

Unidad 1

La Organización

Definición de Organización: Es una entidad social deliberadamente constituida para la persecución de fines específicos, estos fines representan la razón de ser de la organización y su justificación social. Su finalidad no siempre es o debe ser realizable, ya que mientras exista la necesidad social que justifica su accionar, la organización permanecerá al servicio de este fin.

Clasificación de las Organizaciones

- Según su naturaleza

- * Organizaciones lucrativas (con fines de lucro): Son aquellas en las cuales los dueños del capital usufructúan los beneficios de la actividad. El ejemplo más representativo son las empresas de capital privado (sociedades anónimas, sociedades de responsabilidad limitada, etcétera).

- * Organizaciones no lucrativas (sin fines de lucro): Son aquellas en las que los beneficios de la actividad no son apropiados por agentes individuales, ya que tratan de atender una problemática social específica y las actividades organizacionales se desarrollan para beneficio de la comunidad. Son autónomas con respecto a los poderes públicos, por ej.: organizaciones no gubernamentales (ONG), fundaciones y asociaciones.

- Según su propiedad

- * Organizaciones públicas: Todas las organizaciones que conforman el Estado

- * Organizaciones privadas;

- Sociedades anónimas (S. A.)

- Sociedades de responsabilidad limitada (S.R.L.)

- Cooperativas

- * Organizaciones mixtas: Su propiedad está en parte en manos de capitales privados y en parte en manos del Estado.

- Según su actividad

- * Organizaciones industriales: Se dedican a la producción de bienes materiales.

- * Organizaciones de servicios: Se dedican a la provisión de servicios.

- * Organizaciones comerciales: se dedican a la compraventa de bienes sin realizar ningún proceso de transformación.

- Según el origen del capital

* Nacionales: Los aportes del capital social son realizados por agentes económicos nacionales.

* Extranjeras: Los aportes del capital social son realizados por agentes económicos extranjeros.

* De coparticipación: Los aportes del capital se componen de una parte realizada por capitales nacionales y de otra parte realizada por capitales extranjeros.

La Administración

Definición de Administración: La administración tiene diversidad de definiciones distinguiéndose entre ciencia, técnica o arte

Se podría decir que el hombre realiza prácticas de administración desde hace ya mucho tiempo, pero surgen definitivamente a partir de la revolución industrial y de las nuevas formas de producción, que se ven reflejadas en lo que es una primera instancia, las fábricas, esta nueva forma de producción lleva a una nueva forma de organizarse a nivel social y eso le da mayor énfasis a la administración.

Según el **Arte** es un medio de expresión y su objeto procura provocar una experiencia de orden estético, intelectual y emocional. De esta manera, según la época y la cultura; el arte será no solo un medio de expresión subjetivo sino también la manifestación de una cultura.

Para la **Ciencia** es un modo de conocer el mundo que se caracteriza por su racionalidad y su objetividad.

Es racional ya que el saber científico posee como base y fundamento la razón humana. Y la noción de objetividad hace referencia a la correspondencia entre los enunciados científicos y los fenómenos de la realidad.

Técnica es la destreza y habilidad para hacer un oficio, situadas en el momento anterior de la constitución de una ciencia.

Concepción de Administración según Fayol: Parte de la base; administrar es gobernar y gobernar es, casi por completo, administrar. Este arte exige el desarrollo de los siguiente:

1° Prever; Planear actividades de la empresa en el corto tiempo y largo plazo

2° Organizar; Atender las exigencias de la empresa, material, financiero, de personal, etc.

3° Dirigir; Forma de conducir el personal y a la organización.

4° Coordinar; Relación y unión de todas las actividades de la empresa.

5° Controlar: Verificación y vigilancia de las operaciones para que se desarrollen en función de las reglas y órdenes emitidas.

Unidad 2

El Enfoque Clásico

Definición: Se habla de “escuela de administración” cuando hay una serie de principios racionales y científicos que tratan de potenciar la eficiencia de las organizaciones. Siendo así pioneros de la teoría administrativa Frederick Taylor y Henri Fayol quienes iniciaron una reflexión que iba más allá de las meras intuiciones, tratando de generar principios que pudiesen aplicarse a todas las empresas y potenciar su eficiencia en la consecución de sus objetivos. A estos primeros designios se los denomina *enfoque clásico*

Frederick Winslow Taylor: Economista estadounidense e ingeniero mecánico.

El aporte fundamental de Taylor radica en la implementación de técnicas analíticas y comparativas para medir el desempeño laboral de los empleados y las máquinas de la empresa (Base Operativa). Creo una perspectiva en la que todos desempeñan un rol fundamental en el cual debe estar en óptimas condiciones e interactuar activamente con los otros, lográndose mediante la observación, el análisis y el cálculo de fuerzas y capacidades, pero más que nada a través de la cooperación.

1. El estudio de los tiempos de producción en un ambiente controlado, mediante el cual se puedan medir los desempeños y las capacidades.
2. El intento de desarrollar un método estándar, rutinario y general, con el cual los administradores pudiesen crear un entorno laboral coordinado, logísticamente eficiente y cronometrado en el que el desempeño de los trabajadores fuese medible y predecible.
3. Un método de observación directa mediante el cual se pueda determinar cuáles individuos se ajustan más a determinadas labores y cuáles no.

Henri Fayol: Ingeniero de minas, “padre” de la teoría moderna de administración y el enfoque de administración operacional.

Los principios de Fayol propenden más que nada por una visión armoniosa entre los líderes y trabajadores. Crear canales de comunicación clara y transparente mediante los cuales todos los miembros de la organización empresarial puedan sincronizarse y coordinarse para la obtención de un fin específico. Entre ellos destacan;

1° **La Disciplina:** Se trata del acuerdo por medio de normas entre “los que mandan y los que obedecen”

2° **Unidad de Mando:** Comunicación clara de aquel que se encuentra al mando sin que el trabajador reciba órdenes contradictorias de diferentes cadenas de mando.

3° **Subordinación del interés individual al general:** Los intereses de los individuos o grupos no deben prevalecer sobre los de la empresa, ni los de ésta sobre los de la sociedad.

4° **Espíritu de cuerpo:** Unión de todo el personal de la empresa como un solo cuerpo, un gran organismo coordinado, sincronizado, con un solo fin.

5° **Remuneración personal:** Es el precio de los servicios prestados, que debe dar satisfacción a la vez al personal y a la empresa, al patrono y al empleado.

Crítica al enfoque Clásico

- Visión simplista de lo que es el ser humano, el trabajador es un mero ente que obedece órdenes y reacciona positiva o negativamente a incentivos y sanciones.
- Búsqueda constante y obsesiva del aumento de la eficacia, de la aceleración de los procesos de producción y el crecimiento empresarial.
- Carecen de perspectivas que vean al individuo con potencias afectivas, pasiones y emociones que, inevitablemente, se verán reflejadas en el entorno laboral.

El Enfoque Humanista

Definición: El trabajador no puede ser entendido como una máquina rígida, fría, automática, que realiza sus tareas de una manera uniforme e indiferente durante las jornadas laborales. Este debe ser comprendido como un individuo, una persona en todo el sentido de la palabra, que posee un pasado, una historia, una biografía, una ideología, creencias, fortalezas y debilidades, vulnerabilidades y prejuicios; todas estas cosas que juegan un papel importante a la hora de ejecutar sus funciones en la organización empresarial.

Odwary Tead:

Dos aportes fundamentales:

- La administración requiere tanto talento, tanta creatividad, tanta capacidad de adaptación y de improvisación que debería ser considerada como una de las bellas artes
- Concebir al trabajador como individuo, que posee una complejidad humana que no debe ser ignorada en el entorno laboral. La labor de un auténtico líder no radica en intimidar y presionar a sus trabajadores.

Mary Parker Follet:

Principales aportes:

- Nueva visión de la jerarquía administrativa, pasa de una concepción vertical a una horizontal del manejo del poder en las organizaciones, Si cada individuo posee una tarea, entonces, todos los trabajadores tienen el poder.
- Los trabajadores deberían ser valorados no solo por su trabajo sino también por su conocimiento el cual se adquiere mediante la ejecución de su tarea, un conocimiento profundo de su labor, saber que ninguno de los otros miembros de la organización puede llegar a tener.
- Estos sujetos del conocimiento comparten así una porción de poder; *“Yo no ejerzo el poder sobre ti. Tú ejerces el poder conmigo.”*

George Elton Mayo: Sociólogo, teórico de las relaciones humanas, psicólogo industrial
Sus principales aportes debido al experimento Hawthorne

- En la producción se comprobó la preponderancia del factor psicológico sobre el factor fisiológico
- La forma de aumentar la producción es una atmósfera de amistad y de trabajo en equipo, en el que los empleados crean lazos significativos entre ellos, que puedan conversar libremente mientras ejecutan sus labores. El espíritu de grupo logra proponer objetivos comunes los cuales aumentan los estándares de producción.
- Descubrió la organización informal entre los trabajadores, con su propia jerarquía y su propia visión de cómo debían ser los estándares de producción y la cual se basaba en la amistad, la fidelidad, el compromiso, la traición, la mentira y la sinceridad.
- La capacidad social del trabajador es la que determina su nivel de competencia y de eficiencia, más no su capacidad de ejecutar movimientos eficientes dentro de un tiempo establecido.

Enfoque Clásico (C) Vs. Enfoque Humanista (H)

(C) La teoría clásica pone especial atención en la estructura, el orden, las habilidades fisiológicas del trabajador y la organización formal.

(H) En oposición, la teoría de las relaciones humanas se centra en la organización informal de los trabajadores y en la jerarquización horizontal.

(C) Considera a los trabajadores como los engranajes de una máquina, un ente que acata ordenes y tienen una obsesión por la búsqueda en el aumento de la eficacia, la aceleración de los procesos y el crecimiento empresarial.

(H) El enfoque de las relaciones humanas considera a los trabajadores como seres sociales, que realizan su trabajo como miembros de un equipo más que como individuos independientes.

(C) Los que promueven la teoría clásica creen que los incentivos económicos y las condiciones físicas de trabajo son los elementos más importantes para la motivación de los trabajadores "*homo-economicus*"

(H) Mientras que las relaciones humanas consideran que las recompensas socio psicológicas se consideran factores importantes en la motivación de los trabajadores para realizar sus tareas.

Nuevas Tendencias

Joint Venture:

Modalidad en la que dos organizaciones empresariales forman una alianza momentánea para lograr lo que solas no pueden.

Se define como un acuerdo entre dos o más partes que ponen en común sus recursos y su colaboración para llevar a cabo una actividad comercial a través de la cual pueden obtener un beneficio mutuo, compartiendo el riesgo que conlleva toda operación empresarial en función de la estructura concreta a través de la cual acuerden desarrollarla

Outsourcing:

Es una práctica administrativa la cual incremento su uso durante finales del siglo XIX y lo que va del XXI.

La subcontratación o tercerización, implica el pago de servicios de entidades que no están afiliadas a la empresa, pero trabajarán para ella en determinado proyecto o departamento.

Trayendo así el gran beneficio de que las empresas pueden subcontratar para liberar su carga y concentrarse en lo que es realmente importante dentro de la organización. La naturaleza de estos servicios puede ser muy diversa, pueden ser “para resolver conflictos tanto técnicos (tecnología, costos, innovación, etc.) como sociales (adiestramiento, aprendizaje, laboral, etc.)

Unidad 3

Contextos Globales

1 Político y Económico: Las organizaciones producen, venden y comercializan en mercados globales, es por ello que los cambios en las economías mundiales afectan a las economías regionales

La globalización es un proceso económico, tecnológico, político, social y cultural a escala mundial el cual consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo.

2 Tecnológico: Este termino se refiere a la suma total del conocimiento que poseemos sobre como hacer las cosas, incluye inventos, técnicas y conocimientos

La tecnología y en especial la tecnología de la información y la comunicación (TIC), tienen un fuerte impacto a través del internet

El comercio electrónico se utiliza cada vez mas para transacciones entre individuos y empresas, entre empresas y organismos nacionales, provinciales, municipales entre otros.

3 Social: Los administradores operan en una sociedad plural donde muchos grupos organizados representan distintos intereses. Por ej; Walmart, Natura, entre otras, en el marco del mes de inclusión y diversidad sexual incluyen algunas acciones para apoyar a la comunidad LGTB+

4 Ecológico: Los administradores deben tomar en cuenta las factores ecológicos en la toma de decisiones. Por ecología hace referencia a la relación de la persona y otro objeto viviente con su ambiente como tierra, agua, aire, etc.

5 Legal y Ético:

Ética

Disciplina que se ocupa de lo que es bueno y malo desde el punto de vista de la justicia y obligación moral expectativas de la sociedad, la competencia equitativa, la responsabilidad social, et

Ética en negocios

Se ocupa de la vista de la justicia y obligación moral expectativas de la sociedad, la competencia equitativa, la responsabilidad social, et

Enseñar ética: Incluir en el programa de desarrollo y formación de administradores la enseñanza de valores y principios de acciones éticas

Teorías Éticas

Teorías Utilitaria: Los planes y acciones se juzgan por sus consecuencias. Busca el mayor bien para el mayor número de personas. Se fundamenta en la justicia y los Derechos Humanos.

Alianzas entre países y Bloques económicos

Los países de una región competían entre ellos, es por eso que se empezaron a formar alianzas regionales lo cual hace que regiones enteras compitan entre ellas. Ejemplos de ello son la Unión Europea, el Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN), la Asociación de Naciones del Sudeste Asiático (Association of SouthEast Asian Nations, ASEAN) y el Mercosur.

- **Administración Internacional:** Está enfocada en entender a las empresas internacionales en los países anfitriones y como resuelven de la mejor manera problemas gerenciales en ambientes complejos.

Empresa Nacional

Empresa Multinacional

- Aprovecha las oportunidades en diferentes regiones- Intereses nacionalistas pueden afectar a la cooperación
- Puede recaudar dinero para sus operaciones en todo el mundo- Diferencias socioculturales pueden llegar a afectar la interacción
- Mejora accesos a recursos y materiales naturales - Dificultad para lograr una comunicación efectiva
- Efectos unificados

Unidad 4

Planeamiento Estratégico

Estrategia: Se define como la manera de determinar los objetivos básicos a largo plazo dentro de una empresa y la implementación de cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzar esas metas.

El propósito de las estrategias y Políticas: Ambas están relacionadas, dan dirección, son el marco para los planes, la base de los planes operacionales y afectan todas las áreas de la

administración. Algunos autores se enfocan en los dos puntos finales (misión/propósito y metas/objetivos) y los medios para alcanzarlos (políticas y planes).

Las *políticas* son declaraciones que guían el pensamiento de los gerentes para tomar una buena decisión finalmente, no requieren acción. La esencia de la política es la discreción.

Proceso de la Planeación Estratégica

Insumos de la Organización

Análisis de la Industria

Perfil de la Empresa

Orientación, Valores y Visión de los Ejecutivos

Misión, Objetivos e Intención Estratégica

Ambiente externo Presente y Futuro

Ambiente Interno

Desarrollo de Estrategias Alternativas

Evaluación y Elección de Estrategias

Pruebas de Congruencia y Planeación de Contingencias

La Matriz F.O.D.A.

Se utiliza para analizar

Fortaleza (*Internas*)

Oportunidades (*Externas*)

Debilidades (*Internas*)

Amenazas (*Externas*)

Es un marco conceptual para un análisis sistemático que facilita la comparación de amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades internas de la organización.

Estrategia de Océano Azul

Se enfoca en el mercado no contenido al ofrecer un producto o servicio que es único en un espacio de mercado en el que no hay competidor, haciendo la competencia irrelevante

Más que competir en una situación de demanda existente, la estrategia del océano azul intenta crear y desarrollar una nueva demanda de sus productos o servicios.

Estrategia de Océano Rojo

Se puede ilustrar con la “sangrienta” competencia actual en la industria automotriz donde las compañías tratan de ser un poco mejores que su competidor al tener, por ejemplo, una estructura de costos más baja.

Estrategias competitivas tradicionales van dirigidas a derrotar a la competencia en un mercado existente. Las compañías tratan de ser mejores que sus competidores.

Michael Porter sugirió que las compañías tienen que hacer una elección estratégica entre la diferenciación al ofrecer a los clientes algo especial por lo que están dispuestos a pagar un precio adicional, o tener una menor estructura de costos bajos.

Unidad 5

Estructura

Sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro.

Características:

- Patrón establecido de relaciones entre los componentes o partes de la organización.
- Este sistema social no es visible de la misma manera que un sistema biológico o mecánico.
- Cada serie de acciones está relacionada con los propósitos de la organización

Partes de una Organización:

1) ***Núcleo Operativo:*** Son aquellos operarios que tienen contacto directo con la producción del servicio que la empresa comercializa.

2) ***Mando Medio:*** Es la jerarquía de autoridad entre el núcleo operativo y la cumbre estratégica. Está formada por gerentes y tienen autoridad directa sobre los operarios mediante la supervisión directa.

3) **Cumbre Estratégica:** Acá se encuentra la responsabilidad general. Incluye a un Director General, asistentes y un Comité Ejecutivo. Se encarga del Interés y responsabilidad global de la empresa, diseñan, supervisan, mantienen el equilibrio de la organización, diseñan estrategia, misión, visión, valores.

4) **Tecno Estructura:** Modifican el trabajo de otros para hacerlo más efectivo, aportan conocimientos especializados el cual diseñan y planean pero no lo llevan a cabo. Los analistas pueden ser de adaptación o de control. Se encuentran por fuera de la autoridad de línea de la Org.

5) **Staff de Apoyo:** Ayudan o asesoran prestando tareas y servicios especializados por fuera de la organización. Agregan valor a la función de línea y brindan soporte a las demás áreas.

Función de Línea:

Son las que tienen un impacto directo en el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Y está formada por la cadena de mando que une a todas las áreas y puestos, coordinando las tareas.

Organigrama:

Es la foto de la Organización, es la representación gráfica de la estructura formal jerárquica de ésta, e indica los sectores, niveles jerárquicos (alta dirección, gerencia media y supervisión), dependencia jerárquica y funcional de las funciones de línea y staff.

Unidad 6

Gerenciamiento del Capital Humano

- *Que es la Administración de Recursos Humanos?*

Prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos respecto a las relaciones personales de la función gerencial.

- *Misión del área de Recursos Humanos*

- ° Principalmente: atraer, fidelizar y motivar al personal
- ° Gestionar el conocimiento y el desarrollo de los potenciales
- ° Equidad interna y competitividad externa
- ° Gerenciar de manera eficiente las relaciones con los empleados y sindicato
- ° Promover un buen clima laboral

- *Proceso de selección de un candidato*

Requerimiento: Se detecta una necesidad para cubrir una vacante

Reclutamiento: Buscar y reunir el mayor n.º de candidatos interesados

Selección: Preselección de los Cv's y entrevista con los candidatos

Presentación de candidatos: Presentar a los candidatos más aptos con el perfil de puesto requerido

Decisión final e ingreso: Esta decisión es de la línea

- *Funciones actuales del departamento de Recursos Humanos*

- ° *Empleo*: Comprende a las actividades como; Atraer, seleccionar e incorporar a las personas con las competencias requeridas por el perfil de puesto a cubrir
- ° *Administración del Personal*: Documentar la historia laboral del empleado
- ° *Retribución al Personal*: Estudio de formulas salariales, la politica de incentivos y el establecimiento de niveles salariales según categorías profesionales
- ° *Relaciones Laborales*: Se ocupa de a resolución de los problemas laborales. Negociándose con los representantes y tratándose los temas en cuestión. También se incluye la prevención de riesgos laborales y adopta las medidas para equilibrar las desigualdades entre los trabajadores de una misma empresa.
- ° *Servicios Sociales*: Gestiona servicios creados por la empresa y tiene como objetivo beneficiar a los trabajadores y mejorar el clima laboral.

Unidad 8

El Control y la Supervisión

Supervisión: Esta presente durante todas las fases del proceso administrativo y su estilo esta determinado por factores internos de la organización

Según Chiavenato “*El término supervisión se utiliza para designar la actividad de dirección inmediata de as actividades de los subalternos*”

Quien realiza la supervisión debe contar con dos características: Conocimiento de la tarea y habilidad para interactuar con el personal.

La supervisión en medianas y grandes empresas es delegada en los niveles operacionales mientras que en las micro y pequeñas es una función estratégica para la consolidación y el crecimiento

Control: Es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren. Desde la etapa de planeación es necesario pensar como establecer e implementar mecanismos de control que permitan un correcto seguimiento.

Control es la acción realizada con la finalidad de medir, comparar y en su caso corregir, actividades o procesos al interior y exterior de la empresa

* *Dos funciones del Control:*

- a) *Corregir fallas o errores existentes*
- b) *Prevenir nuevas fallas o errores*

* *Elementos del Control:*

- a) *Establecimiento de estándares*

- b) *Medición*
- c) *Comparación*
- d) *Acción correctiva*

* *Tipos de Estándares:*

- a) *Físicos:* Medidas no monetarias y comunes al nivel operativo.
- b) *De Costos:* Medidas monetarias y, como los estándares físicos, son comunes al nivel operativo.
- c) *De Capital:* Capital invertido en la empresa, relacionados con el balance general, más que con el estado de ingresos.
- d) *De Ingresos:* Surgen de asignar valores monetarios a las ventas.
- e) *De Programas:* Un gerente puede ser asignado para instalar programas y puede ser necesario aplicar un juicio subjetivo para evaluar el desempeño de dicho programa.
- f) *Intangibles:* Los estándares no expresados en medidas físicas o monetarias son difíciles de establecer

Benchmarking: Enfoque para establecer metas y medidas de productividad con base en las mejores prácticas de la industria

Hay tres tipos;

- 1 - **Estratégico:** compara varias estrategias e identifica los elementos estratégicos claves del éxito.
- 2 - **Operacional:** compara costos relativos o posibilidades de diferenciación de productos.
- 3 - **Administrativo:** Funciona como soporte.

Medición: Tiene la finalidad de obtener información en tiempo real o pasado, sobre actividades, funcionamientos o desempeños.

(Robbins y Coulter) Los gerentes emplean cuatro enfoques: observaciones personales, reportes estadísticos, reportes orales, reportes escritos.

5 mecanismos de coordinación:

- 1) **Ajuste mutuo:** se logra la coordinación por la comunicación informal, coordinación a través del dialogo. Al ser tan simple este método, se usa en organizaciones más simples y pequeñas.
- 2) **Supervisión Directa:** Se logra la coordinación por la comunicación formal. Una persona (líder) toma la responsabilidad por el trabajo de otras, emitiendo instrucciones a ellas y controlando y supervisando sus acciones. Se suele utilizar en organizaciones más grandes.
- 3) **Estandarización:** Se logra la coordinación por la comunicación formal mediante la estandarización previamente a realizar el trabajo.

Existen 3 tipos:

- *Procesos* (el proceso o contenidos del trabajo. están especificados)
- *Producción* (el resultado del trabajo. esta especificado)
- *Destrezas y conocimientos del trabajador* (la capacitación requerida para efectuar el trabajo del trabajador esta especificada, y el trabajador es capacitado antes de unirse a la organización)

Unidad 9

Sistema de Gestion de Calidad “Total Quality Control”

Total Quality Managment (TQM): Es una manera de gerenciar toda una organización interpretando que el fin de la misma es lograr satisfacer los requerimientos de sus consumidores o clientes por medio de mejorar la calidad de sus productos y procesos

Una de sus características es la prevención, eliminar los problemas antes que aparezcan. También lo es la participación del empleado, un programa que incluya modificar la cultura, fomentar el desarrollo individual, etc.

Se focaliza en la necesidad del cliente y en la mejora de los procesos.

Plantea que la persona que comúnmente está más cerca de la operación es la que mas conoce sobre la misma.

° Existen dos tipos de clientes: El externo; el cual es el usuario final que recibe el producto o servicio; Y el interno, que es la persona o unidad de trabajo que recibe el producto o servicio de otro puesto de trabajo dentro de la misma organización

El Método de las 5S

Desarrollar un ambiente de trabajo optimo, agradable, que permita desempeñar eficientemente las operaciones diarias, logrando así estándares de calidad de los servicios requeridos. Sus principales objetivos al aplicarse son:

- Mejorar las condiciones de trabajo
- Aprovechar correctamente los espacios físicos
- Mejorar la imagen ante los clientes
- Desarrollar una mentalidad de la Mejora Continua
- Mejorar la seguridad, el clima laboral, la motivación del personal, calidad, eficiencia y, en consecuencia, la competitividad de la empresa.

Las 5S:

- SEIRI (Seleccionar).
- SEITON (Organizar)
- SEISO (Limpiar).
- SEIKEITSU (Estandarizar).
- SHITSUKE (Disciplina y Hábito).

Calidad: “La totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”

Unidad 10

La Evaluación de Proyectos

- *Qué es un proyecto?*

Es la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema, la cual tiende a resolver una necesidad humana. Pueden haber diferentes ideas, inversiones, tecnología y metodologías, pero todas destinadas a satisfacer las necesidades del ser humano en todas sus facetas.

Proyecto de Inversión: Plan que, si se le asigna determinado monto de capital y se le proporcionan insumos de varios tipos, producirá un bien o un servicio, útil al ser humano o a la sociedad

“Siempre que exista una necesidad humana de un bien o un servicio habrá necesidad de invertir, hacerlo es la única forma de producirlos”

Evaluación del Proyecto: Aunque es la parte fundamental del estudio, dado que es la base para decidir sobre el proyecto, depende en gran medida del criterio adoptado de acuerdo con el objetivo general del mismo, por tanto, la realidad económica, política, social y cultural de la entidad donde se piense invertir, marcará los criterios que se seguirán para realizar la evaluación adecuada.

Proceso de preparación

- *Estudio de Mercado:* Primera parte de la investigación. Consta de la determinación y cuantificación de la demanda y la oferta, el análisis de los precios y el estudio de la comercialización. También es útil para prever una política adecuada de precios, estudiar la mejor forma de comercializar el producto y saber si existe un mercado viable para elaborarlo.

- *Estudio Técnico:* Se subdivide en cuatro;

- a) Determinación del tamaño óptimo de la planta
- b) Determinación de la localización óptima de la planta
- c) Ingeniería del proyecto
- d) Análisis organizativo, administrativo y legal

- *Estudio Económico:* Ordenar y sistematizar la información de carácter monetario que proporcionan las etapas anteriores y elaborar los cuadros analíticos que sirven de base para la evaluación económica. Otro punto es el cálculo del capital de trabajo

- *Evaluación Económica:* Describe los métodos actuales de evaluación que toman en cuenta el valor del dinero a través del tiempo, como son la tasa interna de rendimiento y el valor presente neto. Es una parte importante ya que permite decidir la implantación del proyecto

- *Análisis y Administración del Riesgo:* Puede aplicarse en economías inestables. La evaluación económica tradicional no es capaz de prever una posible bancarrota a corto o mediano plazo, éste análisis sí