

CUESTIONARIO POR CAPITULOS DE LA SEMANA 1 A LA 5: PREPARACION PARA PRUEBA PARCIAL

9-02-2006

CAPITULO 1

1. ¿Qué es una organización?

Es una agrupación deliberada de personas para el logro de algún propósito específico

2. ¿Qué es un gerente?

Es el miembro de una organización que integra y coordina el trabajo de otros.

3. ¿Concepto de administración?

Es el proceso de coordinar e integrar actividades de trabajo para que se lleven a cabo eficientemente y eficazmente con otras personas y por medio de ellos.

4. ¿Concepto de eficiencia y eficacia?

Eficiencia:

Es la relación entre insumos y productos cuya meta es minimizar el costo por concepto de recursos.

Eficacia:

Es el hecho de alcanzar las metas.

5. ¿Qué hacen los gerentes de una empresa?

El trabajo de los gerentes consiste en la planificación, organización, la dirección y el control.

6. ¿Qué es planificación, organización, dirección, control?

Planificación:

Es la definición de metas

El establecimiento de una estrategia

El desarrollo de planes para coordinar las actividades

Organización:

Determina de qué tareas es necesario llevar a cabo

Quien las realizará

Como deben agruparse las tareas

Quien rendirá cuentas a quien

Donde se deberá tomar las decisiones

Dirección:

Incluye motivar a los subordinados

Dirigir a otras personas

Seleccionar los canales de comunicación más eficaz y resolver conflictos.

Control:

Vigilar actividades para asegurarse de que se realicen de conformidad con lo planeado y para corregir cualquier desviación significativa.

7. ¿Qué son habilidades técnicas, conceptuales, humanas?

Habilidades Técnicas:

Son las habilidades que engloban el conocimiento y dominio de una determinada especialidad

Habilidades Conceptuales:

Es la capacidad de pensar y conceptuar sobre situaciones abstractas. Es visualizar la forma en la que la organización encaja en su ambiente.

Habilidad Humana:

La capacidad de trabajar bien con otras personas tanto en forma individual como en grupo.

8. ¿Qué es un sistema? Definición de sistema cerrado y abierto.

Sistema:

Es el Conjunto de partes interrelacionadas e interdisciplinaria dispuestas de modo que produce un todo unificado

Sistema Cerrado:

Sistemas que no reciben la influencia de un ambiente ni interactúan con él.

Sistemas Abiertos:

Sistemas que interactúan dinámicamente con su ambiente.

9. ¿Qué es una perspectiva contingencias?

Llamado enfoque situacional, es el punto de vista según el cual la organización reconoce las variables de la

situación y responde a ellas cuando se presentan.

10. ¿Cuál es la importancia de los del gerente en empresas grandes y pequeñas?

Pequeñas:

Es Portavoz

Figura destacada de Líder

Divulgador

Dedica gran tiempo a realizar actividades dirigidas hacia fuera (como reunirse con clientes, gestionar financiamientos con los bancos)

Buscar nuevas oportunidades y estimular el cambio

Grandes:

Asignados de Recursos

Empresario

Enlace

Monitor

Controlador de Perturbaciones

Negociador

11. Explique el proceso de espíritu empresarial.

Proceso mediante el cual las personas persiguen oportunidades, buscando la forma de satisfacer necesidades y deseos por medio de la innovación sin considerar de cuantos recursos dispone en ese momento.

CAPITULO 2

• ¿Qué es división del trabajo?

División de las actividades en tareas concretas y repetitivas.

• ¿Quiénes son los teóricos clásicos?

Los primeros teóricos de la administración cuyos escritos establecieron el marco de referencia para muchos de nuestras ideas contemporáneas sobre administración y organización.

• ¿Qué es la administración científica?

Es la aplicación del método científico para definir la forma óptima en que se puede llevar a cabo un trabajo.

• Mencione los 4 principios de administración de Taylor

- Desarrollar una ciencia para cada elemento del trabajo individual, con la cual se sustituirá el viejo método empírico
- Seleccionar científicamente al trabajador y después impartirle capacitación
- Colaborar intensamente con los trabajadores para asegurarse de que todas las tareas se realicen de acuerdo con los principios de la ciencia desarrollada para ese propósito.
- Dividir el trabajo y las responsabilidades casi por partes iguales entre la gerencia y los trabajadores.

- **¿Quiénes son los teóricos de la administración general?**
- **¿Qué son los principios de administración?**

Son verdades universales de la administración que pueden ser enseñadas en las escuelas

- **Mencione y explique los 14 principios de administración de Farol**

1-División del trabajo: la especialización incrementa la producción al permitir que los empleados sean más eficientes.

2-Autoridad: los gerentes deben ser capaces de dar órdenes sin embargo la autoridad va acompañado de la responsabilidad.

3-Disciplina: los empleados deben obedecer y respetar las reglas que gobiernan la organización, la buena disciplina es resultado de un liderazgo eficaz, un claro entendimiento entre la gerencia y los trabajadores

4-Unidad de mando: todo empleado debe recibir órdenes solamente de un supervisor.

5-Unidad de Dirección: cada grupo de actividades organizacionales que tengan el mismo objetivo debe estar bajo la dirección de un gerente que aplique un plan.

6-Subordinación de los Intereses Individuales al Interés General: deben haber intereses colectivos.

7-Remuneración: deben recibir un salario justo por sus servicios/ igual trabajo, igual pago

8-Centralización: es cuando la toma de decisiones esta Centralizada (gerentes) o descentralizada (subordinados)

9-Cadena Escalonada: niveles de mandos y jerarquías. Las comunicaciones cruzadas pueden permitirse siempre que todas las partes estén de acuerdo y los supervisores se mantengan informados.

10-Orden: orden de materiales y del personal

11-Equidad: los gerentes deben ser amables y justos con sus subordinados

12-Estabilidad del Personal en sus Puestos: la gerencia debe proveer la planificación ordenada de personal y asegurarse de que haya sustitutos disponibles para llenar las vacantes.

13- Iniciativa: permitir a los empleados crear y ejecutar.

14-Solidaridad: el fomento del espíritu de equipo propicia la armonía y la unidad dentro de la organización

- **¿Qué es burocracia?**

Forma de organización que se caracteriza por la división de trabajo, las jerarquías, las reglas y reglamentos y

relaciones de tipo impersonal.

- **Explique a la luz del esquema de Weber el concepto de burocracia**

- **División de Trabajo**: los trabajos se subdividen en tareas simples, habituales y bien definidos
- **Jerarquía de la Autoridad**: todos los puestos inferiores están bajo control y Supervisión de un puesto Superior
- **Selección Formal**: los miembros son seleccionados en función de las calificaciones técnicas demostradas a través de capacitación, educación o un examen formal.
- **Reglas y Reglamentos Formales**: con el fin de garantizar la uniformidad y regular los actos de los empleados.
- **Impersonalidad**: las reglas y controles se aplican uniformemente, evitando involucrarse con las personalidades y las preferencias personales de los empleados.
- **Orientación de Carrera**: los gerentes son funcionarios profesionales y no son los dueños. Trabajan por salarios fijos y su carrera se desarrolla dentro de la organización.

- **Explique el concepto de enfoque**

Es la aplicación de técnicas cuantitativas (estadísticas) para mejorar la toma de decisiones.

- **Explique que es comportamiento organizacional**

Es el campo de estudio que se ocupa de las acciones (comportamiento) de las personas en el trabajo.

- **Explique el aporte de los estudios de Hawthorne**

Aportaron nuevos conocimientos acerca del comportamiento individual y de grupo. Lo que da como inicio que las condiciones físicas modifican el comportamiento individual o grupal

- **Explique la teoría de Maslow sobre la jerarquía de las necesidades.**

Cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

- **Necesidades Fisiológicas**: alimentos, bebida, vivienda, satisfacción sexual entre otras exigencias físicas
- **Necesidades de Seguridad**: seguridad y protección, contra daños físicos y emocionales.
- **Necesidades Sociales**: afecto, sensación de pertenencia, aceptación, amistad
- **Necesidad de Estima**: respeto por si mismo, autonomía, logros, prestigio reconocimiento y atención
- **Necesidad de Autorrealización**: Crecimiento personal, logro de propio potencial autorrealización.

- **Explique las teorías X y Y de McGregor**

TEORIA X:

Suposición la cual a los empleados les disgusta el trabajo, son perezosos, tratan de evadir la responsabilidad y es necesario obligarlos a trabajar.

TEORIA Y:

Suposición la cual los empleados son creativos desean asumir responsabilidades y son capaces de dirigirse por si mismos.

- **Explique la teoría Herzberg sobre los motivadores y factores de higiene**

No todos los factores del trabajo son capaces de motivar a los empleados. Los factores de higiene sirven solamente para reducir la insatisfacción mientras que los factores de motivación son los que producen la satisfacción en el trabajo.

- **Explique las teorías conductuales**

Las teorías conductuales del liderazgo están enfocados en los comportamientos que establecen la diferencia entre los líderes que son eficaces y los que no lo son.

ESTILO AUTOCRATICO

- Centraliza la autoridad
- Impone los métodos de trabajo
- Toma decisiones unilaterales
- Limita la participación de los subordinados.

ESTILO DEMOCRATICO:

- Involucra a los subordinados en la toma de decisiones
- Delega autoridad
- Participación para decidir los métodos de trabajo
- Utiliza la retroalimentación

ESTILO LAISSEZ-FAIRE:

- Concede al grupo libertad total en la toma de decisiones
- Llevar a cabo el trabajo en la forma que los miembros estimen conveniente

ESTABLECIMIENTO DE LA ESTRUCTURA:

- El líder define y estructura su rol y el de sus subordinados con el fin de alcanzar las metas

- **Como cree usted que afectara la globalización las escuelas y teorías administrativas.**

Afecta a las organizaciones de todos los tamaños y tipos.

- **Como cree usted que afectara la tecnología de la información las escuelas y teorías administrativas**

Aumenta los requisitos y habilidades para que los empleados realicen su trabajo, tendrán que aprender a leer e interpretar manuales de software hardware. Tiende a nivelar el campo de juego para los competidores, brinda a las organizaciones de hacer innovaciones para llevar rápidamente sus productos al mercado y responder sin demora los pedidos de los clientes.

- **¿Qué se entiende como una organización que aprende?**

Organización que ha desarrollado la capacidad de adaptarse y cambia continuamente. La necesidad de constante cambio e innovación esta obligando a muchas organizaciones a inventarse de nuevo a si mismas.

- **¿Qué se entiende por reingeniería?**

Consiste en diseñar de nuevo en forma radical la totalidad o algunos procesos de trabajo de una compañía con miras a mejorar la productividad y rendimiento financiero.

- **¿Qué se entiende por calidad total?**

Es la filosofía de la administración de parte de las necesidades expectativas del cliente y esta enfocada en el mejoramiento continuo de los procesos de trabajo.

CAPITULO 6

- **¿Qué es una decisión?**

Es la selección realizada a partir de dos o más alternativas.

- **Mencione y explique cada uno de los pasos del proceso de toma de decisiones**

- **Identificación de un Problema**: es la discrepancia entre 2 estados de cosas el existente y el deseado.
- **Identificación de los Criterios de Decisión**: criterios que definen lo que es pertinente en una decisión
- **Asignación de Ponderaciones a los Criterios**: es calificar darle una ponderación a las posibles soluciones
- **Desarrollo de Alternativas**: búsqueda de alternativas y el análisis de las alternativas.
- **Análisis de Alternativas: criterios predoctores**, ponderación, comparaciones
- **Selección de una Alternativa**: selecciono aquella alternativa que tenga mayor ponderación.
- **Implementación de la Alternativa**: proceso de comunicar una decisión a las personas afectadas y lograr que se comprometan a ponerla en practica
- **Evaluación de la Eficacia de la Decisión**: esto es con el fin de evaluar si el problema ha sido resuelto.
- **Explique la diferencia entre toma de decisiones en condiciones de racionalidad perfecta y racionalidad limitada.**

RACIONALIDAD PERFECTA:

- ◆ El problema es claro y sin ambigüedades, propio de la organización.
- ◆ Orientación hacia la Meta: se intenta alcanzar una sola meta bien definida
- ◆ Opciones Conocidas: todas las alternativas y consecuencias son conocidas
- ◆ Preferencias Claras: los criterios de decisión específicos son constantes y que las ponderaciones asignadas a ellos son estables a lo largo del tiempo.
- ◆ Existen Restricciones de Tiempo o Costo: no esta sujeta a restricciones ni de tiempo ni de costo / la persona que toma decisión.
- ◆ Beneficios Máximos: quien toma las decisiones escoge la alternativa que proporciona los máximos beneficios.

RACIONALIDAD LIMITADA

- ◆ Se identifica un conjunto de criterios limitado
- ◆ Se construye un modelo sencillo para evaluar y clasificar los criterios, el interés personal del que toma las decisiones influye fuertemente en las clasificaciones
- ◆ Se identifica un conjunto limitado de alternativas similares
- ◆ A partir de una solución elegida, cada una de las alternativas es evaluada en términos de los criterios de decisión.
- ◆ Decisión satisfactoria: búsqueda continua de una solución que sea satisfactoria y suficiente
- ◆ Diversas consideraciones de política y poder influyen para que la gente acepte la decisión y se

comprometa a aplicarla

- ♦ Las mediciones de los resultados de una decisión rara vez es suficientemente objetiva para eliminar los intereses personales del evaluador.

- **¿Qué es un problema? Problemas estructurados y mal estructurados**

PROBLEMAS BIEN ESTRUCTURADOS:

- ♦ Son directos
- ♦ su planteamiento resulta familiar
- ♦ son fáciles de definir
- ♦ se resuelven por medio de decisiones programadas

PROBLEMAS MAL ESTRUCTURADOS

- ♦ son nuevos
- ♦ inusuales
- ♦ la información acerca de ellos es ambigua o incompleta
- ♦ su resolución se realiza mediante decisiones no programadas

- **¿Qué es una decisión programada y no programada?**

DECISIÓN PROGRAMADA:

- ♦ Es repetitiva que puede tomarse mediante la aplicación de un enfoque rutinario. Tiende a depender de considerablemente de soluciones anteriores.

DECISIONES NO PROGRAMADAS

- ♦ Son decisiones de carácter único y no recurrente
- ♦ Se requiere de una solución a su medida
- ♦ No tiene precedentes, no existe una solución clara y concisa para el mismo.

- **Que es una regla y una política**

REGLA:

Declaración explícita que indica a los gerentes lo que deben y lo que no deben hacer.

POLITICA:

Es la guía que establece parámetros para la toma de decisiones

- **¿Qué es incertidumbre?**

Situación en la cual la persona que toma las decisiones no cuenta ni con certidumbre alguna ni con estimaciones razonables de las probabilidades correspondientes

CERTIDUMBRE:

Situación en la cual el gerente puede tomar decisiones con precisión porque conoce el resultado que producirá cada una de las alternativas (decisiones)

- **¿Qué es riesgo?**

Situación propia de las condiciones en las cuales la persona que toma la decisión puede calcular la probabilidad de obtener ciertos resultados.

- **¿Qué es toma de decisiones intuitiva?**

Proceso inconsciente por el cual se toman decisiones a partir de la experiencia y el juicio personal acumulado.

- **Estilos de toma de decisiones: evasión de problemas, resolución de problemas, búsqueda de problemas, estilo dirigente, estilo analítico, estilo conceptual, estilo conductual**

EVASION DE PROBLEMAS:

Actitud que adopta la persona ante los problemas, tratando de evadir o ignorar la información que indique la presencia del problema.

RESOLUCION DE PROBLEMAS:

Actitud de la persona que aborda los problemas tratando de resolverlos en cuanto se presenten.

BUSQUEDA DE PROBLEMAS:

Actitud de la persona que aborda los problemas buscando activamente problemas que resolver o nuevas oportunidades que aprovechar.

ESTILO DIRIGENTE:

Estilo de toma de decisiones que se caracteriza por una baja tolerancia a la ambigüedad un modo racional de pensar.

ESTILO ANALITICO:

Estilo de toma de decisiones que se caracteriza por una alta tolerancia a la ambigüedad y un modo racional de pensar.

ESTILO CONCEPTUAL:

Estilo de toma de decisiones que se caracteriza por una alta tolerancia a la ambigüedad y una manera de pensar intuitiva.

ESTILO CONDUCTUAL:

Estilo de toma de decisiones que se caracteriza por una baja tolerancia a la ambigüedad y una manera de pensar intuitiva.