1. Administración tradicional: enumere las escuelas que integran las propuestas formales y sus principales aportes. ¿Cuál es la escuela que unifico las 2 propuestas?
2. Triangulo del servicio. Definición. Elementos que lo conforman y herramientas a utilizar para su optimización.
3. Mercados. Explique de que manera interviene el estado en los mercados. De ejemplos.
4. Escuela de psicología: desarrolle los tres aportes significativos que realizaron a la administración que son utilizados en la actualidad.
5. Control interno: definición. Objetivos y limitaciones del control interno. Técnicas de control

Respuesta:

2. Elementos que la conforman:
   * Estrategia de servicio
   * Cliente
   * Personal
   * Sistemas

**Definición:** es un esquema que permite integrar cuatro claves para una mejor gestión de los negocios y garantizar la satisfacción del cliente, en el cual el cliente será el centro de este esquema y todas las piezas deberán trabajar de formas sincronizadas para obtener el mejor resultado.

1. Los estados intervienen en los mercados estableciendo impuestos, tasas, aranceles, subsidios etc.  
   Ejemplo: fija aranceles a los productos importados, los cuales se cobran cuando entran en aduana, es un arancel de importación y se busca proteger el mercado local.  
   Ejemplo2: retenciones que es un impuesto a las exportaciones, lo que se busca con las retenciones es que no halla desabastecimiento local.  
   Ejemplo3: subsidios son reintegros que hace el estado a determinados productores con el fin de que continúe desarrollando una a ctividad o préstamo de un servicio que económicamente no es rentable.
2. Los 3 aportes de la escuela de psicología fueron:
   * **Dirección por objetivo:** la empresa designa una meta a lograr y le brinda los recursos necesarios para hacerlo, y el trabajador va a ser el responsable de su éxito o fracaso, donde la empresa solo va a controlar los resultados.
   * **La teoría X vs la teoría Y:** 
     + **la teoría “X”:** dice que sin la participación activa de la administración la gente se mostraría pasiva e incluso se opondría a las necesidades de la organización, dice que el hombre medio por naturaleza es indolente y trabaja lo menos posible.  
         
       **La teoría “Y”**: sostiene que la gente no es pasiva por naturaleza ni se opone los cambios, la gente adopta esa actitud como resultado de la mala experiencia en las organizaciones.  
       La motivación, el potencial de desarrollo, la capacidad de asumir responsabilidades, son todos elementos presentes en la gente y que la administración no los crea.
   * **Análisis transaccional cuyo autor Eric Berne:** dice que las relaciones interpersonales en las organizaciones se van a producir dos tipos de transacciones:
     + **Las transacciones paralelas:** es cuando ante un estímulo el resultado de la otra persona es el esperado o el deseado.
     + **Las transacciones bloqueadas:** es cuando ante el estímulo o requerimiento, el resultado no es el deseado (se genera el conflicto).

Estas transacciones existen porque según Berne: predomina uno de los 3 estados primarios del EGO de cada individuo.

1. **relativa al niño:** el sujeto actúa tal como siente sin ocultar y sin medir consecuencias.
2. **relativa al padre:** el sujeto actúa en forma formal y estereotipada (actúa como aprendió como se le enseñó y no acepta otra forma de hacer las cosas).
3. **relativa al adulto:** el sujeto evalúa la situación y luego de evaluarla va a ejercitar su decisión con independencia, cuando el estado del ego del adulto priva no hay conflicto, la transacción es paralela.
4. **Control interno:**   
   Es un sistema de control financiero utilizado por las empresas, establecidos por la gerencia para que los procesos administrativos se desarrollen de manera secuencial y ordenada  
     
   **objetivos del control interno:**

salvaguardar los activos y obtener información confiable para la toma de decisiones, además para que todas las actividades de la organización se realicen de operativa y eficiente.  
Tener un control sobre la producción diaria y poder notar de esta manera si hay irregularidades en la producción.

Promover la eficiencia organizacional y de esa manera lograr los objetivos y la misión de la empresa.  
finalmente el control interno busca asegurar que todas las operaciones realizadas se realicen dentro de las normas constitucionales, legales y reglamentarias de la empresa.

**Técnicas de control:**

1. **Técnica de Control cruzado:** consiste en controlar una información en dos sectores diferentes de la empresa lo normal sería que se obtenga el mismo resultado.
2. **Técnica de Control por oposición de intereses:** consiste en dividir la responsabilidad del funcionamiento de un proceso entre varios participantes de manera tal que cuando cesa la responsabilidad de uno, nace la responsabilidad de otro.
3. **Técnica Control por repetición:** se maneja una misma información que será procesada simultáneamente por dos sectores distintos de la organización, lo lógico es que el resultado coincida, de no coincidir debemos conciliar entre ambas informaciones para ver cuál es el origen de la diferencia.
4. **Técnica Control por excepción:** en este caso lo que se hace es establecer un parámetro o estándar respecto de la información que se debe recibir, si la información recibida está dentro de los parámetros, no se va a tomar acción alguna.  
   Cuando el resultado informado supere los estándares fijados se va a iniciar una acción de control destinada a corregir el problema que origina ese exceso de parámetro.   
     
   **Puede ser excepción o permanente:**  
   **sí es excepción:** no se toma medidas.  
   **sí es permanente:** habría que modificar el parámetro de producción.