veces en lo que ahora llamamos evaluación del desempeño, **él afirmó que el comportamiento y los sentimientos humanos están estrechamente relacionados entre si.**

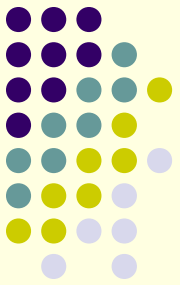




- Mary Parker: (EEUU) afirmó que toda persona quiere ser aceptada y sentirse parte de un grupo, siendo así mejorará su rendimiento laboral, su famoso modelo de CONTROL HOLISTICO, demostró la importancia del trabajo en equipo.



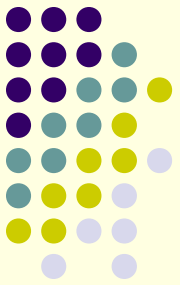
CONTROL HOLISTICO



- Toma en cuenta el desarrollo de las personas, su conducta, su forma de sociabilizar y con ello las consecuencias que genera como ser humano.

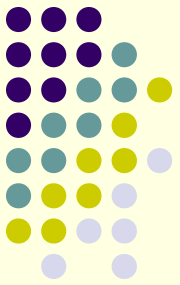


ESCUELA DEL SISTEMA SOCIAL

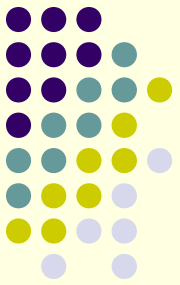


- Refiere al comportamiento en grupo y demuestra como varias personas unidas pueden realizar mejores resultados.
- Chester Barnanrd: Creador de conceptos como MISION Y VISION de las empresas y organizaciones.
- Wilfredo Pareto: Estudioso de los fenómenos sociales dentro de una organización y su famosa teoría calificativa y analítica.

ESCUELA DE LA TEORIA DE DECISIONES

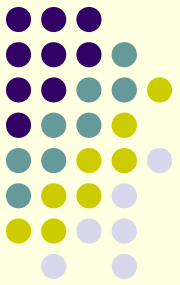


- La administración es un sistema y las decisiones son un proceso, por lo tanto, lo único que se necesita es tomar **buenas decisiones**.
- Las decisiones deben tomarse, no importando si éstas son fáciles o difíciles, complejas o estructurales, congruentes o incongruentes.



TEORIAS CONTEMPORANEAS DE LA ADMINISTRACION

SISTEMA

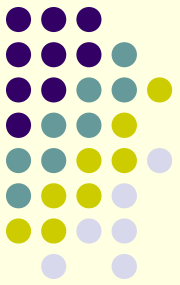


- Después del análisis de las Escuelas de la Administración a lo largo de la historia, se delimita que según las tendencias, éstas Escuelas pasaron a ser Enfoques directos a la Administración como **SISTEMA**.

Reyes Ponce y Koontz: Implementaron la teoría de reunir a todas las ciencias y hacerlas un conjunto unitario para una buena administración (la empresa y el Staff)



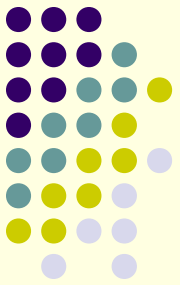
¿Qué es un sistema?



- Conjunto de partes interrelacionadas e interdependientes, dispuestas de modo que producen un todo unificado.
- El trabajo de cualquier administrador es asegurarse que todos los sub-sistemas de una empresa funcionen en conjunto para lograr el **SISTEMA ORGANIZACIONAL**.
- Un sistema psicológicamente está formado por la **ENTROPÍA** (debilitamiento del sistema, despidos, cambio de autoridades etc.) y la **HOMEOSTASIS** (equilibrio del sistema, ascensos, autoridades permanentes etc.)



ADMINISTRACIÓN COMO SISTEMA



RECURSO HUMANO

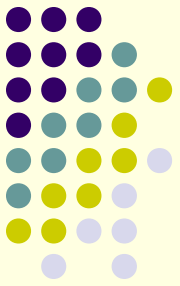
- Transformación
- Comunicación (con toda la organización)
- Incentivos

EMPRESA

- Metas en conjunto
- Retroalimentación del sistema
- Sinergia
- Sistema abierto
- Verificación de inversiones



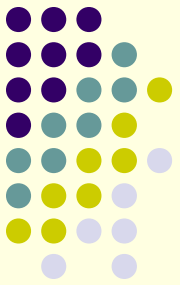
ADMINISTRACIÓN COMO SISTEMA



1. Ambiente externo
2. Evaluación de resultados
3. Análisis de errores
4. Conclusiones
5. Impacto

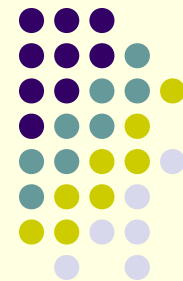


ENFOQUES DE LA ADMINISTRACIÓN



- Enfoque en el proceso administrativo y operacional: Integra los principios, técnicas y conocimientos de otros campos y otros enfoques “ENFOQUE PRINCIPAL DE LA ADMINISTRACIÓN”.
- Enfoque de las 7'S de Mckinsey
Strategy, Structure, Systems, Style, Staff,
Shared values, Skills.

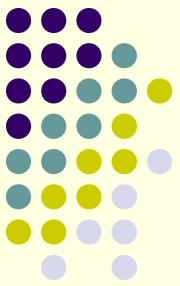
ESPECIES Y RELACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN



- Administración Pública:

Es la técnica utilizada para lograr la máxima eficiencia en el funcionamiento de un organismo social de orden público

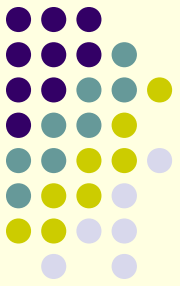
- Su capital son aportes de gobierno
- Su fin no es la obtención de utilidades
- Es comprador y vendedor a la vez
- Posee presupuesto separado
- Autoridad para nombrar a sus colaboradores
- Esta organizada conforme el Derecho público



- Es tipificada como autónoma o semiautónoma.
- Goza de independencia administrativa.
- Se comunica con el Gobierno central por medio de Ministerios o Secretarías.

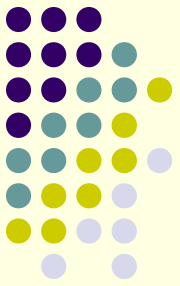


ADMINISTRACIÓN DE PERSONAS Y COSAS



- La buena administración depende de dos elementos:
- **La administración de personas**, esta sujeta a la ley de finalidad. (inteligencia del hombre)
- **La administración de cosas**, esta sujeta a la ley de la causalidad. (pueden ser precisadas)

Administración de las ciencias sociales

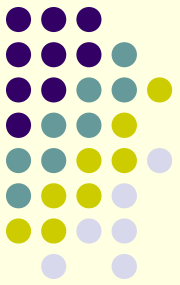


- Debe coordinar los datos sociológicos, psicológicos y económicos.

La economía, el derecho, la matemática, la sociología etc, son ciencias dirigidas por la administración y sin ella no pueden tener una coordinación lógica.



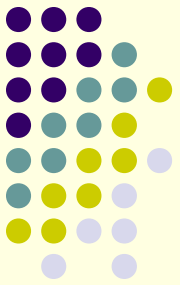
LOS GERENTES



- Es el responsable de cumplir con las funciones básicas de la administración en el desarrollo de sus relaciones.
- Es el miembro de una organización que integra y coordina el trabajo de otros.
- Son personas que llevan a cabo la tarea y funciones de administrar.

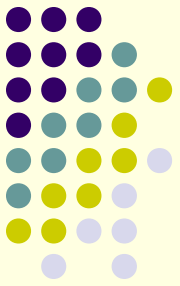


ALGUNOS ROLES DEL GERENTE



- **ROLES DE INFORMACIÓN:**
 - Monitor: Busca y recibe información.
 - Divulgador: Transmite a los medios de la organización la inf. Recibida.
 - Portavoz: Transmite información hacia el exterior de la organización.
- **ROLES DE DECISIÓN:**
 - Empresario: Iniciador de proyectos.
 - Controlador: Responsable de aplicar medidas correctivas.
 - Asignador de recursos: Decisiones importantes de la empresa.
 - Negociador: Negocios importantes.

Que debe tener un Gerente

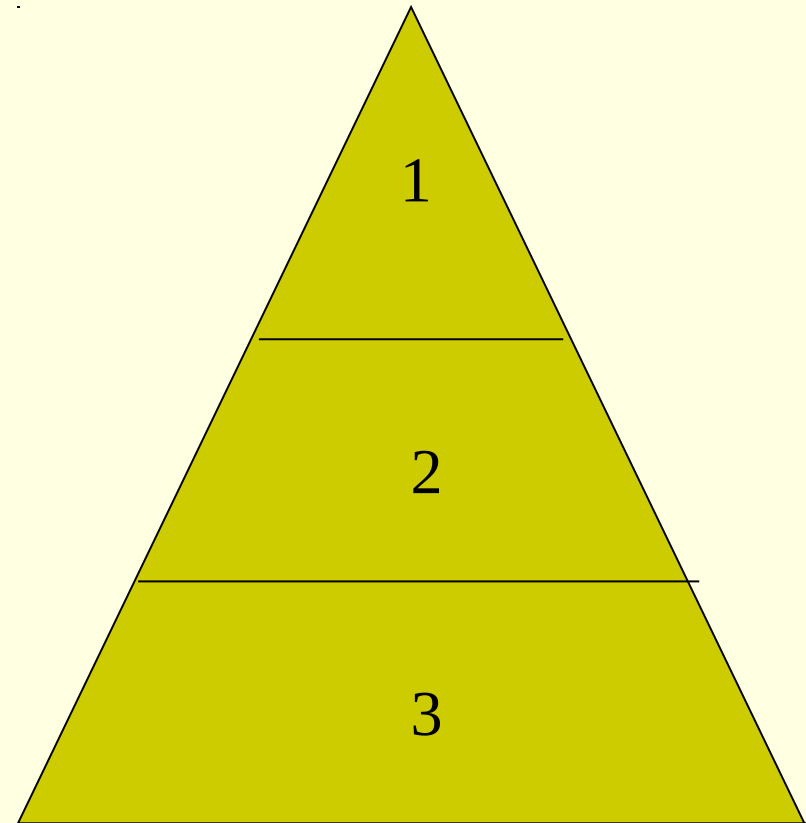


- Habilidad de diseño
- Habilidad conceptual
- Habilidad humana
- Habilidad Técnica

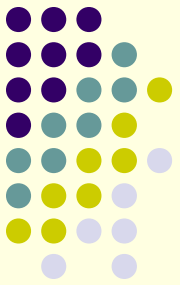
1. Administrador de Alto nivel.

2. Nivel intermedio

3. Supervisores



Análisis del entorno

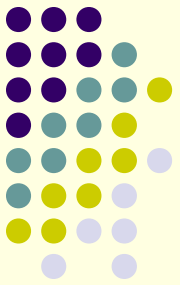


- Para ser un buen administrador es necesario analizar el entorno en el cual nos encontramos, es por ello que analizamos los avances a nivel mundial.

LA GLOBALIZACIÓN: Eliminación de fronteras nacionales (Burger King es propiedad de una empresa Brasileña) se puede manejar una empresa desde el pueblo más pequeño.



ANALISIS DEL ENTORNO

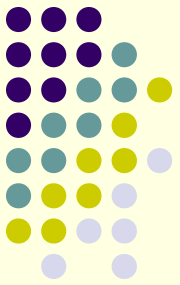


- Después del análisis de las teorías a lo largo de la historia, se delimita que según las tendencias, la administración de los gerentes es fundamental.

Reyes Ponce cree firmemente en la capacidad del gerente para detectar los problemas del entorno.

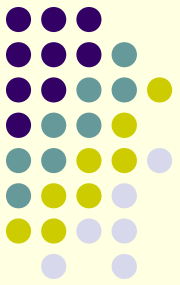


TENDENCIAS MUNDIALES EN LA ADMINISTRACIÓN

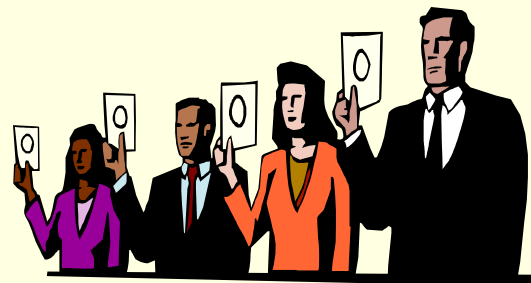


- - Gestión del CAPITAL INTELECTUAL
- - Gestión Turística.
- - Gestión Logística.
- - Gestión de Calidad.
- - Gestión de Seguridad y Medio Ambiente.
- - Gestión Financiera y Contable
- - Globalización y desarrollo.
- - Gestión Tecnológica e Innovación
- - La Integración económica.

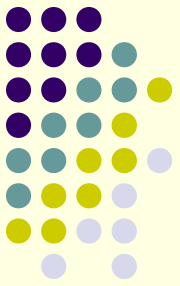
Gestión del CAPITAL INTELECTUAL



- En los últimos tiempos el capital intelectual y el capital dinerario de las empresas es el recurso más valioso, se han elaborado infinidad de estudios sobre el valor objetivo y de dividendos que se obtiene con un personal altamente motivado y eficaz.



Persona y Empresa



Persona:

Individuo

Miembro de una familia

Trabajador de una
empresa

**Conocimientos
Experiencias
Ideas
Trabajo**

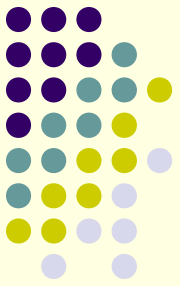
Empresa:

Medio de
subsistencia

Oportunidad de
desarrollo

“Las personas son el fin de las empresas, no son un medio”

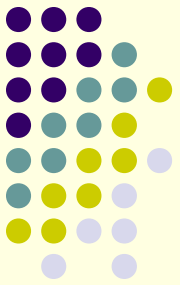
GESTION TURISTICA



Esta tendencia administrativa ha tomado mayor relevancia, debido a las múltiples divisas que genera en todo el mundo, es por ello que la administración tanto pública como privada invierten constantemente en este proceso para obtener mejores ganancias.



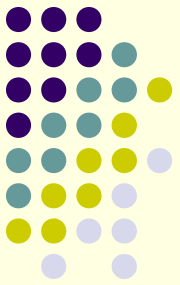
GESTION LOGISTICA



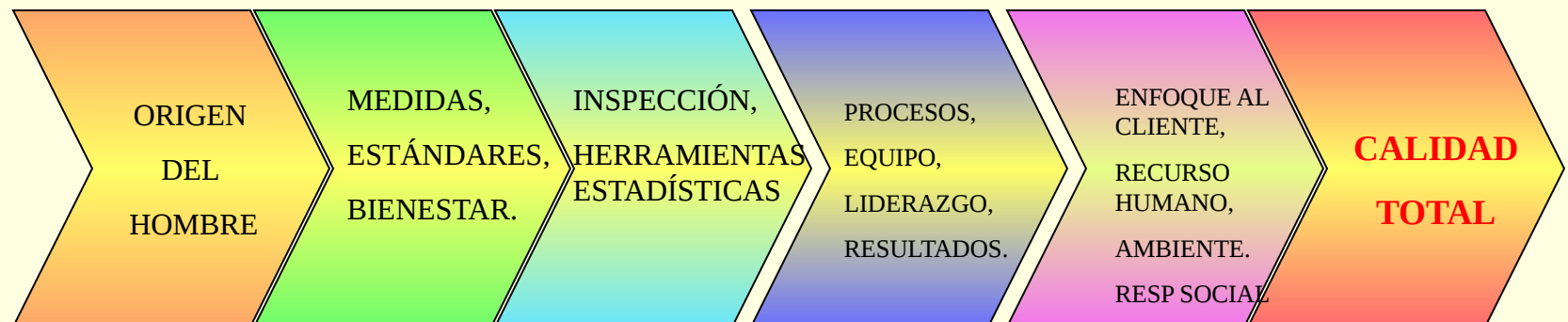
- Importantísima en las empresas industriales y de manufactura, inversiones altas en cuando a la cadena de mando y la cadena de operación, todo esto con el fin de generar más ganancias.



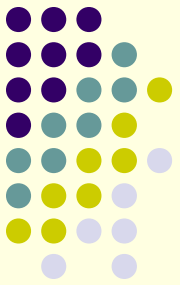
GESTION DE CALIDAD TOTAL



- Los círculos de calidad
- Las teorías de calidad total
- En busca de la calidad
- En busca de la excelencia

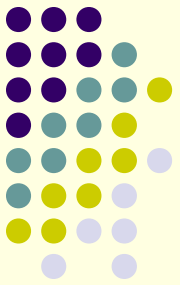


Historia de la Calidad



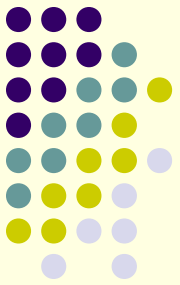
- Años 20's. Walter Shewhart, métodos estadísticos, sustituyó inspección 100%
- 1,943. Edwards Deming, muestreo estadístico
- 1,951. Joseph Juran, responsabilidad gerentes
- 1,962. Kaoru Ishikawa, círculos de calidad
- 1,970. Países occidentales pierden liderazgo comercial e industrial ante países asiáticos
- 1,980. Industria automotriz alarmada. Mejorar calidad y bajar precio
- Actualmente. Globalización, apertura de mercados.

Gestión de seguridad y medio ambiente



- Conjunto de actividades tendientes a procurar la ordenación del medio ambiente y contribuir al establecimiento de un modelo de desarrollo sostenible.
- Coadyuve satisfacer las necesidades de la generación actual sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

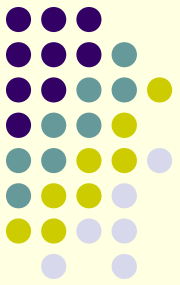




Normas constitucionales vinculantes

- **Art. 3. Derecho a la vida.**
- **Art. 60. Patrimonio cultural.**
- **Art. 93. Derecho a la salud.**
- **Art. 94. Obligación del Estado sobre salud y asistencia social.**
- **Art. 95. La salud y el bien público.**
- **Art. 96. Control de calidad de productos.**
- **Art. 118. Principios del régimen económico y social.**
- **Art. 119. Obligaciones del Estado (c. Adoptar las medidas que sean necesarias para la conservación, desarrollo y aprovechamiento de los recursos naturales en forma eficiente.)**
- **Art. 121. Bienes del Estado.**
- **Art. 125. Explotación de recursos naturales no renovables.**
- **Art. 126. Reforestación.**
- **Art. 127. Régimen de aguas.**
- **Art. 128. Aprovechamiento de aguas, lagos y ríos**
- **Art. 129. Electrificación.**

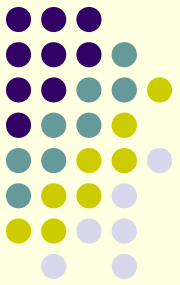
Gestión financiera y contable



- La importancia del factor financiero es imperante en cualquier ambiente organizacional, puesto que de éste depende la supervivencia de la empresa.
- CASO GRECIA



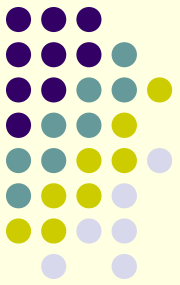
GLOBALIZACIÓN



- El fenómeno de la globalización no es solamente un proceso económico, incorpora la dimensión social y cultural. Es un desafío participar en la globalización y mantener la identidad nacional.



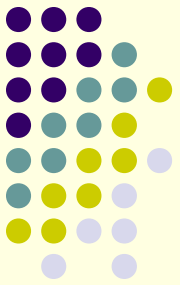
GESTION TECNOLOGICA



La tecnología es una de las herramientas más importantes de la administración, hoy en día es imprescindible para el desarrollo de una organización. (bancos)



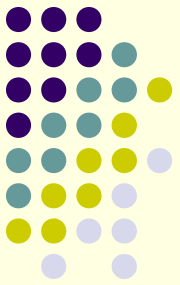
INTEGRACION ECONOMICA



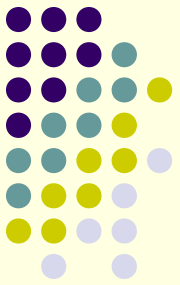
- Proceso a través del cual dos o más mercados nacionales previamente separados, se unen para formar un mercado de mayor dimensión.



VENTAJAS DE LA INTEGRACIÓN ECONOMICA



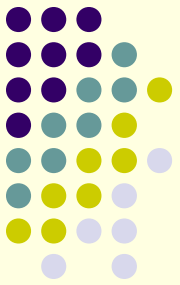
- **Implica una expansión industrial y un mejor aprovechamiento de los factores de la producción para establecer producciones en escala.**
- **Optimiza la eficiencia y productividad gracias a la complementación industrial**



Kaizen

- Significa mejoramiento progresivo que involucra a todos, incluyendo tanto a gerentes como a trabajadores. La filosofía de Kaizen supone que la forma de vida de trabajo, vida social o vida familiar merece ser mejorada de manera constante.

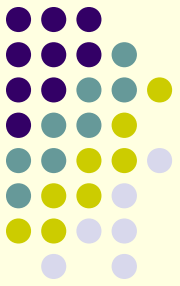




Kaizen y la Administración

- La administración tiene dos componentes principales:
- **Mantenimiento y mejoramiento.**
- El mantenimiento se refiere a las actividades dirigidas a mantener los actuales estándares tecnológicos, administrativos y de operación, siendo los responsables los supervisores.
- El mejoramiento se refiere a las actividades dirigidas a mejorar los estándares corrientes, siendo los responsables la gerencia media

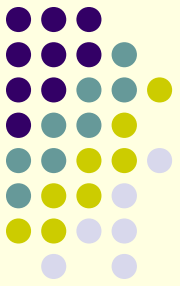
La Práctica de Kaizen



Un programa bien planificado de Kaizen puede descomponerse además en tres segmentos, dependiendo de la complejidad y el nivel de Kaizen

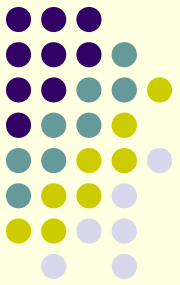
- Kaizen Orientado a la Administración
- Kaizen Orientado al Grupo
- Kaizen orientado al individuo

INTERROGANTES IMPORTANTES



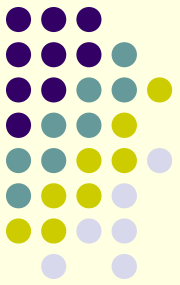
- ¿Qué es la calidad total?
- ¿De qué se trata?
- ¿Qué implica para la empresa y para las personas?
- ¿Cómo trabajar por ella y con qué herramientas?

ALGUNOS CONCEPTOS DE CALIDAD



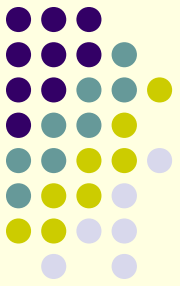
- Juran. “Calidad es que un producto sea adecuado para su uso. Así la calidad consiste de ausencia de deficiencias y de aquellas características que satisfacen al cliente”
- American Society for Quality Control (ASQC). “La calidad es la totalidad de detalles y características de un producto o servicio que influye en su capacidad para satisfacer necesidades dadas”

ALGUNOS CONCEPTOS DE CALIDAD



- NOM-CC, Mexico. “Es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas preestablecidas”

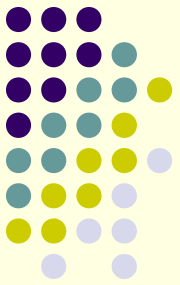
LA MALA CALIDAD NOS CONDUCE A:



- Pagar por elaborar productos malos
- Inspección excesiva
- Reinspección y eliminar rechazos
- Más capacitación e instrucciones para minimizar fallas
- Gastos por fallas y devoluciones
- Problemas con proveedores
- Mas servicios de garantías

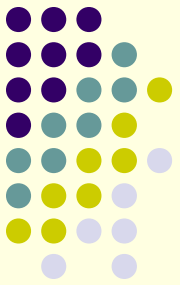


KAORU ISHIKAWA



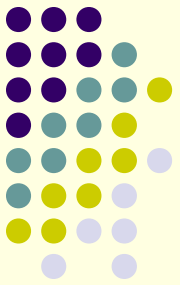
- Educación y capacitación.
- Métodos estadísticos.
- Trabajo en equipo.
- Círculos de Calidad
- Satisfacción del Cliente: precio, producto, servicio, en tiempo, valor agregado.
- Calidad del producto
- Calidad del trabajo
- Calidad del servicio
- Calidad de la empresa
- Calidad del Recurso Humano, ¡ LAS PERSONAS!

PHILIP CROSBY



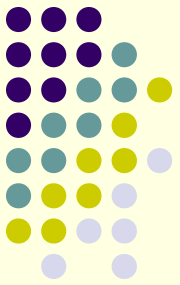
- CERO DEFECTOS.
- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Costo de cumplimiento + costo incumplimiento
- La Calidad es gratis, pero no es un regalo.
- C's: Comprensión, Compromiso, Competencia, Comunicación, Corrección, Continuidad.
- Absolutos: Cumplir requisitos, Prevenir, Cero defectos y precio de la no concordancia

EDWARD DEMMING

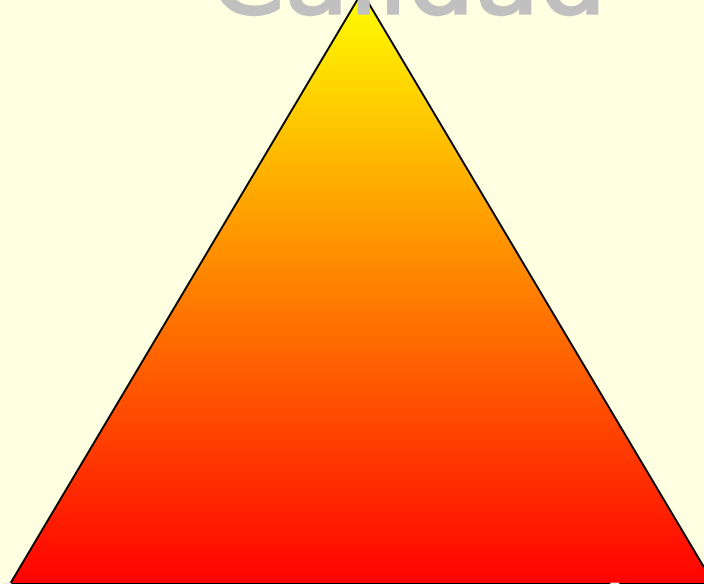


1. Mejorar el producto y servicio.
2. Nueva filosofía.
3. No inspección masiva
4. Proveedores largo plazo.
5. Mejora continua.
6. Capacitación en el lugar de trabajo.
7. Liderazgo.
8. Desterrar el temor.
9. Derribar barreras.
10. No slogans .
11. No metas numéricas.
12. Orgullo del trabajo bien hecho.
13. Educación.
14. Mejora continua: Planifique, haga, verifique y actúe.

JOSEPH JURAN



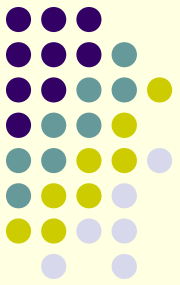
Planificación de la
Calidad



Control de Calidad

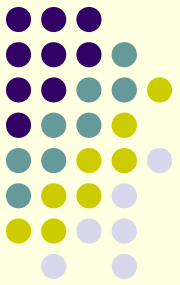
Mejora de la Calidad

SEIS SIGMA



- Seis Sigma implica tanto un sistema estadístico como una filosofía de gestión. Es una forma más inteligente de dirigir un negocio o un departamento. Seis Sigma pone primero al cliente y usa datos científicos para impulsar mejores resultados. Los esfuerzos de Seis Sigma se dirigen a tres áreas principales:
- Mejorar la satisfacción del cliente
- Reducir el tiempo del ciclo
- Reducir los defectos

PORQUE SEIS SIGMA



- SIGMA: Se le denomina así a los múltiples errores que puede tener una organización durante el desarrollo de sus objetivos.
- SEIS: Según la teoría estadounidense son los seis ceros que deben anularse en una administración

Lograr estos cambios permite llegar a los “Seis Ceros”: cero defectos, cero stocks, cero averías, cero plazos, cero papeles y cero accidentes.

