

## 1.- DATOS DE LA ASIGNATURA

<b>Nombre de la asignatura:</b>	PROPEDEUTICO INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL.
<b>Carrera:</b>	INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL.
<b>Clave de la asignatura:</b>	
<b>Horas teoría-horas práctica-créditos</b>	

## 2.- PRESENTACIÓN:

### **Caracterización de la asignatura**

Esta asignatura aporta al perfil del prospecto a Ingeniero en Gestión Empresarial el conocimiento para poder conocer que es una empresa, su clasificación, los antecedentes y teorías de la gestión empresarial. Así mismo, integrar los elementos básicos para coordinar y dirigir equipos de trabajo multidisciplinarios que fomente el cambio organizacional en las instituciones para poder crear nuevas empresas, maximizar los recursos disponibles así como también se hará énfasis en el desarrollo de la ingeniería en gestión empresarial.

### **Intención Didáctica**

Considerando que el aspirante a cursar la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial debe tener una base sólida sobre aspectos relacionados a las empresas, se plantea que durante el tema uno, el estudiante conozca e investigue lo relacionado a los antecedentes y teorías de la gestión empresarial; Así como el concepto, la importancia y la clasificación de empresa, para que el alumno identifique los diferentes contextos donde se aplica el proceso administrativo. Identificando los aspectos relevantes que le servirán de apoyo en su desempeño profesional. El tema dos aborda otro de los pilares del proceso administrativo, La empresa y el proceso administrativo como lo es el concepto de empresa, las áreas básicas de la empresa así como también su clasificación e importancia del proceso y etapas del administrativo. En este tema es importante que el estudiante aprenda la parte conceptual, para que pueda diferenciar y formular cada uno de los procesos de planeación para que pueda mejorar la eficiencia de los procesos administrativos y disminuir el desperdicio en las organizaciones. El tema tres, muestra al ingeniero en gestión de empresas, la importancia de generar empresas socialmente responsable y de calidad para los nuevos retos y desafíos que enfrenta nuestra sociedad, para que sea altamente competente en el mercado empresarial.

## 3.- HISTORIA DEL PROGRAMA:

<b>Lugar y fecha de elaboración o revisión</b>	<b><u>Participantes</u></b>	<b>Observaciones (cambios y justificación)</b>
--	-----------------------------	--

<p>Instituto Tecnológico de Cerro Azul Del 3 AL 28 junio del 2019.</p>	<p>Dra. Imelda Del Socorro Robles Solís Lic. Pedro Chue Reyes C.P. Reynaldo Mora Núñez Lic. Eglantina Chue Rubio</p>	<p>Reunión local de evaluación para la para la elaboración del programa para curso propedéutico 2019 para la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial</p>
--	--	---

#### 4.- COMPETENCIAS A DESARROLLAR

Formar profesionales de la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial capaces de emprender y desarrollar negocios, así como optimizar sus operaciones a través del diseño de planes de negocios, la gestión de procesos productivos y gestión administrativa. Mejorando el entorno, con una visión estratégica, humanista y global, que con el objetivo de motivar constantemente a la creación y mejoras de empresas.

#### 5.- COMPETENCIAS PREVIAS:

Aplica las bases conceptuales y procedimentales del proceso empresarial

#### 6.- TEMARIO:

<p><b>1</b></p>	<p><b>Antecedentes y teorías de la gestión empresarial</b></p>	<p>1.1. Origen de la gestión empresarial 1.2. Concepto e importancia de la gestión empresarial 1.3. Empresa concepto y clasificación 1.4. Teoría de la calidad</p>
<p><b>2</b></p>	<p><b>La empresa y el proceso administrativo</b></p>	<p>2.1. Concepto e importancia del proceso administrativo. 2.2. Concepto e importancia de la empresa 2.3. Recursos y áreas básicas de la empresa 2.4. Planeación 2.5. Organización 2.6. Dirección 2.7. Control 2.8. Concepto e importancia de la Economía</p>
<p><b>3</b></p>	<p><b>Empresa socialmente responsable</b></p>	<p>3.1. Concepto de empresas socialmente responsables. 3.2. Concepto de empresas de calidad 3.3. Recursos y áreas básicas de la empresa</p>

--	--	--

## 7. ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

### Unidad 1.- Antecedentes y teorías de la gestión empresarial

<b>Competencia específica a desarrollar</b>	<b>Actividades de aprendizaje</b>
Capacidad de análisis y comprensión de las diferentes empresas, habilidad en investigación en las teorías propias a la gestión empresarial.	Interpretar y analizar la información obtenida. Identificar la importancia de la gestión empresarial en la actualidad. Realizar un cuadro comparativo de las teorías de la gestión empresarial, así como un informe de la importancia de la gestión en la actualidad.

### Unidad 2.- La empresa y el proceso administrativo

<b>Competencia específica a desarrollar</b>	<b>Actividades de aprendizaje</b>
Identifica, analiza y destaca los principales elementos de la empresa, la clasificación de ellas y la manera de cómo ha ido evolucionando la necesidad de generar gestiones empresariales. Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. Capacidad de organizar y planificar. Capacidad de comunicación oral y escrita. Habilidades básicas de manejo de tecnologías de información y de la comunicación. Capacidad crítica y autocrítica. Trabajo en equipo. Solución de problemas. Habilidades interpersonales. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.	Interpretar a través de un mapa conceptual, los elementos de la empresa. Discutir en un foro presencial, la importancia y los beneficios de la gestión empresarial

### Unidad 3.- Empresa socialmente responsable

<b>Competencia específica a desarrollar</b>	<b>Actividades de aprendizaje</b>
Capacidad de análisis y comprensión de los diferentes tipos de empresas socialmente responsables. Habilidad y comprensión en el desarrollo para gestionar y aplicar la calidad en las empresas	Identificar la importancia de la gestión empresarial en la actualidad, con un sentido de responsabilidad social. Analizar las diferencias de la evolución de tipos de empresas. Generar un prototipo de empresa socialmente responsable

## 8. PRACTICAS

Organizar mesas de discusión y debate.

- Elaborar mapas mentales, conceptuales y cuadros sinópticos.
- Realizar investigación de la evolución de las empresas
- Elaborar una plan prototipo de gestión empresarial socialmente responsable

## 9. Proyecto de asignatura

El objetivo del proyecto que el docente que imparta esta asignatura, sea demostrar el desarrollo y alcance de la(s) competencia(s) de la asignatura, considerando las siguientes fases:

- **Fundamentación:** marco referencial (teórico, conceptual, contextual, legal) en el cual se fundamenta el proyecto de acuerdo con un diagnóstico realizado, mismo que permite a los estudiantes lograr la comprensión de la realidad o situación objeto de estudio para definir un proceso de intervención o hacer el diseño de un modelo.
- **Planeación:** con base en el diagnóstico en esta fase se realiza el desarrollo de casos prácticos por parte de los estudiantes con asesoría del docente; implica planificar un proceso: de intervención empresarial, social o comunitaria, el diseño de un modelo, entre otros, según el tipo de caso integrador, las actividades a realizar los recursos requeridos y el cronograma de trabajo.
- **Ejecución:** consiste en el desarrollo de la planeación del casos realizada por parte de los estudiantes con asesoría del docente, es decir en la intervención (social, empresarial), o construcción del modelo propuesto según el tipo de caso integrador, es la fase de mayor duración que implica el desempeño de las competencias genéricas y específicas a desarrollar.
- **Evaluación:** es la fase final que aplica un juicio de valor en el contexto laboral-profesión, social e investigativo, ésta se debe realizar a través del reconocimiento de logros y aspectos a mejorar se estará promoviendo el concepto de “evaluación para la mejora continua”, la meta cognición, el desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes.

## 10. Evaluación por competencias

- La evaluación será continua y cotidiana por lo que se debe considerar el desempeño en cada una de las actividades de aprendizaje, haciendo especial énfasis en:
- Reportes escritos de las lecturas de la parte teórica hechos durante el curso, así como de las conclusiones obtenidas de dichas lecturas.
- Información obtenida durante las investigaciones solicitadas y plasmada en documentos escritos.
- Desarrollo de prácticas de cada tema

## **11.- FUENTES DE INFORMACIÓN:**

DICCIONARIO DE ECONOMÍA, Tercera edición, de Andrade Simón Editorial: Andrade, 2005.

ADMINISTRACION DE LA CALIDAD 1ª. Edición Donna C.S.Summer

SISTEMAS DE INFORMACION herramientas practicas para la gestión empresarial. 5ta. Edición Alvaro Gomez Vietes, Carlos Suarez Rey, Alfaomega

PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION DE OPERACIONES 9ª EDICION Barry Render, Jay Heizer, PEARSON

LA RESOLUCION DE PROBLEMAS EN EL MUNDO DE LA EMPRESA. Acevedo y Borrego A. 2009

*CONCEPTOS DE ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA* Fred. R. David. (2003). Editorial Pearson.

ADMINISTRACIÓN, UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL Koontz y Wehrich, Ed. McGraw Hill 2008 13ª ed.

Principios de economía 4ta. Edición N. Gregory Mankiw Ed. Parraninfo 2009

## **TEMA I: ANTECEDENTES Y TEORÍAS DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL**

El concepto de gestión empresarial, ha evolucionado en la medida que el hombre ha transformado la creación y uso de nuevas tecnologías y relaciones para el mejoramiento de nuevos productos y servicios, en la satisfacción de un mercado que cada día es más complejo, en el mundo de los negocios, aplicando y adoptado nuevas filosofía de gestión, dando lugar a unos avances extraordinarios en materia de planificación, organización, dirección y control. Por consiguiente, la gestión empresarial ya no es una necesidad de carácter local ni tampoco nacional, las distancias de nuestro mundo, en la evolución de nuevas sociedad de información y conocimiento, a estos cambios debe considerarse ahora como un asunto de índole mundial, para desarrollo de nuevas estrategias para la permanencia en el mercado y satisfacciones a cliente en cualquier parte del mundo.

La gestión empresarial es una realidad que abarca diferentes ámbitos y que puede ser estudiada desde la perspectiva económica, jurídica, sociológica, etc. Pero desde un punto de vista económico se hace necesaria la introducción de los elementos comunes de todas las empresas, son los siguientes aspectos; Objetivos; que integran su finalidad como empresa, que defina claramente quiere hacer, Factores de producción, es la precisa contar con la financiación adecuada y dirección, consecuencia de las metas establecidas. Concepto de una persona jurídica colectiva, como un posible sujeto de derechos privados. Es una combinación organizada de dinero y de personas que trabajan juntas, que produce un valor material, un beneficio tanto para las personas que han aportado ese dinero propietarios, como para las personas que trabajan con ese dinero en esa empresa empleados, a través de la producción de determinados productos o servicios que venden a personas o entidades interesadas en ellos los clientes. Es la realización de una actividad productiva o transformadora; a partir de unos recursos o factores (inputs) obtienen unos productos (outputs, que pueden ser bienes, productos tangibles o servicios, productos intangibles) de mayor valor o utilidad. Como unidad económica que, a partir de la combinación organizada de diferentes factores materiales y humanos, produce un bien o un servicio destinado a conseguir un beneficio económico. Conjunto de actividades llevadas a cabo por el empresario para la producción e intercambio de bienes y servicios con el objeto de obtener un beneficio máximo o por lo menos satisfactorio. Por consiguiente tiene una mayor dimensión, pero hoy en día, la empresa es una organización, de duración más o menos larga, cuyo objetivo es la consecución de un beneficio a través de la satisfacción de una necesidad de mercado, en ella se concreta el ofrecimiento de productos (empresa agro o sector primario, industrial o sector secundario, servicios o sector terciario), con la contraprestación de un precio o valor económico.

Empresa Científica.

El surgimiento de la era moderna en la empresa científica, nace a comienzo del siglo xx, a partir del 1900 y el reconocimiento principal de sus principales precursores son Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Frank y Lillian Gilbreth. En la administración en las empresas era considerada tradicional o científica, donde se centraba en la observación de los acontecimientos en la producción, investigación y análisis de las operaciones empresariales acabe anotar que las técnicas específicas como lo son; el estudio de tiempo y movimiento, planeación y control en la producción, distribución de equipos en las plantas, reconocimiento salarial, administración del recurso humano, en el desarrollo de esta teoría. Fue un aporte a los conceptos administrativos, que ha sido la base de los administradores y la base de los estudios que se pueden desarrollar en construir y mejorar en las empresas a largo de sus historia.

Empresa Humanística.

En la necesidad de contrapesar la fuerte tendencia a la deshumanización del desarrollo del trabajo, en principio en la aplicación de métodos rigurosos, científicos y exacto, donde el trabajador, debían someterse obligatoriamente para el desarrollo de sus actividades en la organizaciones donde laboraban, sus principales pensadores son los siguientes George Elton Mayo, Mary Parker Follet, AbrahamMaslow, FrederickIrvingHerzberg y DouglasMc Gregor.

#### CONCEPTO DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL

La gestión empresarial es la actividad empresarial que busca a través de personas como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos, mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios, ante la necesidad de la globalización en la cual estamos inmersos.

Toda empresa o negocio existe si obtiene beneficios. Sin beneficios la empresa pierde su capacidad de crecer y desarrollarse. Como organización debe competir con otras que realizan idénticos productos o servicios. Una empresa que no obtenga beneficios, a pesar de la buena voluntad de sus gestores, tiene que gestionar perfectamente sus recursos, tanto disponibles como obtenibles para alcanzar aquellos, tratando por todos los medios de conseguir un óptimo equilibrio entre los mismos. En un entorno donde por lo general dichos recursos escasean, el empresario debe aplicar fórmulas para persuadir y motivar continuamente a los inversores o fuentes de capital, para que apoyen su proyecto empresarial. La mayoría de las empresas son de propiedad privada y se las conoce como SECTOR PRIVADO. Una empresa o Departamento del Estado entra dentro del SECTOR PÚBLICO. Aunque ambos tipos de organización tienen que administrar recursos de la forma más eficaz, no ha sido preciso hasta ahora que las empresas del gobierno obtengan beneficios, porque existen diferencias entre los objetivos financieros de las empresas del sector privado y las del Gobierno. Una característica por lo general idéntica para las organizaciones de ambos sectores es la necesidad de tener en cuenta como objetivo final de su actividad al Cliente o Consumidor. Actualmente los procesos de producción y administración son realizados por equipos automatizados y sistemas

informáticos respectivamente. Esto reduce la necesidad de contar como hasta ahora de mano de obra de habilidades físicas, y es necesario contar con expertos en los distintos departamentos de la empresa, lo que Peter Drucker, Catedrático de Gestión de la Universidad de Nueva York, llama "trabajadores de conocimiento"

Estas situaciones indican que la gestión debe ser ágil para responder a las condiciones cambiantes de los mercados y el trato con los consumidores individuales o colectivos. En definitiva se puede decir que el trabajo de los responsables de la gestión se basa en dos funciones esenciales: Marketing e Innovación.

La función del Marketing abarca todas las acciones enfocadas al cliente y sus necesidades, y comprende lo siguiente:

- Información a través de la investigación del mercado de las necesidades y/o sugerencias de los clientes.
  - Análisis del mercado mediante el estudio de los perfiles de los clientes, como están distribuidos, actitudes sociales, conductas psicológicas, tendencias del consumo o de compras, etc.
  - Observando las actividades de las empresas competidoras, analizando sus productos, estrategias de penetración, publicidad, etc.
  - El diseño de las políticas de precios y productos.
  - Definición de las acciones de promoción y venta, envasado de los productos, su comercialización, la logística de distribución, etc.
  - La política de ventas: métodos, servicios post-venta, financiación de las compras a los clientes, etc. La función de la Innovación es el proceso por el que una empresa obtiene cada vez más beneficios, así como niveles más altos de calidad. La innovación deberemos relacionarla con la evolución económica de la empresa, en definitiva sobre las oportunidades en las que basa su futuro.
- ¿QUÉ ES LA GESTIÓN? La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados. Con frecuencia se promocionan en la empresa a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre. No se percatan que han pasado a una tarea distinta y pretenden aplicar las mismas recetas que antaño. Un ejemplo claro son los vendedores, que son promocionados a Jefes de Venta. Fracasarán en su nuevo puesto a menos que asuma nuevas actitudes y adquiriera la formación adecuada.

En su antiguo puesto de vendedor sus responsabilidades eran:

Alcanzar el volumen de ventas que se le había fijado.

Organizar su propio tiempo con criterios personales para poder establecer contacto con el mayor número posible de clientes.

Identificar a los clientes importantes que podría necesitar la empresa.

Registrar sus visitas y pasar la información a su inmediato superior.

Pero en su nuevo puesto como Jefe de Ventas ahora es responsable de:

Realizar las previsiones de ventas y cumplir los objetivos presupuestados.



Coordinar el tiempo no solo del personal de su departamento sino también del personal administrativo del mismo.

Desarrollar un plan de prospección para alcanzar una mayor cuota de mercado.

Diseñar las acciones promocionales y de publicidad, con los comentarios e informaciones tanto para su departamento como para el resto de la organización.

**EL CONTROL DE GESTIÓN** Para realizar un buen control de la gestión de una empresa, se deben tener en cuenta tres funciones principales:

Cual será la finalidad y la misión de la organización definiendo claramente sus objetivos.

Preparación del personal de la empresa para que trabaje con eficacia a través del reciclaje y de la formación permanente.

Identificar - mejorando o corrigiendo - los impactos de los cambios sociales que puedan afectar a la organización, teniendo en cuenta sus efectos y adaptarlos convenientemente al objetivo y misión de la organización.

**EL EMPRESARIO DE ÉXITO** Ningún ser humano está perfectamente cualificado al cien por cien para realizar tareas referidas a las relaciones con otras personas, motivarles, persuadirlos y crear oportunidades para las mismas. Los puntos que a continuación especificamos presentan el perfil que debe reunir todo empresario para alcanzar su máximo desarrollo.

Un empresario es ante todo alguien que trabaja activamente y tiene una ilimitada vocación por los negocios.

El empresario no tiene que temer los cambios que se puedan producir en su entorno y debe estar dispuesto a dejar de lado prácticas obsoletas o desfasadas en interés de su empresa

Tiene que estar continuamente aprendiendo y ser capaz de adquirir nuevas habilidades y conocimientos.

Aunque posea una imaginación bien desarrollada, el empresario debe concebir siempre ideas prácticas.

El empresario debe saber delegar no sólo las tareas, sino las responsabilidades para ejecutarlas.

‰ Necesita cualidades especiales para relacionarse con otras personalidades distintas a la suya y tratar de adaptarse a las mismas para sacar el mayor partido posible.

Tiene que saber planificar su tiempo y saber combinar perfectamente sus recursos tanto físicos como intelectuales para conseguir los resultados previstos.

La gestión dentro del mundo empresarial supone una herramienta fundamental para el desarrollo económico, ya no sólo de las propias empresas que implementan sus sistemas de gestión, sino también para su sector de actividad o su país.

La calidad en la gestión nos ayuda a reducir la improvisación dentro de nuestros procesos, de tal manera que nuestro primer objetivo sea llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que sepamos en cada momento el modo de actuar durante situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los

requisitos establecidos. De la misma manera la gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos.

Para mejorar la gestión de nuestras organizaciones y la calidad de los productos que fabricamos o servicios que prestamos, podemos recurrir a normas estandarizadas que nos llevan de la mano para implantar un sistema de gestión de la calidad. La norma que nos establece los requisitos para la implantación de un sistema de gestión de la calidad es la UNE-EN ISO 9001, cuya versión vigente es la del 2008.

Las ventajas de tener un sistema de gestión de la calidad pueden ser varias como la reducción de costes asociados a los procesos y productos, mejorar la imagen externa de la organización, aumentar nuestra presencia en el mercado, mejorar la satisfacción de los clientes...

En la actualidad, principalmente por los momentos de dificultades económicas por los que estamos pasando, multitud de organizaciones suprimen sus sistemas de gestión debido a la necesidad de reducción de gastos para mantener a flote sus negocios; no obstante esto puede implicar que la calidad de sus productos o servicios se vea comprometida, ya que al eliminar la gestión, eliminamos parte de la capacidad de planificación.

Resultados de la calidad.

La experiencia ha demostrado que tras implantar un sistema de calidad se consiguen resultados tales como:

Aumento en la satisfacción del cliente.

Trabajo interno de la empresa más eficaz.

Incremento de la productividad.

Mayores beneficios.

Menores costos.

Mayor calidad en los productos elaborados.

## **TEMA II. LA EMPRESA Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO**

El proceso administrativo que acción consultores ha desarrollado para la producción de un bien o servicio, es un modelo que comprende las siguientes etapas: Dirección, planeación, adquisición de infraestructura, producción y comercialización.

Su diseño tiene como objetivo guiar al administrador paso a paso para satisfacer una o varias necesidades tales como:

fabricar pasteles en casa y venderlos con éxito,

planear un viaje de estudios,

definición de productos a fabricar en un taller de maquinado y generar utilidades,

La expansión de una empresa de acero,  
mejorar el transporte urbano.

El modelo a aplicar, siempre será el mismo aunque variará:

1. El tipo de ejecutor: un ama de casa, un estudiante, un propietario de un taller, un ejecutivo, un empleado público.
2. La organización: un hogar, una universidad, un taller, una empresa industrial, el gobierno del estado y
3. El tipo de conocimientos y recursos que son necesarios aplicar para tener éxito.

### **Planeación**

Planeación es la aplicación racional de la mente humana en la toma de decisiones anticipatoria, con base en el conocimiento previo de la realidad, para controlar las acciones presentes y prever sus consecuencias futuras, encausadas al logro de un objetivo plenamente deseado satisfactorio.

La sabiduría es la habilidad de ver con mucha anticipación las consecuencias de las acciones actuales, la voluntad de sacrificar las ganancias a corto plazo a cambio de mayores beneficios a largo plazo y la habilidad de controlar lo que es controlable y de no inquietarse por lo que no lo es. Por tanto, la esencia de la sabiduría es la preocupación por el futuro. No es el mismo tipo de interés en el futuro que tienen los videntes, que sólo tratan de predecirlo. El sabio trata de controlarlo. La palabra previsión de prever: (ver anticipadamente), implica la idea de anticipación de acontecimientos y situaciones futuras, que la mente humana es capaz de realizar y sin la cual sería imposible hacer planes. Por ello la previsión es base para la planeación. La previsión es un concepto de la planeación que define las condiciones futuras de un proyecto y fija el curso concreto de acción a seguir. Gotees dijo: planear es "hacer que ocurran cosas que de otro modo no habrían ocurrido", equivale a trazar los planes para fijar dentro de ellos nuestra futura acción. La planeación es la determinación de lo que va a hacerse, incluye decisiones de importancia, como el establecimiento de políticas, objetivos, redacción de programas, definición de métodos específicos, procedimientos y el establecimiento de las células de trabajo y otras más. De ésta manera, la planeación es una disciplina prescriptiva (no descriptiva) que trata de identificar acciones a través de una secuencia sistemática de toma de decisiones, para generar los efectos que se espera de ellas, o sea, para proyectar un futuro deseado y los medios efectivos para lograrlo. En otras palabras la planeación es proyectar un futuro deseado y los medios efectivos para conseguirlo. Es un instrumento que usa el hombre sabio; mas cuando lo manejan personas que no lo son, a menudo se convierte en un ritual incongruente que proporciona, por un rato, paz a la conciencia, pero no en el futuro buscado.

Algunos de los conceptos más usados en planeación son:

Planeación: Involucra la necesidad de cambiar la situación actual por otra supuestamente mejor, y para ello se generarán "n" alternativas de solución, estas se evaluarán entre sí para conocer sus ventajas y desventaja, posteriormente se escogerá la mejor.

**Plan:** Es el conjunto coherente de políticas, estrategias y metas. El plan constituye el marco general y reformable de acción, deberá definir las prácticas a seguir y el marco en el que se desarrollarán las actividades.

**Programa:** Es la ordenación en el tiempo y el espacio de los acontecimientos. Ideal: Son resultados y estados que nunca pueden ser alcanzados, pero podemos aproximarnos. Objetivo: ¿A dónde debería dirigirse la empresa? Es el resultado deseado hacia el cual se orienta un acto intencionado, no necesariamente se alcanza dentro del período de planeación.

**Meta:** Se refiere a un resultado preferido, un objetivo a corto plazo que puede ser alcanzado dentro del período de planeación, usualmente son muy concretas. En otras palabras son compromisos específicos que la organización intenta cumplir en un tiempo determinado. Estrategia: ¿Cuál es el mejor modo de llegar al punto señalado? Es el proceso por el cual se determina la asignación de recursos para lograr los mejores objetivos de la empresa u organización.

**Táctica:** ¿Qué acciones específicas deberán emprenderse, por quién y cuándo? Es un esquema específico para el empleo de los recursos asignados. Toda empresa funciona dentro de un medio competitivo y tiene que proceder a una adaptación competitiva respecto a sus oportunidades. Los objetivos de la empresa indican en qué posición quiere estar; la estrategia se ocupa de un plan general para alcanzar los objetivos, el camino que se propone seguir; la táctica precisa los movimientos específicos, indica los medios determinados que habrá de utilizar, dicho en otras palabras, la táctica tiene que quedar establecida, presupuestada y programada. Políticas: Son los lineamientos o guías para llevar a cabo una acción con el fin de alcanzar un objetivo o una meta. Pueden pensarse como un código que define la dirección en la cual se debe desarrollar una acción.

**Diagnóstico:** ¿Cuál es la situación actual de la empresa y por qué? El sistema de planeación comienza por un intento por parte de la empresa, de apreciar su situación actual en el mercado y los factores determinantes de la misma. **Pronóstico:** ¿A dónde se dirige la empresa? Además de diagnosticar correctamente su actual posición, la empresa tiene que apreciar también cual será esta si no cambian sus políticas actuales y las tendencias del mercado. Si una empresa no le gusta el cuadro de hacia dónde va avanzando, tiene que definir de nuevo a dónde quiere ir y cómo habrá de llegar a ello. **Control:** ¿qué medidas deberán vigilarse que sean indicadoras de si la empresa está teniendo éxito? Se basa en un detallado conjunto de supuestos y esperanzas cuya validez sólo quedará puesta en claro con el correr del tiempo.

### **Organización**

El término "organización" (del Latín Organón, órgano elemento de un sistema y sistema en sí mismo [1]) es prácticamente utilizado en todos los ámbitos (empresarial, educativo, social, deportivo, religioso, etc...) para referirse, por una parte, a una entidad (por ejemplo, a una empresa, corporación, institución pública, organización no gubernamental, etc.) y por otra, a una actividad (como la organización de una empresa, un evento o simplemente de una reunión familiar); por tanto, requiere de un concepto que pueda ser aplicado a cada uno de éstos casos por

separado y/o a ambos al mismo tiempo, con la finalidad de tener una idea cabal acerca del significado de éste término según el contexto en el que se utilice.

Por ello, en el presente artículo se plantea —de forma concreta—, tres conceptos de organización: uno aplicable a entidades, otro a actividades y un tercero, aplicable a ambos casos.

#### Organización lineal

Es una forma donde existe una jerarquización de la autoridad: hay un jefe con sus respectivos subordinados. Su organización es simple y piramidal, donde las líneas de autoridad y responsabilidad son directas y únicas.

La comunicación sigue estrictamente las líneas formales del organigrama. Al ascender en la organización se tiene una visión global y centralizada de la empresa.

A medida que se desciende, existe una visión más específica de cada función. La autoridad tiene centralizadas la toma de decisiones y el control sobre la organización.

#### Organización funcional

En esta organización las personas dedicadas a una actividad común se agrupan en departamentos. Las tareas son agrupadas por funciones, siendo una de las formas más básicas para dividir las áreas de trabajo.

La autoridad es funcional, no solo existe un jefe superior sino varios, cada uno en su especialidad. La comunicación entre cada uno de los niveles es directa y sin intermediarios.

Las decisiones son delegadas a cada uno de los cargos funcionales, aportando cada cargo a la organización una asesoría de su especialidad.

#### Organización matricial

Se basa en la creación de equipos, integrados por empleados de diversas áreas que tienen un proyecto como objetivo común. Una vez finalizado este, la organización deja de funcionar como tal. Los recursos humanos y materiales se asignan temporalmente a los diferentes proyectos, por lo cual los empleados tienen dos jefes: uno del cargo y otro del proyecto.

Para ejecutar el proyecto se reúnen varios expertos en un equipo de trabajo, por lo que la jerarquía queda reducida, existiendo mayor grado de flexibilidad y autonomía. Debido a que están involucrados varios departamentos, la comunicación es directa entre estos.

#### Organización en comités

El comité está constituido por un grupo de personas con autoridad de línea y de staff, los cuales tienen a su cargo el estudio de una situación específica. Existen formales o informales:

##### Formales

Su autoridad está delimitada, así como también sus deberes, ya que están integrados dentro de la organización formal de la compañía. Por lo general, tienen un carácter permanente.

##### Informales

Se forman cuando se desea realizar un estudio particular. Son organizados por una persona que desea un estudio o decisión sobre algún problema, por un tiempo corto determinado.

#### Organización en trébol

Tiene como objetivo focalizar sus esfuerzos en propuestas y funciones claves, dejándoles a profesionales externos el cumplimiento de las actividades complementarias.

Esta organización se encuentra actualmente en boga, debido a que los directivos están reduciendo sus costos operacionales contratando empresas externas para que realicen ciertos trabajos.

### **Dirección**

Para comenzar con este amplio tema tenemos que conocer el significado de dirección, es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones; para la discusión de este papel se debe saber cómo es el comportamiento de la gente, como individuo y como grupo. De manera apropiada para alcanzar los objetivos de una organización.

La responsabilidad más importante del administrador es la toma de decisiones. Con frecuencia se dice que las decisiones son el motor de los negocios y en efecto de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización.

Cuando se habla de dirección administrativa muchos creerán que es fácil de dominar, pero en realidad conlleva un gran esfuerzo y pasos que se deben seguir para lograrlo.

Desde hace muchos años una sencilla pregunta ha logrado despertar una amplia investigación sobre el liderazgo “¿Los líderes nacen o se hacen?”.

La Dirección será eficiente en cuanto se encamine hacia el logro de los objetivos generales de la empresa, y estos sólo podrán alcanzarse si los subordinados se interesan en ellos, lo que se facilitará si sus objetivos individuales son satisfechos al conseguir las metas de la organización y si estas no se contraponen a su autorrealización.

La dirección

Importancia

Pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización.

A través de ella se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional.

La dirección eficientemente es determinante en la moral de los empleados y, consecuentemente, en la productividad.

Su calidad se refleja en el logro de los objetivos, la implementaron de métodos de organización, y en la eficacia de los sistemas de control.

A través de ella se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione.

Motivación

Es la disposición de emplear grandes niveles de esfuerzo para alcanzar las metas de la organización a condición de que la capacidad del esfuerzo satisfaga alguna necesidad individual.

La motivación es la labor más importante de la dirección, a la vez que la más compleja, pues a través de ella se logra la ejecución del trabajo tendiente a la obtención de los objetivos, de acuerdo con los estándares o patrones esperados. Múltiples son las teorías que existen en relación con la motivación, pero todas pueden agruparse en dos grandes tendencias:

Teorías de contenido.

## Teorías de aprendizaje

### Del enfoque externo.

Ambos tipos de teorías han sido de gran trascendencia en la explicación de la conducta organizacional, ya que a través de ellas se describe la razón por la cual los empleados son productivos, o lo que impulsa su conducta, a la vez que se aportan datos valiosos para mejorar dicha conducta.

### Estilos de dirección

#### Estilo Autocrático:

El jefe impone las normas y sus criterios, sin consultar con sus subordinados. Es el jefe quien diseña, planifica y asigna el trabajo. El grado de autoridad es muy elevado y suele generar ambientes de trabajo tensos.

#### Estilo Paternalista:

Establece una actitud protectora con los subordinados, interesándose por sus problemas.

No obstante, es el jefe el que toma las decisiones y ejerce la máxima autoridad.

#### Estilo Laissez faire:

El jefe no interviene en las decisiones, no motiva, no da instrucciones de trabajo, deja libertad de actuación a los empleados, los cuales realizan libremente su trabajo, tomando sus propias decisiones.

Este tipo de dirección conduce a un desconcierto generalizado, al no estar definidas las pautas de trabajo.

#### Estilo Democrático:

El directivo mantiene un equilibrio entre autoridad (dando orientaciones y marcando pautas) y la libertad de los empleados, que participan en la toma de decisiones.

Contribuye a crear un clima agradable de trabajo, aunque no siempre es eficiente.

#### Estilo Burocrático:

La organización establece una estructura jerárquica, con normas, pautas de actuación rígidas, de manera que todo se debe desarrollar conforme a las mismas.

#### Estilo Institucional:

El directivo se adapta a la situación de trabajo. Es un buen comunicador, tolerante, con confianza en sus colaboradores que procura fomentar la participación y sabe recompensar el trabajo realizado.

#### Adecuación del estilo de dirección a la situación

El líder debe modificar su forma de actuar según sea la situación.

Por ejemplo: El estilo directivo, cuando los subordinados tengan poca habilidad para realizar la tarea.

Otro es el estilo de orientado al logro, cuando los subordinados muestran mucha habilidad para realizar una tarea, además la madurez de los subordinados es la variable que define la situación.

### Liderazgo y dirección

Liderazgo es la capacidad para coordinar un grupo y motivarle para que consiga los objetivos de la organización, del líder, del grupo y de los miembros del grupo.

El liderazgo es el proceso de influir en otros y apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de objetivos comunes. Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.

“El liderazgo es algo innato: se nace líder.” Los rasgos, la personalidad, las características físicas o intelectuales, distinguen a los líderes de los que no lo son.

Uno de los temas que más le preocupa a los directivos y a la alta gerencia es la consecución de personal idóneo y capaz de manejar sus empresas, encontrar personas confiables y que tengan un buen manejo de las estructuras administrativas es bastante complicado.

Un buen administrador debe proporcionarles a los accionistas de la empresa una seguridad plena del conocimiento organizacional y de cómo desarrollar la gestión financiera encaminada a la toma de decisiones que conlleve la óptima generación de riqueza de la empresa.

Frente a la administración financiera y su gestión el responsable debe proveer todas las herramientas para realizar las operaciones fundamentales de la empresa frente al control, en las inversiones, en la efectividad en el manejo de recursos, en la consecución de nuevas fuentes de financiación, en mantener la efectividad y eficiencia operacional y administrativa, en la confiabilidad de la información financiera, en el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, pero sobretodo en la toma de decisiones

La dirección: Es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones; para la discusión de este papel se debe saber cómo es el comportamiento de la gente, como individuo y como grupo. De manera apropiada para alcanzar los objetivos de una organización.

#### Comunicación

La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

La comunicación es fundamental para el ser humano, puesto que a través de ésta logra establecer relaciones interpersonales, las cuales son la base del buen funcionamiento de una organización.

#### **Control**

Todo control implica, necesariamente la comparación de lo obtenido con lo esperado, pero tal comparación puede realizarse al final de cada periodo, prefijado, o sea, cuando se ha visto ya si los resultados obtenidos no alcanzaron, igualaron, superaron o se apartaron de lo que esperaron. Tal procedimiento constituye el control sobre los resultados. El control puede considerarse como la detención o corrección de las variaciones. La importancia de los resultados obtenidos por las actividades premiadas, es probable que ocurran algunos errores, pérdida de esfuerzos y ser causa de desviaciones injustificadas del objetivo que se persigue. Es de importancia tener presente que el propósito del control es positivo, es hacer que sucedan las cosas por medio de las actividades planeadas.

Pasos para el funcionamiento del control

Determinar el objetivo del control.



Precisar los objetivos del control.

Definir las normas.

Conocer la realidad.

Comparación de lo real contra el plan.

Análisis de desviaciones.

Adopción de medidas.

Tipos de control

Controles previos a la acción (pre controles). Garantizan que antes de emprender una acción se haya hecho el presupuesto de los recursos humanos, materiales y financieros que se necesitarán. Los presupuestos financieros son los más comunes de este tipo de control (anticipar los gastos), aunque también lo es la calendarización (identificar actividades a realizar y el tiempo que llevará cada una). El concepto de estos controles es evitar que se presenten problemas y no arreglarlos una vez ocurridos.

Controles directivos o de dirección: Llamados también de avance o cibernéticos, tienen por objeto descubrir las desviaciones respecto a alguna norma o meta y permitir que se realicen acciones correctivas antes de terminar las acciones. Los controles directivos dan resultado sólo si el administrador tiene información precisa y oportuna de los cambios del entorno o en el avance hacia la meta deseada.

Control a corriente: Este tipo de control se realiza a lo largo de todo el proceso de producción y/o servicio. Lo pueden realizar los directivos o administradores o los mismos obreros.

Controles posteriores a la acción: Miden los resultados de una acción que ha concluido. Así establecen las causas de cualquier desviación que se aleja del plan o el estándar y los resultados que se aplican a actividades futuras similares. Se usan también como base para recompensar o alentar a los trabajadores que prestan servicios. Por ejemplo, sobre cumplir una norma puede conllevar un estímulo salarial.

Los sistemas confiables y eficaces de control presentan ciertas características comunes, cuya importancia relativa varía según las circunstancias individuales, pero en general los sistemas de control se fortalecen con su presencia.

Precisa. La información referente al desempeño tiene que ser precisa. Los datos mal provenientes al control pueden hacer que la organización emprenda acciones que no logran corregir el problema o crearan uno cuando no lo haya. Valorar la precisión de la información que se recibe es una de las funciones más importantes que deben cumplir los dirigentes.

Oportunidad. La información debe reunirse, enviarse a quien corresponda y evaluarse rápidamente si se quiere tomar medidas a tiempo para lograr mejoras.

Objetiva y completa. La información aportada por un sistema de control deberá ser completa y los que la utilicen han de considerarla objetiva. Cuando menos subjetivo o ambiguo sea el sistema de control, mayores probabilidades habrá de que las personas reaccionen de manera concedora y

eficiente ante la información que reciben. Un sistema de control difícil de entender provocará errores innecesarios y conjunción o frustración entre los subordinados.

Centrada en puntos estratégicos de control. El sistema de control ha de centrarse en las áreas donde las desviaciones respecto a los estándares tienen mayores probabilidades de causar daño. El sistema habrá de concentrarse así mismo en los puntos donde las medidas correctivas puedan aplicarse con la máxima eficacia.

Económicamente realista. El costo de instalar un sistema de control deberá ser menor, o por lo menos igual, que los beneficios que aporte. La mejor manera de reducir al mínimo los gastos superfluos es en un sistema de control consiste en hacer la cantidad mínima que se requiere para garantizar que la actividad vigilada llegue a la meta deseada.

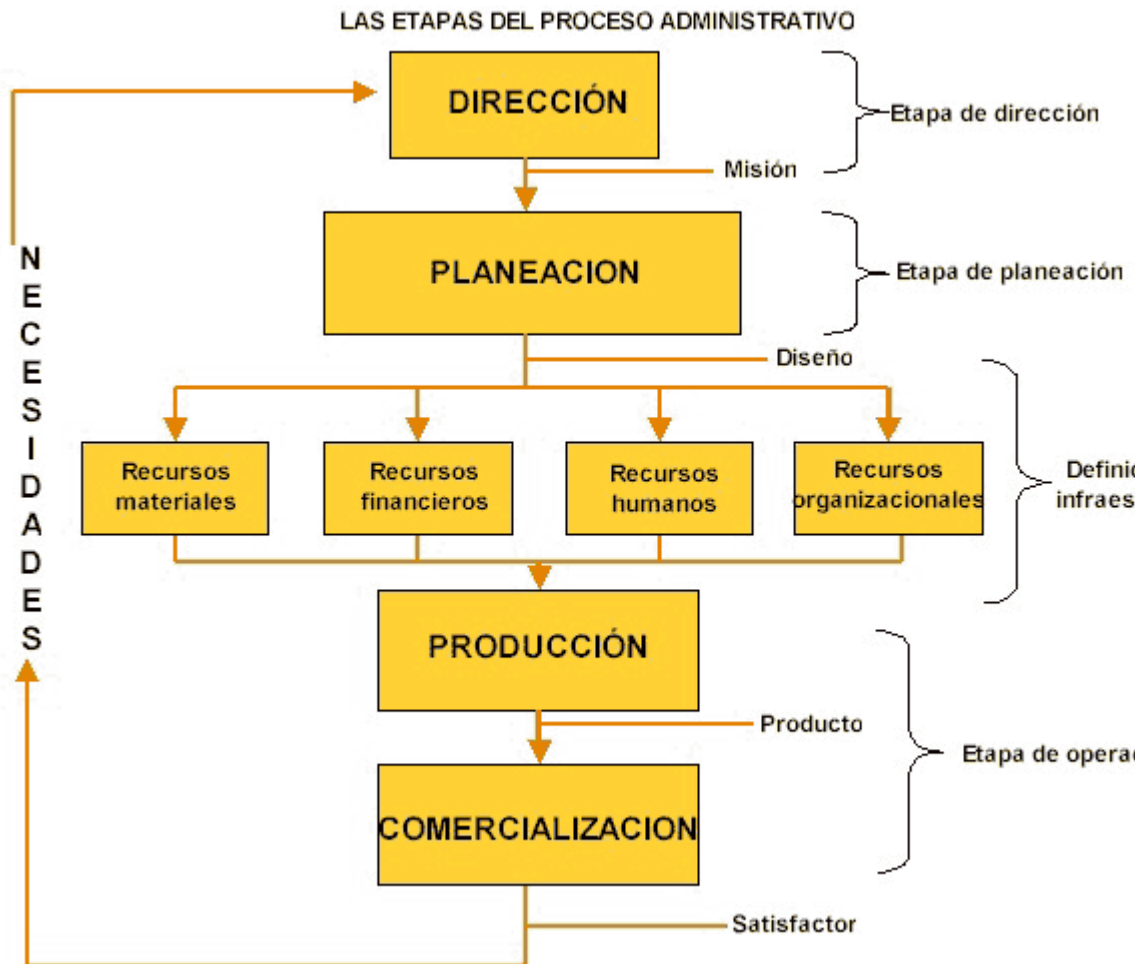
Organizacionalmente realista. El sistema de control ha de ser compatible con las realidades de la organización. Por ejemplo, las personas han de ser capaces de advertir una relación entre los niveles de desempeño que les pide alcanzar y los premios que obtendrán con ellos. Más aún, todos los estándares del desempeño deben ser realistas. La diferencia del estatus entre los individuos ha de ser reconocida también. Aquellos que tienen la obligación de comunicar las desviaciones a alguien que juzgan como un trabajador de nivel más bajo quizá dejen de tomar en serio el sistema de control. Coordinada con el flujo de trabajo de la organización. La información relacionada con el control necesita estar coordinada con el flujo de trabajo en toda la organización por dos razones: En primer lugar, es posible que cada paso en el proceso del trabajo afecte al éxito o fracaso de toda la operación. En segundo lugar, la información debe llegar a cuantos la deben recibir.

Flexible. Actualmente pocas organizaciones se encuentran en un ambiente tan estable que no tengan que esforzarse ante la posibilidad del cambio. En casi todas las organizaciones, los controles han de ser flexibles a fin de que las organizaciones puedan reaccionar rápidamente para superar los cambios adversos o bien para aprovechar las oportunidades que se le presenten.

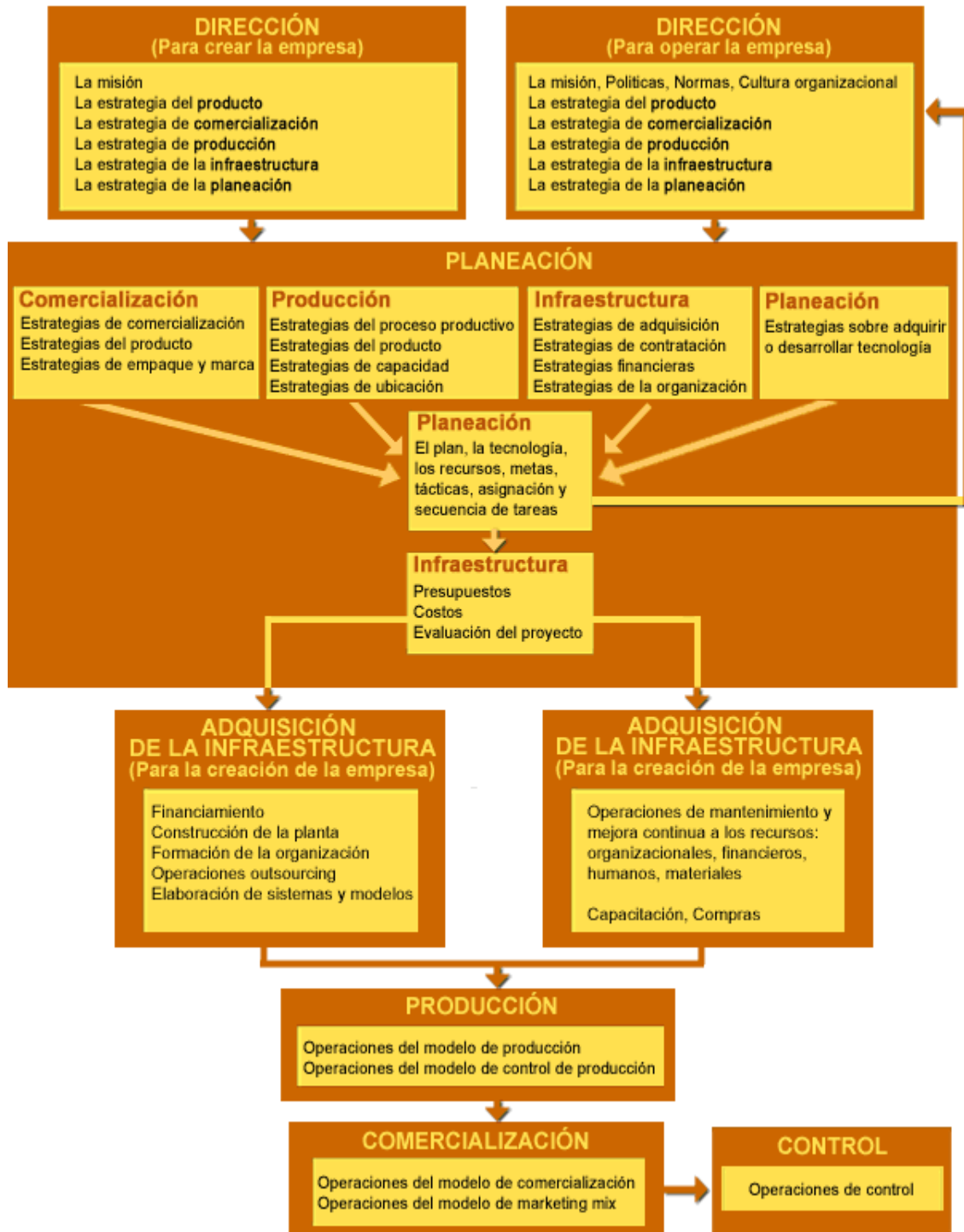
Prescriptiva y operacional. Los buenos sistemas de control deberían iniciarse después de detectar una desviación respecto a los estándares, cuales son las medidas correctivas que conviene aplicar. La información se concentrará en una forma utilizable cuando llegue el encargado de tomar las medidas que correspondan.

Aceptable para los miembros de la organización. Para que los miembros de la organización acepten a un sistema de control los controles deberán relacionarse con metas significativas y aceptadas. Tales metas deben de reflejar el lenguaje y las actividades de aquellos que están directamente interesados en el control.

## LAS FUNCIONES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO



# LA OPERACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO



## **Economía**

La economía es una ciencia social que estudia la forma de administrar los recursos disponibles para satisfacer las necesidades humanas. Además, también estudia el comportamiento y las acciones de los seres humanos.

Como los recursos del planeta son escasos y desgraciadamente, no todos podemos disponer de todo, nos vemos obligados a administrar esos bienes para conseguir lo que nos falta. La ciencia económica envuelve la toma de decisiones de los individuos, las organizaciones y los Estados para asignar esos recursos escasos.

La economía se centra también en el comportamiento de los individuos, su interacción ante determinados sucesos y el efecto que producen en su entorno (en los precios, la producción, la riqueza o el consumo, entre otros). Es una ciencia social porque estudia la actividad y comportamiento humanos, que es un objeto de estudio altamente dinámico. Los humanos somos impredecibles. Los economistas son quienes emprenden el estudio de estos saberes y manejan la mayor cantidad de teorías y referencias del área. Sin embargo, la economía brinda un servicio fundamental a otras disciplinas académicas y a perspectivas analíticas como pueden ser la política, la historia, la administración, las finanzas e incluso la sociología.

El aspecto económico es siempre una de las dimensiones usuales de análisis de la realidad humana, así como la cultural, la histórica o la biológica. De hecho, la escuela de filosofía marxista, heredera de los postulados de Karl Marx y su materialismo dialéctico, consideran que la economía es el factor elemental para el estudio de la historia, ya que ésta se movilizaría hacia el cambio por la lucha de clases, es decir, la tensión entre los estratos de la sociedad por controlar a su conveniencia las dinámicas de producción de bienes y servicios.

Segmentaciones importantes de la economía

Hay varias formas de segmentar la economía. Vamos a diferenciar cada segmentación:

Áreas de estudio

Se puede dividir la economía en dos grandes áreas de estudio:

- La macroeconomía: Estudia el funcionamiento global de la economía como conjunto integrado.
- La microeconomía: Estudia el comportamiento económico de empresas, hogares e individuos.

Sistemas económicos

Además, existen diversas maneras de organizar una sociedad que se pueden englobar en mayor o menor medida en un sistema u otro. Las clasificaciones más importantes de los sistemas económicos son:

Sistemas económicos según exista o no propiedad privada:

**Economías capitalistas:** También denominada economía libre o de mercado. Son economías en que los individuos y las empresas llevan a cabo la producción y el intercambio de bienes y servicios mediante transacciones en las que intervienen precios y mercados.

**Economías socialistas:** También conocida como economía de planificación central. En su estado más puro, exigen la sustitución de la propiedad privada por la colectiva en los medios de producción,

cambio y distribución; del mismo modo, pide la distribución igualitaria de la riqueza y la eliminación de las clases sociales.

Economías mixtas: Actualmente, las economías suelen ser mixtas, en las que una parte de las decisiones las toman los ciudadanos y otras el gobierno, esto permite corregir los fallos de mercado que existen.

Sistemas económicos según el mecanismo de coordinación o de toma de decisiones:

Economía tradicional: Economías simples cuyas decisiones se basan en la tradición.

Economía autoritaria: Las decisiones económicas son tomadas por una autoridad central.

Economía de mercado: La mayoría de las decisiones económicas son tomadas por los ciudadanos.

Definir el campo de estudio de la economía o, lo que es lo mismo, los límites de la realidad económica, es tarea necesaria y fundamental para cualquier obra sobre el tema. Para ello, en primer lugar conviene distinguir entre la realidad económica y la teoría económica. La primera incluye los hechos económicos que realizan los agentes de la economía, ya sea en forma individual o, más a menudo, agrupados en instituciones como familias, empresas, mercados y otro tipo de organizaciones de la sociedad civil. La segunda es la disciplina científica, que estudia la realidad económica a través de la adquisición de datos, de la elaboración de hipótesis, principios, juicios de valor y doctrinas, sirviéndose de herramientas metodológicas y estadísticas.

La economía como actividad humana. Un segundo paso consiste en delimitar el conjunto de los hechos que constituyen lo económico, es decir, lo que resultará el objeto de estudio de la ciencia económica. Para ello hay que distinguir entre las actividades humanas y las cosas del mundo físico. Una aproximación inadecuada a la realidad de la economía sería identificarla meramente con los bienes materiales, como productos –ya sea alimentos o manufacturas–, maquinarias o instalaciones, etc. Por el contrario, la economía se refiere a las actividades que las personas realizan en relación con esos bienes, es decir, la producción de manufacturas, el consumo de alimentos, el uso apropiado de las maquinarias, la construcción de las instalaciones o la administración de una empresa, etc.

En este caso existe un aspecto de la actividad, el medio, que es económico, puesto que se hace uso de un recurso monetario para comprar un bien. Por otra parte, en la misma actividad, el fin es demostrar afecto y agradar a la persona estimada, una actividad cuyo fin excede los límites del ámbito económico. Ambos aspectos están presentes –podríamos decir como dos caras de la misma moneda– en una misma e indivisible acción humana. Con respecto a este tema, sin embargo, se ha planteado durante la historia de la economía otra postura diferente. Durante cierto período se difundió la postura que afirmaba que la economía estudiaba una parte de la actividad humana. Había una parte de la actividad humana dirigida a los objetos económicos, como los bienes o factores productivos, y una parte de la actividad humana ajena a los mismos. Las acciones que estaban en una categoría no podían estar en la otra; las mismas categorías eran, entonces, compartimientos estancos. Esta postura, asociada a buena parte del pensamiento económico clásico, tenía un trasfondo materialista o empirista. De aquí se derivaba una separación entre la economía y la ética, es decir que planteaba también una interpretación de la economía como una ciencia neutral. Los

esquemas a continuación pueden iluminar la cuestión de cómo se representaría gráficamente un enfoque económico que interpreta la actividad humana como una suma de partes, frente al que la concibe como una unidad con diferentes aspectos.

## **TEMA III EMPRESAS SOCIALMENTE RESPONSABLES**

Una empresa es socialmente responsable (ESR) cuando trabaja apegada a valores y que dentro de sus objetivos empresariales incluye apoyar necesidades sociales, económicas y ambientales a fin de optimizar su situación competitiva y su valor añadido.

Cuando una empresa es socialmente responsable lo hace por decisión propia y no por imposición y sus políticas, estrategias y prácticas están orientadas a favorecer a sus colaboradores, proveedores, familiares, entorno y medio ambiente.

El libro verde de la Comisión Europea manifiesta que “la responsabilidad social corporativa es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con todos sus interlocutores”.

Entre las acciones que debe hacer una empresa para ser reconocida como socialmente responsable están:

- Ofrecer productos o servicios que respondan a las necesidades de los usuarios.
- La ética debe estar incluida en todas las decisiones que se tomen en la empresa.
- Sus trabajadores deben ser su prioridad.
- Deben respetar el medio ambiente.
- Deben integrarse a la comunidad de la que forma parte.
- Deben aumentar la calidad de la vida laboral.
- Poner en práctica estrategias de marketing que desarrollen la comercialización responsable.

Entre los beneficios que le ofrece a tu empresa ser socialmente responsable están:

- Mejora la relación con el entorno e incrementa la influencia de la empresa en la sociedad.
- Reduce los costos operativos.
- Posiciona y diferencia la marca frente a la competencia.
- Permite acceder e influir positivamente en líderes de opinión.
- Mejora la performance financiera de la empresa.
- Facilita el acceso a capital.

En caso de aun no serlo, desde Impulsa Popular esperamos que te animes a ser una empresa socialmente responsable, pensando en los beneficios que le deja a tu empresa y a la comunidad esta práctica.

Directrices de la Empresa Socialmente Responsable

Estas directrices de la **Empresa Socialmente Responsable** como base de acción pueden ser:

Respeto a la dignidad de la persona.

Empleo digno.

Solidaridad.

Subsidiariedad.

Contribución al bien común.

Corresponsabilidad.

Confianza.

Ética en los negocios.

Prevención de negocios ilícitos.

Vinculación con la comunidad.

Transparencia.

Honestidad y legalidad.

Justicia y equidad.

Desarrollo social.

Calidad de Vida.

Cuidado del Medio Ambiente.

Evolución de la calidad empresarial

Podemos identificar algunos rasgos de la calidad si nos trasladamos a la época de la Revolución Industrial, en la segunda mitad del S. XVIII. Con el sistema industrial moderno se intentaba que la fabricación de los productos cumpliera una uniformidad. Es decir, se controlaba que la fabricación se hiciera siempre bajo unos patrones o estándares. Posteriormente, se introduce el concepto del "Control Estadístico de la Calidad". Con ello se admite un rango de variabilidad aceptable en la fabricación de los productos, por tanto, se desarrollarían técnicas que establecieran esos límites de variación. Poco a poco, la evolución de estos pensamientos hace ampliar la "calidad como control" hasta la administración de la empresa, ya que ésta no solo tenían implicaciones en la producción, sino que también afectarían en la calidad el resto de departamentos de la organización. Surge el concepto de "Control de Calidad Total" que apuesta por un funcionamiento integrado y continuo de todos los departamentos para poder llegar al "Cero defectos" haciendo las cosas bien a la primera. En la actualidad la implantación de un sistema de calidad en la empresa puede ser requisito indispensable para el éxito organizacional. La calidad puede estar relacionada directamente con la rentabilidad, debe ser definida desde el punto de vista del cliente y se debe incluir dentro de la planificación estratégica.

Calidad total

La calidad total consiste en llevar la calidad empresarial a todas las actividades de la empresa. No sólo consiste en saber satisfacer las necesidades del cliente, fabricar un producto u ofrecer un servicio y venderlo, sino que también incluye aspectos tales como el cliente interno y la mejora continua, ofreciendo un compromiso por parte de todos los integrantes de la organización.



## Gestión de la calidad

Es aquella función de la empresa que se encarga de planificar, organizar y controlar la calidad, estableciendo unas políticas de calidad, unos objetivos y desarrollando un programa de actuación para la calidad.

Etapas para la implantación de la calidad total

Análisis de la situación actual: primera toma de contacto con la situación de partida en la organización. Se evalúan clientes externos e internos, operaciones y servicios...

Establecimiento de objetivos para la consecución de la calidad total

Elaboración de política y plan de calidad que recojan los objetivos fijados, el sistema de calidad que se desea, cualidades, diferencias con la competencia... Es la visión en cuanto a calidad de la empresa.

Elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo que guíen para la consecución de la calidad total

Elaboración de Manual de Calidad que describe las partes del sistema de calidad

Formación y capacitación del personal

Implantación del sistema de calidad

Proceso de certificación en el que se solicita a una entidad certificadora la verificación del sistema. Para ello se tramita la solicitud y se analiza con detalle el sistema implantando comprobando que cumpla con todos los requisitos establecidos en la norma. Se realizarán visitas y auditorías.

Seguimiento del certificado con auditorías de seguimiento (semestral o anual) y auditorías para la renovación de la certificación (cada tres años).

Áreas básicas de una empresa, necesarias para crecer

Una empresa que funciona bien y crece de manera sostenida, realiza las siguientes actividades:

Elabora un producto o servicio (o lo comercializa)

Vende a través de uno o más canales

Administra el dinero y controla el flujo de caja

Asigna el personal adecuado a cada tarea

Creo que, en términos generales, estarás de acuerdo en que son las actividades esenciales que toda empresa (micro o pyme) debe desarrollar para funcionar.

Es claro que cada una de estas actividades representa un área básica o área funcional, que debemos crear y desarrollar en la empresa.

**¿Qué determina la evolución de dichas áreas?** – En parte, el tipo de empresa. Pero sin duda, juega un papel clave las competencias del empresario o del grupo de socios.

De acuerdo con nuestra versión de áreas funcionales, las actividades generales señaladas involucran: finanzas, producción y operaciones, talento humano, mercadeo y ventas.

Área de finanzas

Se encarga de varias subactividades, que incluye el uso correcto del dinero que ingresa a la empresa.

Una empresa debe tener registros contables, pagar los impuestos, controlar la facturación y tesorería, realizar análisis de costes y generar indicadores financieros.

**Pero, ¡claro está!, no tienes que hacer todo estos desde el comienzo.** El análisis de costes y los indicadores financieros lo podrás abordar en funcionamiento estable u óptimo. A menos que puedas hacerlo en etapas más tempranas, lo que sería ideal, pues avanzaría con más certeza en el camino del éxito.

Lo común es que el área de finanzas sea un “departamento” subdividido en área contable y área de tesorería. El desarrollo, a través de las etapas, puede ser como sigue:

Área funcional	Subárea	Etapas de la empresa
<b>Finanzas</b>	Tributos - Impuestos	Funcionamiento regular
	Registro Contable	Funcionamiento regular
	Facturación	Funcionamiento regular
	<b>Análisis de costes</b>	<b>Funcionamiento estable</b>
	<b>Indicadores financieros</b>	<b>Funcionamiento óptimo</b>

*¿En qué etapa de la empresa se implementa?* La contabilidad, el pago de impuestos y la facturación, desde el inicio de las operaciones de la empresa. No es opcional. El análisis de costes y los indicadores financieros, en el mejor de los casos, en funcionamiento estable.

*¿Cómo evoluciona?* Lo típico es que el empresario realice las tareas básicas durante la puesta en marcha de la empresa. Al alcanzar el funcionamiento regular, se apoya en un colaborador. Cuando la empresa supera esta etapa, impulsa el área con personal “experto”, que garantice la calidad de las actividades y de los productos del área.

*¿Qué herramientas son las idóneas para apoyarla?* Aplicaciones o herramientas de gestión con módulos de facturación, cuentas por cobrar, impuestos, contabilidad de costes e indicadores financieros.

Una empresa en funcionamiento óptimo utiliza, necesariamente, herramientas de gestión. Estas deben incluir el área de finanzas.

#### Área de producción y operaciones

Es el área relacionada con la realización del producto o del servicio prestado. La evolución del área varía mucho entre tipos de empresas.

Una empresa que presta servicios profesionales, diseña su oferta y hace uso intensivo del conocimiento en la disciplina correspondiente. Es claro que el talento humano acá es una pieza clave. En este tipo de empresas, lo esperado es que no estén presentes actividades como la gestión de inventarios.

Observe que en el caso de una fábrica de calzado, por ejemplo, el área de producción y operaciones tiene una implementación diferente a las empresas de servicios profesionales.

Necesita proveedores, almacenes, control de inventarios, un proceso de fabricación, control de calidad, coordinación con mercadeo y ventas, etcétera.

Producción y operaciones: realización del producto o del servicio (áreas básicas de una empresa)

Las subáreas típicas en producción y operaciones son:

Gestión de proveedores

Manejo de inventarios de insumos y materia prima

Planificación de la producción o del servicio

Control del nivel tecnológico de equipos y maquinaria

Según sea el tipo de empresa, cada una de estas subáreas tendrá un desarrollo complejo o no. Por ejemplo, en un laboratorio que fabrica medicamentos, el nivel tecnológico de equipos, el mantenimiento y su precisión, son objeto de gestión permanente.

*¿En qué etapa de la empresa se implementa?* Está claro que la producción del bien o servicio inician con las operaciones de la empresa. Si no hay nada que vender, no hay empresa. Según el caso, el control de proveedores, inventarios y el nivel tecnológico de equipos, serán o no actividades medulares.

*¿Cómo evoluciona?* Lo típico es que el empresario produzca o preste el servicio al iniciar operaciones. En muchos casos, la producción está en manos del empresario hasta el funcionamiento regular. Luego, al llegar a la etapa “estable”, delega tareas, que puede incluir parte o toda la actividad de producción. Pero si se trata del laboratorio que produce medicinas, pues es claro que desde el inicio contará con expertos en el sector.

*¿Qué herramientas son las idóneas para apoyarla?* Aplicaciones o herramientas de gestión con módulos para manejo de proveedores, inventarios y control de equipos.

Área de talento humano

Esta es, sin duda, una de las áreas básicas esenciales. En términos sencillos, el propósito central del área es maximizar las competencias y la experiencia de los colaboradores.

Además de asignar un responsable a cada tarea, para que cada quien haga lo que debe hacer, lo mejor posible, en pro del desarrollo de la empresa.

Al inicio, casi siempre el empresario funge como gestor del área de talento humano. Busca candidatos, evalúa, contrata, paga por sus servicios, capacita, etcétera.

Talento humano, una de las áreas básicas de una empresa

En una empresa en funcionamiento óptimo, el área necesariamente ha evolucionado; y puede contemplar subáreas con tareas como las siguientes:

Evaluación del desempeño (para evaluar periódicamente a los colaboradores, siguiendo una metodología conocida por todos).

Políticas de gestión del talento humano (para la captación y el desarrollo del personal).

Incentivos y beneficios (cuenta con un sistema de incentivos, para aplicarlo según cierto conjunto de criterios).

Capacitación y formación (para desarrollar al talento humano en función de las necesidades de la empresa y del perfil de cada colaborador).

Clima organizacional y motivación (para lograr que los colaboradores se identifiquen con la empresa, que estén satisfechos; y así evitar altas tasas de rotación).

Para responder a las preguntas: *¿en qué etapa de la empresa se implementa?, ¿cómo evoluciona? y ¿qué herramientas son las idóneas para apoyarlas?*, te dejaré un artículo que te ilustrará muy bien estos puntos. Te recomiendo que lo veas al finalizar la lectura de esta entrega:

Talento humano, área clave en empresas exitosas

Área de mercadeo y ventas

*¿Conoces a algún emprendedor que tiene un producto o servicio atractivo, pero que no logra vender?* – Te aseguro que los hay.

La empresa es viable en la medida en que logra vender. Y para esto, es necesario conseguir clientes. En la propuesta de las etapas, la de funcionamiento regular se alcanza cuando el empresario logra facturar de manera continua.

Una de las funciones del área de mercadeo es aumentar la cantidad de clientes de la empresa, dando a conocer los productos o servicios disponibles.

Un buen comienzo en el marketing de boca en boca

Es claro que el área inicia, de una u otra forma, con las operaciones de la empresa. Pues hay que conseguir clientes y vender. Luego, como las restantes áreas, evoluciona según el tipo de empresa y las competencias del empresario.

En una empresa consolidada, el área de mercadeo y ventas involucra un conjunto de subáreas:

Relación con clientes

Segmentación y posicionamiento

Desarrollo de productos / servicios

Fijación de precios

Gestión de Venta

Distribución

Nuevos mercados

Exportaciones

Para responder a las preguntas planteadas: *¿en qué etapa de la empresa se implementa?, ¿cómo evoluciona? y ¿qué herramientas son las idóneas para apoyarlas?*, te recomiendo que accedas a este enlace al finalizar la lectura de esta entrega:

Artículos sobre mercadeo y ventas

Conseguirás varios temas relacionados con el área y muchas experiencias de empresas, como consultoras, ventas al por menor y fábricas.

Lo que dice el gurú Verne Harnish

Comparto algunas consideraciones adicionales sobre las áreas básicas de una empresa, necesarias para crecer. Y lo haré con base a las sugerencias de *Verne Harnish*.

Para el experto, las 4 principales áreas de decisión que toda pyme debe tener, para una empresa estable y dominante, son:

*Equipo*

*Estrategia*

*Ejecución*

*Efectivo*

Contar con un buen equipo requiere atraer y contratar a los mejores colaboradores. El empresario debe asegurar que cada colaborador sea el mejor en su puesto de trabajo.

Cada quien donde más rinda... (Áreas básicas de una empresa)

*Harnish* explica que “el coste de una mala contratación es de 115 veces su salario anual”, por lo que es importante realizar un buen proceso de contratación.

En realidad, no importa si el coste es de 115 veces, mucho más o mucho menos. Lo que debemos saber es que en una pyme, cada mala contratación tiene un alto impacto.

Por otro lado, la empresa debe contar con una estrategia poderosa para dominar en su sector. Si carece de estrategia, pasará años intentando crecer. Si no crece o se estanca, tenderá a desaparecer.