

CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

FUNCION ADMINISTRATIVA

INGENIERIA INDUSTRIAL

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

INTRODUCCIÓN

Se realizara a cabo un trabajo de investigación acerca de cómo es que se comporta una empresa en el ambito administrativo, ya que es una de las fuentes de empleos, de productos, de bienes y servicios y es un sistema basado en normas y reglas que deben de seguirse muy de cerca para asi obtener un mejor producto.

En lo que se refiere al departamento de ingenieria industrial (materia que estamos estudiando), se centra a lo que es la producción y la calidad de los productos, pasando por una serie de funciones que a continuación veremos.

CONTENIDO

1 concepto de empresa

1.1 objetivo general

1.2 concepto y propósito de la empresa

2. funciones básicas de la empresa

2.1 producción

2.2 mercadotecnia

2.3 finanzas

3. recursos

3.1tipos de recursos

4. teoría de Henry fayol

4.1 funciones básicas de la empresa (según fayol)

4.2 concepto de administración para fayol

5. teoría de Taylor

5.1 analisis del trabajo y estudios de tiempos y movimientos

5.2 estudio de la fatiga humana.

BIBLIOGRAFIA

Carlos R Pacifico. Daniel B. Witter administración industrial enfoque prácticos para gerentes. Edit. limusa

George ferry. Principios de administración. Edit, CECSA. México

JamesA.F. Sooner R Edwards freeman Daniel Gilbret J.r administración. Edit pearson educación 1995

K Koontz R.M. rulner introducción a la administración moderna. 3ra edición. Edit intermanericana México 1983

David R. Hampón administración 3ra edición. Edit Mc Graw hill U.S.A. 1985.

Gary dessler. Organización y administración, enfoque situacional. Edit prentice hall Mexico 1979

Munch Galindo. Fundamentos de administración. Edit trillas México 1990 reimpresso en 1995

Idalberto chavenato. Administración. Edit Mc Graw Hill 4ta edición 1995–1998 santa fe bogota Colombia.

1. Es indiscutible que el avance económico de cualquier país esta profundamente ligado al de su sector industrial, y aunque la administración es aplicable a cualquier grupo social (ya sea educativo, deportivo, militar, etc.), su campo de acción más importante es la empresa. Por estas razones, este trabajo se basa en la comprensión del objetivo de estudio de la empresa.

La empresa nació para atender las necesidades de la sociedad creando satisfactores a cambio de retribuciones que compensara el riesgo, los esfuerzos y las inversiones de los empresarios.

1.1 En la actualidad, las funciones de la empresa ya limitan a las mencionadas antes. Al estar formados por hombres, la empresa alcanza la categoría de un ente social con características y vida propia que favorece el progreso humano como finalidad principal al permitir en su seno la autorrelacion de sus integrantes y al influir directamente en el avance económico del medio social en el que actúa.

En la vida de toda empresa el factor humano es decisivo. La administración establece los fundamentos para lograr armonizar los numerosos y en ocasiones divergentes intereses de sus miembros accionistas, directivos, empleados, trabajadores y consumidores

1.2 Empresa es un termino nada fácil de definir, ya que existe ya que a este concepto se le dan diversos enfoques (económico, jurídico, filosófico, social, etc. En su más simple acepción significa la acción de emprender una cosa con un riesgo implícito.

Anthony Jay dice que la administración es: instituciones para el empleo eficaz de los recursos mediante un gobierno (junta directiva), para mantener y aumentar la riqueza de los accionistas y proporcionarle seguridad y prosperidad a los empleados,

Real diccionario de la real academia española: la entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de producción y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios, con fines lucrativos y la consiguiente responsabilidad.

Isaac Guzmán Valdivias la unidad económico–social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en que la propia

empresa actual.

José Antonio Fernández Arena: es la unidad productiva o de servicio que, constituida según aspectos políticos o legales, se integra por recursos se vale de la administración para lograr sus objetivos.

Peterson y Plowman. Actividad en la cual varias personas cambian algo de valor, bien se trate de mercancías o de servicios para obtener una ganancia o utilidad mutuas.

Rolan Caude: conjunto de actividades humanas colectivas, organizadas con el fin de producir bienes o rendir beneficios.

En general se diría que: es el grupo social en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

El avance tecnológico y económico han originado la existencia de una gran diversidad de empresas. Aplicar la administración mas adecuada a la realidad y a las necesidades específicas de cada empresa es la función básica de todo administrador. Resulta pues imprescindible analizar las diferentes clases de empresas existentes en nuestro medio.

Algunas características de la empresa son:

Actividad o giro. Las empresas pueden clasificarse de acuerdo con la actividad que desarrollen, en:

- **Industriales.** La actividad primordial de este tipo de empresa es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas. Las industrias su vez son susceptibles de clasificarse en:
 - **Extractivas.** Cuando se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sean renovables o no renovables extendiéndose por recursos naturales todas las cosas de la naturaleza que son indispensables para la supervivencia del hombre. Como las pesqueras, madereras, mineras, petroleras, etc.
 - **Manufactureras.** Son empresas que transforman las materias primas en productos terminados, y pueden ser de tipo:
 - **Empresas que producen bienes de consumo final** producen bienes que satisfacen directamente la necesidad del consumidor. Estos a su vez duradera o no duraderos, suntuarios o de primera necesidad.
 - **Empresas que producen bienes de producción.** Estas empresas satisfacen preferentemente la demanda de las industrias de bienes de consumo final. Algunos ejemplos son de papel, materiales de construcción, maquinaria pesada, productos químicos, etc.
 - ◊ **Agropecuarias.** Como su nombre lo indica, su función principal es la explotación de la agricultura y la ganadería.
 - ◊ **Comerciales.** Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra-venta de productos terminados pueden clasificarse en:
 - **Mayoristas.** Cuando efectúan ventas en gran escala a otras empresas (minoristas), que a su vez distribuyen el producto directamente al consumidor.
 - **Minorista o detallista.** Las que venden productos al menudeo o en pequeñas cantidades al consumidor.
 - **Comisionistas.** Se dedican a vender mercancía a los productores les dan la cognación, percibiendo por esa función una ganancia o comisión.
 - **Servicio.** Como su denominación lo indica, son aquellas que brindan un servicio a la comunidad y puede tener o no fines interactivos. Las empresas de servicios pueden clasificarse en:
 - transporte

- turismo
- instituciones financieras
- servicios públicos varios:
- comunicaciones
- energía
- agua
- servicios privados varios:
- asesoráis
- diversos servicios contables, jurídicos, administrativos
- promoción y ventas
- Agencias de publicidad.
- Educación
- Salubridad (hospitales)
- Finanzas, seguros.

Dependiendo del origen de las aportaciones del capital y del carácter a quienes dejarían sus actividades, las empresas pueden clasificarse en:

- **Publicas.** En este tipo de empresas el capital pertenece al estado y generalmente, su finalidad es satisfacer necesidades de carácter social; sé subclasifican en:
 - **Centralizadas.** Cuando los organismos de la empresa se integran en jerarquía que encabeza directamente el presidente de la republica, con el objeto de unificar las decisiones, el mando y la ejecución. Las secretarias de estado están dentro de esta clasificación.
 - **Descentralizadas.** Son aquellas que tienen determinadas facultades de decisión limitadas, que manejan su anatomía y su presupuesto, pero sin que deje de existir el nexo de jerarquía.
 - **Descentralizadas.** Es en las que se desarrollan actividades que competen al estado y que son de interés general, pero que están dotadas de personalidad, patrimonio y régimen jurídicos propios.
 - **Estatales.** Pertenecen íntegramente al estado, no adoptan una forma externa de sociedad privada, tiene personalidad jurídica propia, se dedica a una actividad económica y se someten alternativamente al derecho publico y al derecho privado.
 - **Mixtas y para estatales** en estas existen la coparticipación del estado y los particulares para bienes y servicios, su objetivo general es que en el estado tienda a ser el único propietario tanto del capital como los servicios de la empresa.
 - **Privadas.** Lo son cuando el capital es propiedad de inversionistas privados y la finalidad es eminentemente lucrativa. A su vez, pueden ser nacionales, cuando los inversionistas son nacionales o nacionales y extranjeros y transnacionales, cuando el capital es preponderantemente de origen extranjero y las utilidades las reinvierten en los países de origen.

Uno de los criterios mas utilizados para la clasificación de la empresa en este, en el que de acuerdo con el tamaño de la empresa se establece que puede ser pequeña, mediana o grande; sin embargo al aplicar este enfoque encontramos dificultades para determinar limites. Existen múltiples criterios para hacerlo y las más usuales son:

- **Financiero.** El tamaño de la empresa determina con base en el monto de su capital
- **Personal ocupado.** Este criterio establece que una empresa pequeña es aquella en la que laboran menos de 250 empleados, mediana cuando tiene entre 250 y 1000 trabajadores y una grande es aquella que se compone de mas de 1000 empleados.
- **Producción** este criterio clasifica a la empresa de acuerdo con el grado de maquinización que existe en el proceso de producción.
- **Ventas.** Establece el tamaño de la empresa en relación con e mercado que la empresa abastece y con

el monto de sus ventas son locales, mediana cuando sus ventas son nacionales y grande cuando cubre mercados internacionales.

- Criterio de nacional financiera. Nacional financiera posee uno de los criterios más razonables para determinar el tamaño de empresa. Las más importantes son las grandes dentro del grupo correspondiente a su mismo giro. La empresa chica es la de menor importancia dentro del ramo y la mediana es aquella que esta intermedia de estas dos.

Existen otros criterios para clasificar la empresa atendiendo a otras características.

Criterio económico: de acuerdo con diego López Rosado economista mexicano dice, la empresa puede ser:

Nueva: se dedican a la manufactura o fabricación de mercancías que no se producen en el país siempre que no se trate de meros sustitutos de otros que ya produzcan en este, y le contribuyen en forma importante al desarrollo económico del mismo.

Necesarias. Tiene por objeto la manufactura o fabricación de mercancías que se producen en el país en cantidades insuficientes para satisfacer las necesidades del consumo nacional, siempre y cuando el mencionado déficit sea considerable y no tenga su origen en causas transitorias.

Básicas. Aquellas industrias consideradas primordiales para una o más actividades de importancia para el desarrollo agrícola e industrial del país.

Semibásicas. Producen mercancías destinadas a satisfacer directamente las necesidades vitales de la población,

Secundarias. Fabrican artículos no comprendidos en los grupos anteriores.

Criterio de constitución legal. De acuerdo con el régimen jurídico en que se constituya la empresa, esta puede ser sociedad anónima, sociedad anónima de capital variable, sociedad de responsabilidad limitada, sociedad cooperativa, sociedad de comandita simple, sociedad de comandita por acciones y sociedad en nombre colectivo, etc.

De la misma manera que la administración cuenta con una serie de valores que fundamentan su existencia, la empresa al actuar dentro de un marco social e influir directamente en la vida del ser humano, necesita un patrón o sistema de valores deseables que le permitan satisfacer las necesidades del medio en que actúa y operar con ética.

Los valores institucionales de la empresa son:

Económicos:

Tienden a lograr beneficios monetarios:

- ◆ Cumplir con los intereses de los inversionistas al retribuirlos con dividendos justos sobre la inversión colocada.
- ◆ Cubrir los pagos a acreedores por intereses sobre prestamos concedidos.

Sociales:

Aquellos que contribuyen al bienestar de la comunidad:

- satisfacer las necesidades de los consumidores con bienes o servicios de calidad en las mejores

condiciones de venta

- Incrementar el bienestar socioeconómico de una región al consumir materias primas y servicios y al crear fuentes de trabajo.
- Contribuir al sostenimiento de los servicios públicos mediante el pago de cargas tributarias.
- Mejorar y conservar la ecología de la región evitando la contaminación ambiental
- Producir productos y bienes que no sean nocivos al bienestar de la comunidad.

Técnicas

Dirigidos a la optimización de la tecnología.

- Utilizar los conocimientos más recientes y las aplicaciones tecnológicas más modernas en las diversas áreas de la empresa, para contribuir al logro de sus objetivos.
- Propiciar la investigación y el mejoramiento de las técnicas actuales por la creación de tecnología nacional.

2. funciones básicas de la empresa

Las áreas de la actividad, también conocidas como áreas de responsabilidad, departamentos o divisiones, están en relación directa de las funciones básicas que realiza la empresa a fin de lograr sus objetivos. Dichas áreas comprenden actividades, funciones y labores homogéneas; las más usuales y más comunes a toda empresa son: Producción, mercadotecnia, recursos humanos y finanzas.

Por otra parte, es necesario conceptualizar a la empresa como un sistema que comprende las cuatro funciones, ya que darle mayor importancia a cualquiera de estas podría ocasionar que la empresa se convirtiera en una serie de secciones heterogéneas sin ningún propósito u objetivo consolidado.

La efectividad de la administración de una empresa no depende del éxito de un área funcional específica sino del ejercicio de una coordinación balanceada entre las etapas de proceso administrativo y la adecuada realización de las actividades de las principales áreas funcionales.

2.1 La producción, tradicionalmente considerado como uno de los departamentos más importantes, ya que formula y desarrolla los métodos más adecuados para la elaboración de productos, al suministrar y coordinar mano de obra, equipo, instalaciones, materiales, y herramientas requeridas.

Tiene como funciones.

Paso 1 Ingeniería del producto. Es el diseño del producto, pruebas de ingeniería, asistencia de mercadotecnia.

Paso 2 que es ingeniería de la planta. Diseño de instalación y sus especificaciones, mantenimiento y control de equipo.

Paso 3, Ingeniería industrial, estudio de métodos, medida del trabajo, distribución de la planta.

Paso 4, Planeación y control de producción, programación,

Paso 5, abastecimientos, tráfico, embarque, compras locales e internacionales, control de inversionistas, almacén

Paso 6. fabricación, manufacturas, servicio

Paso 7, control de calidad, normas y especificaciones, inspecciones de prueba, registro de inspecciones, métodos de recuperación.

2.2 La mercadotecnia, es una función trascendental, ya que a través de ella se cumplen algunos de los productos institucionales de la empresa. La finalidad de esta es la de reunir los factores y hechos que influyen en el mercado, para crear lo que el consumidor quiere, desea y necesita, distribuyéndolo en forma tal, que este a su disposición en el momento oportuno, en el lugar preciso, y al precio mas adecuado.

Tiene como funciones básicas, la investigación del mercado y planeación y desarrollo del producto. Que se divide en empaque y marca, el precio, la distribución logística, administración de ventas, comunicación que se dividen en promoción de ventas, publicidad, relaciones publica, y por ultimo estrategias del mercado.

2.3 Las finanzas, de vital importancia en esta función, ya que toda empresa trabaja en constantes movimientos de dinero. Esta área se encarga de la obtención de fondos y del suministro del capital que se utiliza en el funcionamiento de la empresa, procurando disponer con los medios económicos necesarios para cada uno de los departamentos, con el objeto de que puedan funcionar debidamente.

El área de finanzas tiene implícito el objetivo del máximo aprovechamiento y administración de los recursos financieros.

Comprende las siguientes funciones:

1. financiamiento, planeación financiera, relaciones financieras, tesorería, obtención de recursos, inversiones.
2. contraloría, contabilidad general, contabilidad de costos, presupuestos, auditoria interna, estadísticas, crédito y cobranza, impuestos.

El objetivo de la administración de los recursos humanos es conseguir y conservar un grupo humano de trabajo cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa, a través de los programas adecuados de reclutamiento, de selección, de capacitación y desarrollo. Las funciones de estas son:

1. Contratación y empleo

- ◆ reclutamiento
- ◆ selección
- ◆ contratación
- ◆ introducción e inducción
- ◆ Promoción, transferencia y ascensos.

2. capacitación y desarrollo

- ◇ entrenamiento
- ◇ capacitación
- ◇ desarrollo

3. sueldo y salarios

- ◆ análisis y valuación de puestos
- ◆ calificación de meritos
- ◆ remuneración y vacaciones

4. relaciones laborales

- ◆ comunicación
- ◆ contratos colectivos de trabajo
- ◆ disciplina
- ◆ investigación de personal
- ◆ relaciones de trabajo

5. servicios y prestaciones

- ◆ actividades recreativas
- ◆ actividades culturales
- ◆ prestaciones

6. higiene y seguridad industrial

- ◆ servicio medico
- ◆ campañas de higiene y seguridad
- ◆ ausentismos y accidentes

7. planeación de recursos humanos

- ◆ inventario de recursos
- ◆ rotación
- ◆ auditoria de personal

Es importante observar que las funciones de cada área de actividad, así como un numero y denominación, están en relación con el tamaño, el giro y las políticas de cada empresa.

Dirección

Producción mercadotecnia finanzas recursos humanos

Ing. Del producto Ing. De la planta Ing. Industrial planeación y control de la producción
abastecimientos fabricación control de calidad

Investigación de mercadotecnia planeación y desarrollo del producto precio distribución y logística
administración de ventas comunicación estrategias de mercado

Financiamiento contraloría

Contratación y empleo capacitación y desarrollo sueldos y salarios relaciones laborales servicios y
prestaciones higiene y seguridad industrial planeación de recursos humanos.

3. Recursos

Para que una empresa pueda lograr sus objetivos, es necesario que cuente con una serie de elementos o recursos que, conjugados armónicamente, contribuyan a su funcionamiento adecuado.

Es importante estudiar los recursos de la empresa por que uno de los fines de la administración es la productividad, o sea la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para lograrla.

3.1 En esta forma, el administrador siempre evalúa el productividad de los recursos, mismo que se clasifican en:

Recursos materiales.

Son aquellos bienes tangibles, propiedad de la empresa, edificios, terrenos, instalaciones, maquinaria, equipos, elementos, herramientas, etc.

Materias primas, materiales auxiliares que forman parte del producto, productos de proceso, productos terminados, etc.

Recursos técnicos.

Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, sistemas de producción, sistemas de ventas, sistemas de finanzas, sistemas administrativos, etc.

Formulas, patentes, etc.

Recursos humanos.

Son trascendentales para la existencia de cualquier grupo social, de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos.

Los recursos humanos poseen características tales como, posibilidad de desarrollo, creatividad, ideas, imaginación, sentimientos, experiencias, habilidades, etc., mismas que se diferencian del demás recurso. Según la función que desempeñen y el nivel jerárquico que se encuentren dentro de la organización, pueden ser:

- ◊ obreros, calificados o no calificados
- ◊ oficinistas, calificados o no calificados
- ◊ supervisores, se encargan de vigilar el cumplimiento de las actividades
- ◊ técnicos, efectúan nuevos diseños de productos, sistemas administrativos, métodos, controles, etc.
- ◊ Ejecutivos, se encargan de poner en ejecución las disposiciones de los directivos.
- ◊ Directores. Fijan los objetivos, estrategias, políticas, etc.

La administración debe poner especial interés de los recursos humanos, pues el hombre es el factor primordial en la marcha de una empresa. De la habilidad del trabajador, de su fuerza física, de su inteligencia, de sus conocimientos y experiencias, depende del logro de los objetivos de la empresa y el adecuado manejo de los demás elementos de ella.

Recursos financieros.

Son los elementos monetarios propios y ajenos con que cuenta la empresa, indispensables para la ejecución de sus decisiones. Entre los recursos financieros propios están:

- dinero en efectivo
- aportaciones de los socios
- utilidades

los recursos financieros ajenos son:

1.prestamos de acreedores y proveedores

2.créditos bancarios

3.emisión de valores (bonos cedulas, etc)

Todos los recursos tienen gran importancia para el logro de los objetivos de la empresa. Del adecuado manejo de los mismos y de su productividad dependerá el éxito de cualquier empresa.

En los inicios de la humanidad la vida era mucho más sencilla que en la actualidad, cada familia vivía en su mundo propio. Es aquí donde se inicia la división del trabajo, el comercio, el dinero y poco después surgen las primeras empresas en su forma más rudimentaria.

Cuando surge la revolución industrial el mundo cambio por completo, y aparecieron inventos de todo tipo, hasta llegar a la producción y consumo en masa a las grandes empresas industriales, comerciales y de servicio que caracterizan el mundo moderno.

En cada instante se inician en todas partes del país cientos de pequeños negocios que luchan en la difícil prueba de su iniciación y su existencia y muchos de ellos sucumben debido a la multitud de problemas con que se encuentran así como la falta de capacitación técnica y administrativa para resolverlos.

La pequeña y mediana empresa constituyen hoy en día el centro de sistema económico de nuestro país.

Desde el punto de vista individual un pequeño negocio puede parecer aparentemente insignificante, pero en su tamaño de conjunto es realmente grande, no—solo en cifras sino por su contribución a la economía.

Las grandes empresas acaparan el 60% de todas las actividades comerciales, pero el 40% restante que corresponde a la pequeña y mediana empresa tiene una importancia superior a su porcentaje.

La pequeña y mediana empresa presentan un ámbito al que es necesario prestar ayuda y estímulo.

Las existencias de empresa, micro, pequeñas, medianas y grandes, han variado de 1990 hasta 1994 de acuerdo los datos proporcionados por el INEGI.

Del año 1990 al 1994 hubo gran incremento de las micro empresas en un 56%. Las pequeñas empresas tienen el 24.7% y las medianas empresas con una reducción de 28%

La creación de menor tamaño, como la micro y pequeña estuvo apoyada por una reconversión, permitiendo así la instalación de 8915 empresas, cuyo crecimiento fue de 8.1% durante los tres últimos años.

Se señala que la alta concentración industrial seguirá siendo la característica de las empresas en México.

En nuestro país desde el periodo de la vida independiente el fenómeno de la industrialización destaco con industrias como la textil, alimentos, productos químicos etc.

Después de la Revolución Mexicana, al crecer el mercado interno aparecieron más industrias grandes, medianas y pequeñas.

En el año de 1930 la pequeña y mediana industria nacional representaba el 12% del total de la industria de transformación, en tanto el 86% correspondía a talleres y artesanías. Para 1965 la pequeña y mediana industria ascendió a 56.8% y la industria menos que pequeña tenía un 41.8%.

Analizando el desarrollo histórico de la estructura industrial en México, por tamaños y niveles, podemos concluir lo siguiente.

- a) La dinámica del sistema económico mexicano propicia necesariamente el desarrollo absoluto de sus componentes.
- b) El crecimiento del sector industrial, dentro de la economía, hace que aumente la dimensión de las unidades productivas, por lo cual la importancia de la pequeña y mediana industria no sólo puede medirse por el número de establecimientos, sino también por el capital invertido que representan, por el valor de su producción.

La pequeña y mediana industria contribuye a elevar el nivel de ingresos de la población al crear un mecanismo redistributivo de la propiedad entre parientes y amigos. De esta manera, esta clase de empresas son un mecanismo de captación de pequeños ahorros para hacerlos productivos.

Pueden distinguirse dos partes principales, El vendedor y el comprador.

- a) El vendedor suele plantearse estas preguntas.

¿Cómo puedo alcanzar una compensación justa al tiempo, esfuerzo y dinero que he utilizado?

¿Qué podría hacer para que el comprador pague un precio razonable?

- b) El comprador suele plantearse estas preguntas.

¿Qué beneficio me proporciona este producto o servicio?

¿Cómo puedo conseguirlo a un precio razonable? Una transacción mercantil no es totalmente satisfactoria hasta que ambas partes crean haber logrado su propósito.

Además de proporcionar bienes y servicios un negocio también se establece para obtener una utilidad.

La utilidad sólo existirá si queda algo después de que la empresa haya pagado todos los costos.

Para hacer frente a las demandas del mercado de consumo se requieren diferentes tipos de actividad empresarial tres categorías son.

- a) Actividades que producen bienes.
 - b) Actividades que distribuyen bienes.
 - C) Actividades que ofrecen servicios.
- a) Actividades que producen bienes.

Se clasifican en productores de materias primas y productores de bienes de fabricación.

Dentro de los primeros están incluidas las empresas agrícolas forestales, ganaderas, pesca, minería

etc.

Dentro de los segundos están las empresas que combinan transforman, refinan o alteran las materias primas y son llamadas empresas manufactureras.

b) Actividades que distribuyen bienes.

Una vez que los artículos han sido producidos deben ser puestos a disposición de los consumidores. El combustible deberá ser transportado a las instalaciones industriales donde será utilizado c) Actividades que ofrecen servicios.

Algunas empresas no producen bienes ni tampoco compran o venden mercancía. En su lugar, se dedican a prestar servicios con lo cual realizan una contribución directa al proceso de distribución

La competencia entre las empresas y el incremento del mercado de consumo son un gran estímulo para introducir nuevos productos y servicios

El aumento del nivel de vida sea debido en gran parte a la mejoría en los procedimientos de trabajo.

Aumento en la especialización. Paralelo al avance tecnológico ha aparecido la división del trabajo en casi todas las actividades productivas.

Actualmente el país se encuentra concentradamente dentro de un esfuerzo cotidiano por establecer las bases de una estructura económica cuyo proceso sea dinámico y creciente.

La función asignada a este importante sector secundario de la economía, comprende en aceptar un solo reto y varias responsabilidades.

Existen tres aspectos en que la pequeña y mediana empresa cumplen una función definida dentro del desarrollo general del país.

a) Llenar huecos en la producción. Hay un gran número de productor que tiene que ser elaborados en pequeña escala.

b) Crear y fortalecer una clase empresarial. La pequeña empresa constituye una escuela practica, de gran valor nacional para formar empresarios administradores y técnicos.

C) Proporcionar mayor número de empleos. La generación de empleos para una creciente poblaciones una de los más grandes problemas del estado mexicano.

La pequeña empresa se caracteriza además porque las funciones de planeación financiera pueden estar a cargo de una sola persona con poca especialización.

La mediana empresa a diferencia de la pequeña tiene mayor acceso a fuentes de financiamiento, posee una mayor organización y sus funciones se encuentran a cargo de especialistas.

La pequeña empresa absorbe el 23% de la fuerza total del trabajo y representa un 9% del producto interno bruto generado por la industria. La mediana industria aporta el 35% de este producto y emplea el 35% de la fuerza laboral.

La empresa mediana y pequeña aseguran a sus colaboradores como consecuencia de su menor grado de especialización oportunidades mejores de desarrollo. Pero lo que verdaderamente importa en este

tipo de empresas es la iniciativa de su administrador, su capacidad para hacer frente a los problemas que plantea la dirección.

El éxito de una empresa depende en gran medida de su conocimiento en técnicas administrativas modernas y de su capacidad para ponerlas en práctica.

La falta de conocimientos técnicos sobre administración da lugar a unas consecuencias considerablemente más graves en este tipo de empresas que las grandes. Depende esencialmente de la calidad de dirigente. Si este sé allá bien impuesto de esta verdad, conseguirá aprovechar al máximo las ventajas específicas que concurren en este tipo de empresas.

En gran porcentaje el futuro económico de México dependerá del crecimiento de las pequeñas y medianas empresas, no únicamente por el volumen de empleo que generan, y el volumen de establecimientos, sino por tener un tamaño que en ocasiones les permite realizar con eficiencia y flexibilidad la fabricación de insumo que en buen número de casos la grande empresa efectúa con elevados costos.

Durante 1990 las ventas sumaron \$ 427,801 millones de pesos, 143% más que en 1989.

El principal problema que enfrentó la pequeña y mediana empresa fue el mercado interno deprimido al tratar de comercializar sus productos también debieron enfrentar el desconocimiento de nuevos mercados y los precios no competitivos.

El capital contable durante 1990 creció en un 22.3% y fue el monto de la inversión directa del capital social.

El empleo. El saldo para 1990 fue negativo el 14.7%

Se considera a las empresas como factores fundamentales para el desarrollo económico de que la empresa desempeña diversas funciones en nuestra sociedad como:

- a) Responder a las demandas concretas de los consumidores.
- b) Crear los productos y servicios.
- c) Generar empleos.
- d) Contribuir al crecimiento económico.
- e) Reposar la productividad.

Definición:

Micro industria. Las empresas manufactureras que ocupen directamente hasta 15 personas y el valor de sus ventas netas anuales reales o estimadas no rebasa el monto que determine la SECOFI.

Concluyendo, una microempresa es una organización:

- a) Con propietarios y administración independientes.
- b) Que no domina el sector de la actividad en que opera.

- c) Con una estructura organizacional muy sencilla.
- d) Que no ocupa más de 15 empleados.
- e) Que sus ventas anuales no sobrepasan los 300 millones de pesos

Las microempresas son auténticos eslabones de la producción ya que exportan y generan la mayor cantidad de empleos. En los países en proceso de desarrollo la microempresa es la organización más popular.

En México se cuentan con 90% de microempresas, 5.8% son pequeñas y medianas empresas y el 2% son grandes.

La proliferación de microempresas provoca una gran ventaja, con una salida benéfica a la crisis económica en lugar de haber repercutido el desempleo en una mayor crisis social.

Las microempresas se enfrentan a una problemática formada por diversos elementos.

Las microempresas, para que sean eficientes deberán ser dirigidas profesionalmente.

Los programas de financiamiento no son la única solución para la microempresa.

La simplificación administrativa en las dependencias públicas que sirven de apoyo a la microempresa, es indispensable para las subsistencias de la misma.

Fomentar la formación del microempresario.

La empresa familiar, es aquella en que los dueños y los que la operan toman decisiones estratégicas y operativas, son miembros de una o varias familias.

Se entienden aquellas en las que un núcleo familiar controla la mayoría del capital.

De las 1.316.952 empresas actualmente en operación en México, el 98% son controladas por una familia o tienen una fuerte intervención por parte de los miembros de esta.

La gran mayoría de las empresas familiares son micro, pequeñas y medianas empresas, muchas de las que denominan tiendas.

El gran reto de las empresas familiares es el de apoyar la técnica y administrativamente para que se estructuren correctamente.

El protocolo es un documento en el que se especifica toda la filosofía, los objetos, planes y políticas de una determinada empresa familiar. Tal documento puede suscribirse en escrituras públicas adquiriendo así mayor legalidad y formalidad.

- Condiciones que deberán observar los familiares que entren en la empresa.
- Políticas que deberán aplicar los ejecutivos no familiares.
- Órganos de administración.
- Razones y causas por las que la empresa dejaría de serlo.

En la empresa se materializan: la capacidad intelectual, la responsabilidad y la organización, condiciones o factores indispensables para la producción. En nuestro país se debe redistribuir el ingreso a través del empleo (mediante la inversión, producción).

Las características de la empresa son:

- a) Es una persona jurídica, ya que se trata de una entidad con derechos y obligaciones establecidas por la Ley.
- b) Es una unidad económica porque tiene una finalidad lucrativa, es decir, su principal objetivo es económico protección de los intereses económicos de la empresa.

Aquellas en las cuales la propiedad del capital se identifica con la dirección efectiva y responde a unos criterios dimensionales ligados a unas características de conducta y poder económico.

a) Un capital social repartido entre unos cuantos socios.

b) Una autonomía real de financiamiento y gestión.

C) Un nivel de desarrollo dimensional.

– Criterios de magnitud

– El medio ambiente

– El giro

– El mercado que domina

– El financiamiento

– La producción Hay ramas de actividad económica desarrolladas generalmente por pequeñas y medianas empresas, y otras en que la naturaleza misma de la actividad industrial requiere la creación de empresas de mayor tamaño.

Los criterios que se toman en cuenta para efectuar la clasificación de las ramas en pequeñas, medianas o grandes corresponden, esencialmente, a dos tipos:

a) Los de orden cualitativo.

b) Los de orden cuantitativo.

Criterios de estratificación de las empresas. A fin de avanzar en la definición de políticas, estrategias y acciones de fomento empresarial e impulsar empresas competitivas en la economía global. La SECOFI el 13 de abril de 1999, dio a conocer los nuevos criterios de estratificación de las empresas.

La SECOFI, indica que, la nueva estratificación obedece a que los criterios anteriores han sido superados, propiciando la divergencia de clasificación.

Toda empresa para cumplir sus fines debe organizar, coordinar y orientar en un todo armónico los tres factores de producción: tierra, capital y trabajo.

La tierra.

Es todo aquello que nos rodea y que no se debe a la acción humana es a la vez fuente de materiales y la fuerza motriz necesaria para su transformación y manipuleo.

El territorio: Esta constituido por el suelo subsuelo mares y ríos que son valiosos factores para la actividad económica.

Materias primas: Son la base esencial para la elaboración de los bienes económicos mediante la intervención de la actividad creadora del hombre.

La fuerza motriz: Son todos aquellos tipos de energía de la naturaleza capaces de producir movimientos.

El capital

Es la inversión necesaria (dinero para adquirir el conjunto de medios de producción materiales y mano de obra para sostener los gastos iniciales de producción.

En países en vías de desarrollo, las empresas que no tienen capitalización propia o no tienen las reservas adecuadas para su mantenimiento y ampliación, son fácil presa del capital financiero.

El trabajo

Es la actividad física o mental que el hombre realiza con el fin de crear riquezas para la satisfacción de sus necesidades. Es el factor dinámico de la empresa sin el cual nada puede transformarse.

En la mediana y grande empresa, a medida que aumenta la utilización del instrumental moderno, el elemento humano se divide en dos categorías: el obrero o trabajador y el elemento técnico.

El empresario, es quien consigue planes y la voluntad o motor que los ejecuta.

Las empresas se clasifican tradicionalmente en tres grandes ramas: de servicios, comerciales e industriales.

De servicios

Son aquellas que, con el esfuerzo del hombre, producen un servicio para la mayor parte de una colectividad en determinada región sin que el producto objeto del servicio tenga naturaleza corpórea.

Dentro de este tipo de empresas se encuentran principalmente:

1. –Sin concesión.
2. –Concesionadas por el estado.
3. –Concesionadas no financieras.

Comerciales

Son las empresas que se dedican a adquirir cierta clase de bienes o productos, con el objeto de venderlos posteriormente en el mismo estado físico en que fueron adquiridos, aumentando el precio

de costo o adquisición, un porcentaje denominado margen de utilidad.

Industriales

1.–Industrias extractivas.

Son aquellas que se dedican a la extracción de las riquezas naturales, sin modificar su estado original. Este tipo de industrias se subdividen en:

a) De recursos renovables. Son aquellas cuyas actividades se encaminan a hacer producir a la naturaleza.

b) De recursos no renovable. Son aquellas cuya actividad fundamental trae consigo la extinción de recursos naturales.

2.–Industrias de transformación.

Las que se dedican a adquirir materia prima para someterla a un proceso de transformación o manufactura que al final obtendrá un producto con características y naturaleza diferentes a los adquiridos originalmente.

El mecanismo contable en este tipo de empresas, se sintetizan en reunir los tres elementos del costo de producción, es decir:

a) materiales directos consumidor (MDC),

más

b) obra de mano directa empleada (MODE),

más

- Costos indirectos aplicados (CIA).

4. Teoría de Henry Fayol.

Henry Fayol (1841–1925), fundador de la teoría clásica, nació en Constantinopla y falleció en Paris. Vivio las consecuencias de la revolución industrial y, más tarde la primera guerra mundial. Se graduó en ingeniería de minas a los 19 años e ingreso a una empresa metalúrgica y carbinífera, donde desarrolló toda su carrera. A los 25 años fue nombrado gerente de las minas y a los 47 ocupó la gerencia general de la Compagnie Commantry Fourchambault et Decazeville, que entonces se hallaba en situación difícil. Su administración fue muy exitosa. En 1918 entregó la empresa a su sucesor, en una situación de notable estabilidad.

4.1 Fayol expuso su teoría de la administración en su famoso libro *Administration Industrielle et Generale*. Publicado en París en 1916, traducido en 1926 a los idiomas inglés y alemán por iniciativa del International Management Institute de Ginebra, y al portugués en 1950, por la editora Atlas de São Paulo. Los trabajos de Fayol, antes de su traducción al inglés, fueron bastante divulgados por Urwick y Gulick.

Fayol siempre afirmó que su éxito se debía no solo a sus cualidades personales, sino también a los métodos que empleaba. Del mismo modo que Taylor, Fayol empleó los últimos años de su vida en la

tarea de demostrar que con una visión científica y con métodos adecuados de gerencia los resultados satisfactorios eran inevitables.

Así como en los Estados Unidos la Taylor Society fue fundada para la divulgación y desarrollo de la obra de Taylor, en Francia la enseñanza y desarrollo de la obra de Fayol motivaron la fundación del Centro de Estudios Administrativos.

Fayol parte de la concepción de que toda empresa cumple seis funciones, que son:

- ◆ Funciones técnicas, relaciones con la producción de bienes o de servicios de la empresa.
- ◆ Funciones comerciales, relacionados con la venta, compra o intercambio
- ◆ Funciones financieras, relacionados con la búsqueda y gerencia de capitales
- ◆ Funciones de seguridad, relacionadas con la protección y preservación de los bienes y de las personas.
- ◆ Funciones contables, relacionadas con los inventarios, los registros, los balances, los costos y las estadísticas
- ◆ Funciones administrativas, relacionadas con la integración, por parte de la dirección de las funciones anteriores. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, y están por encima de ellas.

Fayol argumenta que ninguna de las primeras cinco funciones tiene la tarea de formular el programa de acción general de la empresa, de constituir su cuerpo social, de coordinar sus esfuerzos y armonizar sus acciones.

Estas atribuciones no hacen parte de la función técnica ni de la comercial, ni de la financiera, ni de seguridad y de contabilidad. Dichas atribuciones constituyen otra función, designada habitualmente con el nombre de administración.

Para aclarar lo que son las funciones administrativas Fayol define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Las funciones administrativas comprenden los elementos de la administración, es decir, las funciones del administrador:

- planear, visualizar el futuro y trazar programas de acción
- organizar, construir tanto la estructura material como social de la empresa
- dirigir, guiar y orientar al personal
- coordinar, enlazar, unir, armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos
- controlar, verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

Estos son los elementos de la administración que constituyen el llamado proceso administrativo y que se encuentran en cualquier trabajo del administrador, y en cualquier nivel o área de actividad de una empresa. Tanto director o el gerente como el jefe, el supervisor o el capataz, cada cual en su nivel, desempeñan las actividades de planeación, organización, dirección, coordinación y control, como actividades administrativas fundamentales.

4.2 Para Fayol, las funciones administrativas, difieren claramente de las otras cinco funciones básicas. Es necesario no confundirlas con la dirección. Dirigir es conducir la empresa, teniendo en cuenta los fines previstos, buscando obtener las mayores ventajas posibles de todos los recursos de que ella dispone; es asegurar la marcha de las seis funciones básicas.

La administración no es solo una de las seis funciones cuya dinámica está asegurada por la dirección, sin embargo ocupa un lugar tan importante en las funciones de los altos ejecutivos que, a veces parece

que las funciones administrativas están concentradas exclusivamente en la alta dirección, lo cual no es verdad.

Según Fayol existe una proporcionalidad de las funciones administrativas, es decir se reparten por todos los niveles de jerarquía de la empresa y no son privativas de la alta dirección. En otros términos, las funciones administrativas no se concentran en la cima de la empresa, ni son privilegio de los directores, sino que se distribuyen de manera proporcional entre los niveles jerárquicos. A medida que se desciende en la escala jerárquica aumenta la proporción de otras funciones de la empresa, y a medida que se asciende, aumenta la extensión y el volumen de las funciones administrativas.

Fayol afirma que en cualquier tipo de empresa la capacidad básica de las personas situadas en los niveles inferiores es la capacidad profesional característica esencial de los altos directivos es la capacidad administrativa, son las siguientes:

- la capacidad principal de un obrero es la capacidad técnica.
- A medida que se asciende en la escala jerárquica, la importancia relativa de la capacidad administrativa aumenta, mientras que de la capacidad técnica disminuye, la equivalencia entre esas dos capacidades se establece en el tercer o el cuarto nivel jerárquico.
- La capacidad principal del director es la capacidad administrativa. Canto más elevado sea el nivel jerárquico del director, más necesita de dicha capacidad
- Las capacidades comercial, financiera, de seguridad y contabilidad tiene la máxima importancia para el quinto o sexto grado de nivel jerárquico. A medida que se asciende, su importancia relativa disminuye y tiende a nivelarse en cada categoría
- A partir del quinto nivel jerárquico, el coeficiente de las funciones administrativas aumenta a costa de los de las otras funciones, que disminuyen

Aun reconociendo el empleo de la palabra administración, como sinónimo de organización. Fayol hace una profunda distinción entre estos vocablos. Para él, administración es un todo del cual la organización es una de las partes. Su concepto amplio y comprensivo de administración como un conjunto de procesos estrechamente relacionados y unificados incluye aspectos que la organización que por sí sola no abarcaría, como los de planeación, dirección y control. La organización se refiere solamente al establecimiento de la estructura y de la forma, y es por tanto estática y limitada.

Algunos significados de organización:

Organización como unidad o entidad social, en la cual las personas interactúan entre sí para alcanzar objetivos específicos. En esta acepción la palabra organización denota iniciativa humana intencional emprendida para alcanzar determinados objetivos. Las empresas constituyen un ejemplo de organización social. Desde el punto de vista, la organización puede ser visualizada desde el punto de vista se puede definir de dos formas.

Organización formal. Se basa en la división del trabajo racional, mediante la diferenciación e integración de los participantes, de acuerdo con algún criterio establecido por aquellos que manejan el proceso de toma de decisiones. Es la organización planeada: la que está en el papel, generalmente aprobada por la dirección y explicada a todos a través de manuales de organización, de descripción de cargos, de organigramas, de reglas y procedimientos, etc, es la organización formalizada.

Organización informal, es la que emerge espontánea y naturalmente entre las personas que ocupan posiciones de organización formal, a partir de las relaciones que se establecen entre sí como ocupante de los cargos. Se forma a partir de las relaciones de amistad o antagonismo, y del surgimiento de grupos informales que no aparecen en el organigrama o en cualquier otro documento formal. De esta manera, la organización informal está constituida por interacciones y relaciones sociales entre las

personas situadas en ciertas posiciones de la organización formal para el desempeño de los cargos.

Organización como funciones administrativas y parte del proceso administrativo planeación, dirección, coordinación y control. En este sentido, organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos responsables de la administración, establecer relaciones entre ellos y fijar sus atribuciones respectivas.

La ciencia de la administración, como toda ciencia, se debe basar en leyes o principios. Fayol intentó definir los principios generales de administración, sistematizados muy bien, aunque sin mucha originalidad, por cuanto los recopiló de diversos autores de la época. Como la función administrativa se circunscribe solo al personal, es decir, al componente social, es necesario establecer cierto número de funcionamiento. Fayol adopta la denominación principio, apartándose así de cualquier idea de rigidez, ya que nada es rígido o absoluto en materia administrativa.

Todo en administración es cuestión de medida, de ponderación, y de sentido común. En consecuencia, tales principios son maleables y se adoptan en cualquier circunstancia, tiempo o lugar.

Según Fayol los principios generales de administración son:

- División del trabajo, o especialización de las tareas y de las personas para aumentar la eficiencia.
- Autoridad y responsabilidad, autoridad es el derecho de dar órdenes y el poder de esperar obediencia, la responsabilidad es consecuencia natural de la autoridad. Ambas deben estar equilibradas entre sí.
- Disciplina, depende de la obediencia. La dedicación, la energía y el comportamiento y el respeto de los acuerdos establecidos.
- Unidad de mando, cada empleado debe recibir órdenes de un solo superior. Este principio de la autoridad es único.
- Unidad de dirección, es el establecimiento de una cabeza y un plan para cada grupo de actividades que tenga un mismo objetivo.
- Subordinación de intereses individuales a los intereses generales, los intereses generales deben estar por encima de los intereses particulares,
- Remuneración del personal, debe haber una satisfacción justa y garantizada para los empleados, y para la organización, en términos de retribución.
- Centralización, concentración de la autoridad en la alta jerarquía de la organización
- Jerarquía en cadena escalonada, línea de autoridad que del escalón más alto al más bajo. Es el principio de mando.
- Orden, un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar, es el orden material y humano,
- Equidad, amabilidad y justicia para lograr la lealtad del personal
- Estabilidad y duración del personal en un cargo, la rotación tiene un impacto negativo sobre la eficiencia de la organización. Cuanto más tiempo permanezca una persona en un cargo mejor
- Iniciativa, la capacidad de visualizar un plan y de asegurar su éxito.
- Espíritu de equipo, la armonía y la unión entre las personas constituye grandes fortalezas para la organización.

La teoría clásica se caracteriza por su enfoque normativo y prescriptivo, determina cuáles elementos de la administración y cuáles principios generales debe seguir el administrador en su actividad. Este enfoque se convirtió, por tanto, en la razón de ser principal de la teoría clásica.

La administración como ciencia

Los seguidores de la teoría clásica afirman unánimemente que la organización y la administración deben estudiarse y tratarse de modo científico y que el empirismo y la improvisación debe sustituirse por técnicas científicas. Se intenta desarrollar así una ciencia de la administración.

Fayol ya afirmaba la necesidad de una enseñanza organizada y metódica de la administración, de carácter general para formar mejores administradores a partir de sus aptitudes y cualidades personales. En esta época, esa idea era una novedad. Su posición era la de que, siendo la administración una ciencia como la demás, su enseñanza en las escuelas y universidades era absolutamente posible y necesaria.

La teoría clásica concibe la organización como una estructura. Este modo de concebir la estructura organizacional está bastante influenciado por las concepciones antiguas de organización (como la militar y eclesiástica) rígida y jerarquizada. En este aspecto la teoría clásica no se desligó totalmente del pasado. Aunque haya contribuido enormemente a sacar la organización industrial del caos primitivo que enfrentaba desde el comienzo de este siglo, como consecuencia de la revolución industrial, la teoría clásica avanzó poco en términos de teoría de organización. Para Fayol, la organización solo abarca el establecimiento de la estructura y de la forma, es, en consecuencia, estática y limitada.

James D. Mooney, considerado el innovador de la teoría de la organización, hizo un análisis histórico de las estructuras organizacionales, buscando identificar en las estructuras militares y eclesiásticas los orígenes de la moderna estructura industrial.

La organización es la manera de cómo que se da toda asociación humana, cuando se requiere el logro de un objetivo común. La técnica de organización puede ser descrita, entonces, como la manera de intercambiar actividades o funciones específicas de todo un coordinado. De allí la importancia de que asuma la coordinación. Para Mooney, como Fayol y Urwick, la organización militar es el modelo de comportamiento administrativo. De este modo, la preocupación por la estructura y la forma de la organización marca la esencia de la teoría clásica.

Para Fayol los principales aspectos de la teoría de la organización son tratados en algunos de sus principios generales de administración:

- división del trabajo, es el principio de la especialización necesaria para utilizar eficientemente a las personas. Consiste en la designación de tareas específicas a cada una de las partes de la organización.
- Autoridad y responsabilidad, la autoridad es el poder derivado de la posición ocupada por las personas, autoridad oficial, y debe ser combinada con la inteligencia, experiencia y valor moral de la persona, autoridad personal.
- Unidad de mando, una persona debe recibir órdenes de un solo supervisor, es el principio de autoridad máxima.
- Unidad de dirección, es el principio según el cual cada grupo de actividades que tienen un mismo objetivo, debe tener un solo jefe y un solo plan.
- Centralización, se refiere a la concentración de autoridad de la cima jerárquica de la organización.
- Jerárquico o cadena escalar, debe existir una línea de autoridad, del nivel más alto al más bajo de la organización. Toda orden pasa por todos los niveles intermedios hasta llegar al punto de ser ejecutado, en la cadena escalar o principio escalar.

La teoría clásica concibe la organización en términos de estructura, forma y disposición de las partes que la constituyen, además la interrelación entre esas partes. Solo se circunscribe a los aspectos de la organización formal.

Para la teoría clásica, los aspectos organizacionales se analizan desde arriba hacia abajo, y de todas las partes exactamente al contrario del enfoque de la administración científica.

La organización se debe caracterizar por una división del trabajo claramente definida. Para Gulick, la división del trabajo constituye la base de la organización, es la razón de ser de la organización.

La división del trabajo conduce a la especialización y a la diferenciación de las tareas, es decir, a la heterogeneidad. La idea básica era que las organizaciones con elevada división del trabajo serían más eficientes que aquellas con poca división del mismo. Mientras la administración científica se preocupa por la división del trabajo en el nivel del obrero, fragmentando las tareas de este, la teoría clásica se preocupaba por la división en los órganos que componen la organización, esto es, por los departamentos. Las divisiones, las secciones, las unidades, etc. Sin embargo para la teoría clásica, la división del trabajo puede darse en dos direcciones que son:

- Verticalmente. Según los niveles de autoridad y responsabilidad definiendo los diferentes niveles de organización con sus varios grados de autoridad. Esta última aumenta a medida que se asciende en la jerarquía de la organización. La idea básica era que las organizaciones con líneas de autoridad rigidamente especificadas serían más eficientes que las que tuvieran líneas de autoridad especificadas con menor rigidez.
- Horizontalmente. Según los diferentes tipos de actividades desarrolladas en la organización. En un mismo nivel jerárquico, cada departamento o sección pasa a ser responsable de una actividad específica y propia.

Urwick destaca mejor esas dos formas de división del trabajo, al enunciar que en una organización. el agrupamiento de actividades se procesa siempre en dos sentidos contrarios; uno en las líneas divisoras son verticales e indican los tipos o variedades de actividades, y otro en el cual las líneas delimitan en horizontal e indican niveles de autoridad.

5. Teoría de Taylor.

Taylor comprobó que en todos los oficios, los obreros aprendían la manera de ejecutar las tareas de su trabajo observando a su compañero de trabajo. Notó que eso conducía a diferentes maneras y métodos e instrumentos utilizados en cada trabajo hay siempre un método más rápido y un instrumento más adecuado que los demás, es posible llegar a estos últimos y perfeccionarlos, mediante un análisis científico y un depurado estudio de los tiempos y movimientos, en vez de dejarlos a criterio personal de cada obrero. Este intento de sustituir métodos empíricos y rudimentarios por método científico, en todos los oficios, recibió el nombre de organización racional del trabajo (ORT).

Para Taylor, el obrero no tiene capacidad, ni formación, ni medios para analizar científicamente su trabajo y establecer racionalmente cuál es el método o proceso más eficiente. Generalmente, el supervisor corriente deja al arbitrio de cada obrero, el escoger el método o el proceso para ejecutar el trabajo, para estimular su iniciativa. Sin embargo, con la administración científica se da la repartición de responsabilidades, la administración (Gerencia) que se queda con el planeamiento y la supervisión y el trabajador queda simplemente con la ejecución del trabajo.

Los principales aspectos de la organización racional del trabajo. Son:

- análisis del trabajo y estudio de tiempos y movimientos,
- estudio de la fatiga humana
- división del trabajo y especialización del obrero
- diseño de cargos y tareas
- incentivos salariales y premios de producción
- concepto de homo economicus
- condiciones ambientales de trabajo
- estandarización de métodos y de máquinas
- supervisión funcional

5.1 análisis de tiempos y movimientos.

Para Taylor y sus seguidores, el instrumento básico para racionalizar el trabajo de los obreros era el estudio de tiempos y movimientos (motion–time–study). Por ello comprobó que el trabajo puede efectuarse mejor y más económicamente mediante el análisis del trabajo, esto es la división y subdivisión de todos los movimientos necesarios para la ejecución de cada operación de una tarea. Observando metódica y pacientemente la ejecución de cada operación a cargo de los obreros. Taylor vio la posibilidad de descomponer cada tarea y cada operación de la misma en una serie ordenada de movimientos simples. Los movimientos inútiles eran eliminados, mientras que los útiles eran simplificados, racionalizados o fusionados con otro movimiento, para proporcionar economía de tiempo y esfuerzo al obrero. A ese análisis de trabajo seguía el estudio de tiempos y movimientos, la determinación mediante la utilización del cronómetro del tiempo promedio en que un obrero ejecutara la tarea. A ese tiempo promedio se adicionaban otros tiempos básicos y muertos (esperar tiempos destinados a la salida del obrero de la línea para sus necesidades personales, etc), para obtener el llamado tiempo estándar.

Como esto se estandarizaba el método de trabajo y el tiempo destinado a su ejecución. Método es la manera de hacer alguna cosa para obtener un determinado resultado.

El estudio de tiempos y movimientos, además de permitir la racionalización de los métodos de trabajo del obrero y la fijación de tiempos estándares para la ejecución de las operaciones y tareas, trajo otras ventajas:

- eliminar los movimientos inútiles y sustituirlos por otros más eficientes
- volver más racional la selección y entrenamiento del personal
- mejorar la eficiencia del obrero y en consecuencia el rendimiento de la producción
- distribuir uniformemente el trabajo para que no haya periodos de falta o excesos de trabajo.
- tener una base uniforme de salarios equitativos por aumento de la producción
- calcular con más precisión el costo unitario y por consiguiente el precio de venta de los productos.

Los objetivos de Taylor eran los siguientes:

- ◇ eliminación de todo desperdicio de esfuerzo humano
- ◇ adaptación de los obreros a la propia tarea
- ◇ entrenamiento de los obreros para que respondan a las exigencias de sus respectivos trabajos.
- ◇ Mayor especialización de las actividades
- ◇ Establecimientos de normas bien detalladas de comportamiento en el trabajo

Frank B. Gilbreth fue otro ingeniero norteamericano que acompañó a Taylor en su interés por el esfuerzo humano con el fin de aumentar la productividad. Fue el responsable de la introducción del estudio de tiempos y movimientos de los obreros como técnica administrativa básica para la racionalización del trabajo, aplicando inicialmente los métodos de Taylor para pasar después a sus propias técnicas. Llegó a la conclusión de que todo trabajo manual puede reducirse a movimientos elementales para definir los movimientos necesarios en la ejecución de una tarea cualquiera.

Con el análisis del trabajo del estudio de tiempos y movimientos se buscaba la mejor manera de ejecutar una tarea y elevar la eficiencia del obrero. Un concepto muy importante para la administración científica es la eficiencia. La eficiencia significa la correcta utilización de los recursos disponibles. Puede definirse con la ecuación ($E=P/R$) donde:

P: son los productos resultantes

R: son los recursos utilizados.

La organización racional del trabajo busca la mejor manera, es decir, los métodos de trabajo para establecer los estándares de desempeño de las tareas. Una vez establecidos los anteriores, la eficiencia del obrero pasa a ser la relación entre el desempeño real y el desempeño establecido previamente como eficiencia igual al 100% tiempo estándar.

5.2 Estudio de la fatiga humana

para Gilbreth, el estudio de los movimientos se realiza con una triple finalidad.

- evitar los movimientos inútiles en la ejecución de una tarea
- ejecutar lo más económicamente posible (fisiológicamente) los movimientos inútiles
- dar a esos movimientos seleccionados una secuencia apropiada

El estudio de movimientos se basa en la anatomía y en la fisiología humana. Según Gilbreth sobre los efectos de la fatiga predispone al trabajador a:

- ◇ disminución de la productividad
- ◇ pérdida de tiempo
- ◇ aumento de rotación
- ◇ enfermedades
- ◇ accidentes
- ◇ disminución de la capacidad de esfuerzo

la fatiga humana un reductor de la eficiencia. Para disminuir la fatiga, Gilbreth propuso algunos principios de economía de movimientos que pueden clasificarse en tres grupos:

- relativos al uso del cuerpo humano
- relativos a la distribución física de sitio del trabajo
- Relativos al desempeño de las herramientas y del equipo.

Con esto la administración científica pretende racionalizar todos los movimientos, eliminando aquellos que producen fatiga y que están o no indirectamente relacionados con la tarea que el trabajador ejecuta.

El análisis del trabajo y el estudio de tiempos y movimientos crearon condiciones para una total reestructuración de las operaciones industriales, eliminando los movimientos innecesarios y economizar energía y tiempo. Una de las consecuencias del estudio de tiempos y movimientos fueron la división del trabajo y la especialización del obrero, con el fin de elevar su productividad. Al verificar que el trabajo puede ejecutarse mejor y de manera más económica, mediante la subdivisión de tareas, se llegó a la conclusión de que el trabajador de cada persona debería, en la medida de lo posible, limitarse a la ejecución de una única tarea o tareas simples y elementales, para el ajuste de los estándares descritos y a las normas de desempeño establecidos por el método. La limitación de cada obrero a una única operación o tarea de manera continua y repetitiva, encontró en la línea de producción su principal base de aplicación. Estas ideas encontraron rápida aplicación en la industria estadounidense y se extendieron de igual manera a todos los demás países y a casi todos los campos de actividades. A partir de ahí, el obrero perdió su libertad e iniciativa para establecer su manera de trabajar y pasó a ser confinado a la ejecución automática y repetitiva de una operación o tarea manual, simple y estandarizada, durante su jornada de trabajo.

Algunos ejemplos de empresas:

Sony Profesional de México

Sony Profesional de México brinda las mejores soluciones en comunicación audiovisual a los usuarios del mundo profesional, a través de las diferentes líneas de productos que ofrece actualmente:

Video para Televisión y Producción

Videoproyectores y Monitores de Plasma

- Videoconferencia
- Fotografía Digital
- Equipo Médico
- Sistemas de Circuito Cerrado de TV para Seguridad
- Sistemas para Enseñanza de Idiomas

Cuenta con una extensa Red de Distribuidores y Representantes de Servicio Autorizados en toda la República que se encargan de atender en forma personal y muy cercana a sus clientes y usuarios. Tiene casi 10 años de presencia en México en los que ha establecido 3 oficinas corporativas para cubrir de manera eficiente las necesidades del mercado profesional mexicano.

Historia.

En el Japón de la postguerra, en el año de 1946, surge Sony, bajo el nombre de Tokyo Tsushin Kogyo Kabushiki Kaisha. La creatividad y la innovación fueron la base sobre la que sus fundadores crearon la empresa, haciendo de éstas, normas a seguir. Gracias a esta filosofía de trabajo, Sony se ha destacado, a lo largo de la historia, por ofrecer al público las más avanzadas soluciones tecnológicas en los diferentes campos de la comunicación.

Es así que el estilo de vida de muchos de nosotros se ha transformado gracias a los desarrollos en los que Sony ha invertido sus esfuerzos de investigación. Nombres tan famosos como Walkman, Trinitron, MiniDisc y Betacam son parte ya de la cotidianidad de la mayoría de las personas alrededor del mundo.

Con más de cincuenta años entre nosotros, Sony se ha instalado firmemente en nuestras vidas. Basta voltear la vista para encontrarnos con un producto Sony, una de las cinco marcas más reconocidas a nivel mundial.

Sony México.

En julio de 1991, Sony Corporation Japón establece una subsidiaria en la Ciudad de México, con el fin de comercializar y desarrollar los mercados para todas las aplicaciones de productos profesionales de comunicación audiovisual que ofrece Sony a nivel mundial.

Los productos profesionales utilizados las áreas empresarial, industrial, institucional, el mercado de video y el audio broadcast, presentan necesidades específicas muy diferentes a las de los equipos domésticos, éstas son puntualmente cubiertas por Sony Profesional de México. Entre otras ventajas, la presencia local de Sony hace que los poseedores de equipos profesionales cuenten con una garantía local, así como respaldo técnico y de partes a nivel nacional.

Además, claro está, de las características globales de sus productos, tales como la robustez mecánica

necesaria para el uso rudo y la operación bajo condiciones adversas, la larga capacidad de duración para un funcionamiento diario de 24 horas, y las especificaciones técnicas de alto desempeño para ofrecer el mejor rendimiento costo beneficio del mercado profesional. Es por esto que Sony Profesional de México vive un crecimiento constante.

Actualmente, cuenta con oficinas corporativas en la Ciudad de México, Monterrey y León. En el área técnica los Representantes de Servicio Autorizados, son quienes tienen el contacto directo con los clientes en todo lo relacionado con requerimientos de mantenimiento, reparación y sustitución de partes, su responsabilidad es ser cien por ciento profesionales para cumplir su labor en el menor tiempo posible, lo que es fundamental para no afectar las operaciones diarias de los clientes.

La excelencia es el requisito indispensable en este terreno. Para lograrla, los Representantes de Servicio son continuamente capacitados por el Departamento de Ingeniería de Sony, que les brinda actualización sobre los productos, su operación y las nuevas tecnologías de inminente aparición en el mercado.

La Red de Distribuidores Autorizados de Sony tiene la finalidad de atender puntualmente las necesidades de los diferentes mercados en los que nuestros productos pueden ser utilizados. Por eso, la Red ha sido conformada de una manera amplia, completa, experimentada y muy profesional. Debido a que los Distribuidores tienen el contacto directo con el cliente; escuchan sus requerimientos y necesidades, y les brindan soluciones adecuadas para cada caso particular, necesitan tener un nivel excelencia total en su desempeño que, claro está, siempre es respaldado con todo el apoyo y asesoría de Sony Profesional de México.

De manera que para convertirse en un Distribuidor Autorizado se necesita contar con una empresa cien por ciento profesional, con amplia experiencia comercial, un total conocimiento del mercado y de los productos Sony, para poder ofrecer las mejores soluciones a las necesidades del cliente; ya que ostentar el nombre de Sony implica una gran responsabilidad ante el público consumidor. Los Distribuidores Autorizados deben contar además con un área de servicio y soporte para brindar a sus clientes una atención de primera categoría. Durante todo el siglo XX, pero particularmente ahora en este nuevo milenio, el mundo está conformado por las comunicaciones. No hay un campo de la sociedad o espacio de la vida que no sea invadido por éstas.

FORD MOTOR COMPANY.

Ford Motor Company es una empresa que desde que se estableció hasta este fin de siglo, ha contribuido al desarrollo de nuestro país no solo en su industria o en materia económica, sino también comprometiéndose con la comunidad, la ecología y la educación, por eso la historia de Ford tiene un lugar en la historia de nuestro país.

FORD MEXICO

Ford de México se constituyó el 23 de junio de 1925 e inició operaciones el 2 de julio, convirtiéndose en la primera armadora de autos en nuestro país. El desarrollo de Ford en México continúa y en septiembre de 1932 nace la planta de ensamble de la Villa –la primera en su tipo en el país– en un terreno de 140,160 m² ubicado sobre la Calzada de Guadalupe. Con diversas aplicaciones y transformaciones tecnológicas esta planta operó hasta 1984.

El liderazgo de Ford de México, no cede terreno y en 1962 compra la planta que tenía la Studebaker Packard en Tlalnepantla. Sus operaciones se trasladaron años después al complejo Ford de Cuautitlán, en 1986, donde continúan en la actualidad. También en este año, las oficinas administrativas se cambiaron de la planta de la Villa al actual edificio que ocupa la compañía en Paseo de la Reforma

333. El gigante sigue creciendo y en el año de 1963 Ford adquiere un enorme predio de 1,066,133 m² que formaba parte de la ex-hacienda de "El Pilar", en la Loma de El Salitre, para construir su complejo industrial de Cuautitlán.

En 1970 Ford trasladó el ensamble de sus camiones de planta de la Villa a su complejo de Cuautitlán y el ensamble de sus automóviles de 1980 a 1983, con lo que este complejo industrial se convirtió en el centro de sus operaciones para el mercado nacional.

Plan de administración.

Uno de los pilares estratégicos de Ford a nivel mundial, es ser líderes en compromiso social ("corporate citizenship"), actuando siempre con responsabilidad social, contribuyendo al bienestar y desarrollo de las comunidades donde opera. A lo largo de su historia en México, Ford y su red nacional de Distribuidores han apoyado diversos programas educativos, culturales, de salud y bienestar social, de acuerdo a los tiempos y circunstancias del país. Actualmente, las áreas en las que Ford y sus Distribuidores han concentrado sus esfuerzos en favor de la comunidad, por la importancia estratégica que representan, son Educación y el Medio Ambiente, además de otros apoyos otorgados a través de un programa de Donativos anuales a instituciones de asistencia privada.



La planta Ford Cuautitlán, es uno de los complejos industriales más grandes e importantes de Latino América. Ubicada en el Estado de México, sobre una superficie de 1'063,143 m² que fueran parte de la Ex-Hacienda el Pilar, la unidad cuenta con una planta de ensamble, además de una planta de tratamiento de aguas residuales, una pista de pruebas, un lago de artificial y las más modernas instalaciones para capacitación, comunicación interna y en si, para servicio de todos los trabajadores del complejo. Es en esta área donde se conjuntan, al ser armados, todos los componentes de cada auto Ford, siguiendo un proceso similar para todos los modelos, con pequeñas variantes consistentes, principalmente, en el material que se ensambla en cada modelo. El proceso de producción tiene varias etapas principales, de entre las cuales podríamos mencionar:

El área de carrocerías. Donde por medio de Robots se sueldan las unidades para unirse al piso y a los laterales, como puertas y cajuelas.

El área de pintura. Donde se lleva a cabo una de las etapas más importantes del proceso, ya que al acabado impecable de cada unidad es minuciosamente cuidado.

La línea final. Donde se instalan las partes internas y mecánicas de la unidad. Allí, vidrios, alfombra, motor, llantas y todos los componentes restantes del vehículo son ensamblados para pasar después a inspección visual y de funcionamiento.



Inaugurada en 1986, la planta de estampado y ensamble de Hermosillo es una de las más modernas a nivel mundial. La planta se localiza en un área de 112.9 hectáreas dentro del Parque Industrial de Hermosillo, en Sonora. El área de construcción es de 136,743 m² totalmente equipada con aire acondicionado, dadas las condiciones climatológicas de la zona.

La planta ha sido certificada con el estándar internacional de aseguramiento de calidad ISO-9001 y ha obtenido premios como el status Q-1 por su nivel de excelencia en todos los procedimientos.

La importancia de la planta, al haber sido cuna de la marca Escort a nivel internacional, es inobjetable, ya que representó una fuente de trabajo local y nacional que, además, es motivo de orgullo para Ford, ya que la calidad de los autos exportados ha sido reconocida no solo por la Ford Motor Company, nuestra matriz en Detroit, sino por la industria automotriz norteamericana en general. Esto es símbolo de la importancia que Ford de al desarrollo no solo tecnológico, sino humano en nuestro país. La capacidad de la planta, actualmente, rebasa las setecientas unidades diarias, lo que habla muy bien de su tecnología, por supuesto, pero también de la capacidad de sus trabajadores.



Ford ha mostrado su liderazgo en la industria automotriz mexicana y esta supremacía implica un crecimiento continuo, por lo tanto Ford de México, decidió instalar una planta de motores en la hermosa ciudad de Chihuahua. El año de 1983 marcó el inicio de operaciones de la planta. La inversión total de la planta fue superior a los 400 millones de dólares, con una superficie construida de 66,000 m².

Nueve años de excelentes resultados obtenidos por la Planta de Motores Chihuahua en la producción del motor de 4 cilindros, tanto para el consumo nacional como para exportación, motivaron a que Ford Motor Company invirtiera en 1992, 700 millones de dólares más para la ampliación y remodelación de esta planta.

A partir de esta inversión que incluyó una ampliación de 11,340 m² del edificio de manufactura y un nuevo centro de entrenamiento con un costo superior a los 200,000 dólares, la planta inició la producción normal del motor "Zetec" en noviembre de 1993.

El profundo compromiso de Ford con la calidad, lo ha llevado a no escatimar recursos científicos ni tecnológicos para la obtención de óptimos resultados. Tecnología de punta a base de sistemas completamente automatizados hacen de nuestra planta una de las más avanzadas de su tipo, en Latinoamérica.

Como la tienda especializada de menudeo más importante en América Latina, Elektra le proporciona una gran variedad de mercancía y servicios como artículos de línea blanca, electrodomésticos, muebles, transferencias de dinero, garantías extendidas, revelado de fotografías, e incluso servicios de Biper a sus clientes en México y América Latina.

Los elementos principales de nuestro éxito son.

nuestra gente, tecnología, publicidad, nuestra red de tiendas y marcas conocidas.

Nuestros más de 16,000 empleados son el fundamento de la empresa.

Nos dedicamos a darles una capacitación en servicios a clientes, administración y nuestro sistema de información.

Los sistemas de información son de la mejor calidad.

Y no conocemos otra tienda que tenga sistemas más actualizados que nosotros. Nos ayuda a manejar nuestro inventario, aumentar productividad y controlar nuestros gastos de operación.

Tenemos cuatro veces la cantidad de tiendas que nuestros competidores.

En México. Ninguna otra cadena de tiendas de menudeo en América Latina tiene una red que se compare con nuestras 945 tiendas.

A través de nuestra publicidad en los dos canales nacionales de TV Azteca.

Hemos alcanzado un posicionamiento nacional dentro del mercado mexicano. Los contratos de publicidad nos confieren mayor preferencia en el horario que transmitimos nuestra propaganda y son la razón por la que nuestras tiendas y marcas son tan conocidas entre los mexicanos.

También les damos a nuestros clientes.

Algo que ningún otro competidor les puede dar: poder adquisitivo. El programa de crédito de Elektra es a veces la única manera que nuestros clientes tienen para comprar una refrigeradora o una lavadora automática. Tenemos la prioridad de ofrecer a nuestra clientela bienes y servicios accesibles, por lo tanto no solamente los satisfacemos sino también ganamos su lealtad. Además, ellos también se ganan nuestra confianza porque las ventas de crédito casi nunca nos generan pérdidas.

Nos hemos dado cuenta

que no solamente hay que brindar un servicio y productos de alta calidad a nuestros clientes, es importante trabajar, para siempre estar creando valor para nuestros inversionistas. Somos conscientes que ellos son los dueños de la Compañía y su confianza nos permite seguir adelante con nuestro negocio. Esta misma confianza nos financia el crecimiento y convierte a Elektra en una realidad.

A través de bienes y servicios accesibles

Elektra está comprometida a mejorar las vidas del pueblo de México y América Latina.

Historia.

1950; Elektra fue fundada por Hugo Salinas Rocha para fabricar transmisores de radio.

1952; Hugo Salinas Price fue nombrado Director General de Elektra, la cual tenía aproximadamente 70 empleados. Elektra fue la primera empresa mexicana en fabricar televisores.

1954; Elektra comenzó a vender sus productos directamente al consumidor mediante vendedores de

puerta en puerta. Durante este año Elektra inició su programa de ventas

a crédito.

1957; Elektra comenzó la apertura de tiendas propias, incorporando un sistema de ventas a crédito en abonos.

1958; Elektra operaba seis tiendas

1963; Elektra obtuvo su primer crédito de un banco extranjero

1968; Elektra operaba 12 tiendas

1969; Elektra formó un departamento de sistemas, anticipando la necesidad futura de información computarizada

1976; Después de la primera devaluación del peso en 22 años, Elektra cambió su estrategia, expandiéndose mediante la apertura de tiendas más pequeñas y cambiando su política de ventas a solo de contado.

1981; Ricardo B. Salinas comenzó a trabajar para Elektra.

1987; Se retira Hugo Salinas Price, dejando a Elektra con 59 tiendas y con más de 2,000 empleados. Ricardo B. Salinas fue nombrado Presidente de Elektra.

1989; Pedro Padilla Longoria comenzó a trabajar en Elektra como Director Jurídico, poco después como Director de Administración y Finanzas, posteriormente se desempeñó como Director General de Operaciones. Actualmente funge como Presidente Ejecutivo de Elektra, Hecali y Biper.

1991; Elektra inició un nuevo programa de ventas a crédito en abonos.

1993; Elektra:

Se fusiona con Elektra del Noreste.

Realiza su primera oferta pública en la Bolsa Mexicana de Valores.

Comienza a realizar servicios de transferencia de dinero con Western Union.

1994; Elektra: Lista sus acciones en forma de Global Depositary Shares (GDS) en la Bolsa de Nueva York (NYSE).

1995; Elektra:

Adquiere Hecali, una cadena de tiendas de ropa.

Realiza una inversión en Biper.

Termina el año con 458 tiendas Elektra en 191 ciudades en México y 63 tiendas Hecali en 49 ciudades en 25 estados.

1996; Elektra:

Realiza una inversión indirecta en TV Azteca.

Emite un bono de cinco años en los mercados internacionales por US\$100 millones.

Introduce Dinero Express, el servicio de transferencias propio estandarizado solamente para México.

1997; Elektra:

Completo en julio su primera burzatilización de cuentas por cobrar por 625 millones de pesos y en Diciembre completa su segunda oferta por 241 millones de pesos.

Obtiene un crédito sindicado de Citibank por US\$150 millones.

Introduce tres nuevos productos importantes: 1) Milenia, el programa de garantías extendidas, 2) Fotofacil, el servicio de revelado de fotografía y ventas de productos fotográficos, y 3) Guardadito, el servicio de cuentas de ahorro.

Inicia operaciones en América Latina terminando el año con 44 tiendas Elektra en Guatemala, El Salvador, Honduras y la República Dominicana.

1998; Elektra:

Bursatiliza en abril 793.3 millones de pesos en cuentas por cobrar en un programa revolvente a cuatro años, el cual fue el primero de su tipo en México. En diciembre, burzatiliza una oferta de 200 millones de pesos en un programa revolvente de dos años.

Termina el año con 581 tiendas Elektra en México, 155 tiendas Hecali en México y 83 tiendas fuera de México, incluyendo la nueva operación en Perú.

Elektra y UNEFON firman alianza estratégica para la venta de servicios de telefonía inalámbrica.

1999; Elektra:

Adquiere su competidor mas importante en México: Salinas y Rocha.

Selecciona SAP R/3 como su nueva infraestructura tecnológica.

Transforma las tiendas Hecali al formato The One.

Su cadena subsidiaria de tiendas de moda, THE ONE, lanzó su sitio de ventas por Internet, www.theone.com.mx

2000;

Lanza su tienda virtual www.elektra.com.mx

Entra al negocio de crédito hipotecario de interés social con recursos de FOVI en alianza con Banca Quadrum, Consorcio Hogar y Grupo SARE.

Nuestra misión es mantener la capacidad de ofrecer a nuestros clientes productos básicos a un precio justo, y ganarnos su lealtad a través del servicio. Esto lo logramos mediante la apertura de tiendas en nuevos vecindarios, incrementando el número de cuentas y aumentando nuestra participación de

mercado.

Nuestro compromiso con nuestros empleados es proveerlos de oportunidades para su desarrollo y crecimiento, remunerándolos mejor que el mercado en base a resultados, e incrementando su patrimonio y bienestar a largo plazo, creando en ellos un recurso valioso.

Para nuestros accionistas la misión de Elektra es la de crear plusvalía y valor agregado, manteniendo un 20% de rendimiento sobre el capital al manejar un negocio sano y conservador que prospere en el futuro.

Nuestro compromiso con nuestros socios comerciales es el de proveerlos de una plataforma para su desarrollo sostenido, mediante nuestro crecimiento en ventas y rentabilidad.

Nuestra responsabilidad con la sociedad y las comunidades en las que operamos, es la de contribuir a su progreso y expectativas para el futuro, y prestar nuestro apoyo para eventos deportivos, culturales y de entretenimiento, que lleven felicidad a sus vidas. Proporcionar progreso con bienes a la gran mayoría de la población a través de nuestra cadena de tiendas. Incrementar la plusvalía para nuestros accionistas. Crear oportunidades de crecimiento y desarrollo a largo plazo para nuestros empleados. Fomentar un crecimiento sostenido a largo plazo de nuestros socios comerciales. Contribuir al bienestar de nuestra sociedad

Valores

El cliente es primero.

Honestidad y lealtad que asegure la integridad de la empresa.

Capacidad para enfrentar cambios y adaptarnos a nuevas situaciones.

Educación y aprendizaje constante para lograr la superación personal y profesional.

Tenacidad y perseverancia para alcanzar nuestros objetivos.

Reconocimiento público y remuneración económica ante el buen desempeño.

Comunicación abierta para promover el trabajo en equipo .

Innovación constante, iniciativa y creatividad para lograr productividad.

Respeto a las personas, a la sociedad y al medio ambiente

Estrategia de los cuatro pilares de Elektra

Nuestra estrategia de los cuatro pilares gira alrededor de un esfuerzo continuo para realzar las capacidades de nuestra gente. Hemos desarrollado varias ventajas competitivas, las llamamos nuestros cuatro pilares y la administración dedica una gran energía en su fortalecimiento. Pensamos que esta inversión en tiempo y recursos son bien justificados.

Primero, nuestra Gente.

Tenemos un fuerte programa de entrenamiento que hemos utilizado para desarrollar las habilidades de nuestros 16,000 empleados. Desde su fundación, la Universidad Elektra ha proveído entrenamiento a

la gran mayoría de ellos – en servicio a clientes, en crédito al cliente, en tácticas de cobranza, en administración de una tienda y en nuestros diferentes programas de paquetería de administración de información.

Segundo, nuestra Red de Tiendas.

Todas nuestras tiendas y nuestros 11 centros de distribución están conectados vía satélite en una red integrada.

Tercero, nuestra Tecnología.

Aplicamos los últimos estándares en comunicación, control de inventarios, logística y administración de información para así administrar nuestra red de tiendas y reducir niveles de inventario y costos.

Cuarto, nuestra publicidad por televisión a través de TV Azteca.

Hemos creado niveles altos de reconocimiento de nuestras marcas, tiendas y servicios a través de nuestro programa de publicidad. Y los costos para Elektra son solamente marginales.

CONCLUSIONES

La función básica de la empresa es la de producir un bien o servicio que sirva para que los consumidores puedan obtener este bien, pero es necesario darse cuenta si la empresa es la indicada para que el consumidor se establezca como un buen comprador.

La empresa debe tener varios conocimientos acerca de otras materias, como la economía, microeconomía, macroeconomía, administración, higiene y seguridad, matemáticas, física, química, etc.

Es necesario que el Ingeniero a cargo de la producción de un producto seleccione a los más capacitados para realizarlo, debe estar a cargo de la coordinación y el medio en que se desenvuelve el trabajador.

Es posible que también tenga que coordinar la producción y la ejecución de cada movimiento. En el sistema administrativo el debe de llevar la orden en compañía de los demás administradores.

Para concluir el Ingeniero Industrial es aquel que debe de administrar el proceso de producción, coordinar el sistema en que se debe de trabajar, y de seleccionar a los trabajadores más capacitados.