



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARIA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE EDUCACION MEDIA SUPERIOR
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS No. 13
"RICARDO FLORES MAGÓN"

GUÍA

**de Estudio para
presentar ETS de la
UNIDAD DE APRENDIZAJE
Administración
Semestre 2023
TURNO
Matutino**

Integrantes de la academia:

Lic. Gregoria Mora Rangel
Lic. Rubén Flores Enríquez

Elaborada por: Lic. Gregoria Mora Rangel

Fecha de Elaboración

FORMATO DE LA GUÍA DE ESTUDIO

Área:	Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	Nivel/semestre:
Tecnológica	Administración	Tercero

Instrucciones generales de la guía:

Anotar ¿Qué debe saber el alumno antes de presentar el examen?:

R= Ler cuidadosamente la guía y estudie su contenido para poder realizar el Examen a Titulo de Suficiencia.

La entrega oportuna, completa y correcta de la presente guía.

La guía tiene valor o no tiene valor.

R= No tiene valor, Es requisito para presentar el ETS.

Si la guía tiene que entregarse cuando, a quien (nombre del profesor (es) y en que lugar de la Institución, indicar fecha y hora para la entrega.

R= La guía debe adjuntarla el día de la aplicación del ETS, y deberá ser entregada a cada uno de los profesores que les impartió la Unidad de Aprendizaje, el lugar será la sede de aplicación del examen, la fecha y la hora de entrega cuando se aplique el examen.

La guía se entrega antes del examen o despues (fecha).

R= Se adjunta cuando finalice el examen.

Procedimiento para la revisión del ETS.

R= De acuerdo al REGLAMENTO DE LA DEPENDENCIA

Anotar y establecer fecha y horario para la revisión del examen

R= Sera durante el 4 dia despues de la aplicación del ETS, y en presencia del jefe del área de tecnológica.

Presentación:

La unidad de aprendizaje de Administración pertenece al área de formación Profesional del Bachillerato bivalente Tecnológico perteneciente al Nivel Medio Superior del Instituto Politécnico Nacional. Se ubica en el tercer nivel del plan de estudios y se imparte de manera obligatoria en el tercer semestre en la rama de Ciencias Sociales y Administrativas.

Las principales relaciones con otras unidades de aprendizaje se reflejan éntrela aplicación de los conceptos generales de esta Unidad y las de los niveles superiores como son: Administración del Capital Humano, Ética y responsabilidad social, Desarrollo Sustentable, Sistemas y Métodos organizacionales, etc.

Se busca que el alumno aplique las principales aportaciones de cada escuela del pensamiento administrativo, los elementos de la planeación, organización dirección y control. Así como identificar para su aplicación los modelos estratégicos tales como el Outsourcing, Benchmarking, Empowerment y empresas de clase mundial. A Cualquier empresa u organismo social.

Objetivos

Es preparar al Estudiante para que desarrolle competencias en el manejo del Proceso Administrativo. Las competencias profesionales, laborales implican como principales objetos de conocimiento el manejo del concepto de la Administración, la empresa, el proceso administrativo (la Planeación, Organización, Dirección y Control) así como los nuevos enfoques de la Administración Moderna.

Justificación

Hoy día las empresas y los organismos sociales son más competitivos en la búsqueda de cumplir con sus objetivos y metas. Tanto que los alumnos deben prepararse para poder dirigirlos en un futuro inmediato y para ello deben contar con los conocimientos sobre la evolución del pensamiento administrativo que se ha aplicado en las empresas en diferentes etapas de la historia. Así como aplicar la administración estratégica, táctica y operacional en las etapas principales del proceso de planeación, organización, dirección y control de forma exitosa.

Evaluación

La guía deberá ser entregada con nombre completo y numero de boleta del alumno, la evaluación de los aprendizajes será: determinar los conocimientos, la función formativa y la acreditación del aprendizaje.

Materiales para la elaboración de la guía

- Libros.
- Apuntes elaborados por cada Profesor de la Unidad de Aprendizaje.
- Material Didáctico elaborados por cada profesor de la Unidad de Aprendizaje.

Actividades de estudio

- ✓ Leer los apuntes de Administración por temas, se revisa material de referencia relacionado con el tema y se selecciona la información que mejor se relaciona con las preguntas.
- ✓ Planificación del estudio, el subrayado, el resumen, la elaboración de esquemas, el repaso, la toma de apuntes o la realización de trabajos escolares
- ✓ Previsualizar: el y la estudiante observa el tema a aprender, revisa los títulos principales puntos.
- ✓ Preguntar: se formula las preguntas a responder, una vez que ha estudiado el tema.
- ✓ Resumir: el y la estudiante resume el tema, utiliza su propia metodología para resumir la información en el proceso: toma notas, elabora diagramas, o incluso grabaciones de voz.
- ✓ Evaluación: el y la estudiante responde las preguntas creadas en la etapa de cuestionamiento, con el mayor detalle posible; evita agregar preguntas que puedan distraerle o le lleven a cambiar de tema.

Información Adicional

- Buscar y realizar las actividades que se llevaron a cabo en clase.
- Aprender, tener un futuro mejor, realizar actividades enriquecedoras, obtener buenos resultados académicos, Diversión / entretenimiento, actitud positiva hacia el estudio, aspectos positivos del estudio (mejora de destrezas), Relacionarse con compañeros/as.

Bibliografía Básica:

REFERENCIAS DOCUMENTALES	REFERENCIAS ELECTRÓNICAS
TÍTULO DEL DOCUMENTO	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA
MÜNCH Galindo, Lourdes, Administración, Gestión Organizacional, enfoques y proceso Administrativo. 3 ED. México, Pearson 2018	EMPOWERMENT EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD http://calidad-gestion.com.ar/boletin/55_empowerment_gestion_calidad.ml
MÜNCH Galindo, Lourdes. <i>Fundamentos de Administración. Empresa, Planeación, Organización, Control</i> , 12, ED. México, Trillas 2017.	Ley General de Sociedades Mercantiles, México , 2011 http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/144.pdf [Consulta: 05 de septiembre de 2012]
MÜNCH Galindo, Lourdes. <i>Administración de Capital Humano. Trillas Eduforma</i> , 2007	SECRETARÍA DE ECONOMÍA . “Marco legal-Licencias y permisos para iniciar operaciones”, México, 2012. http://www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/guias.asp?s=10&g=4&sg=28 [Consulta: 05 de septiembre de 2012]
GARETH , R. Jones y Jennifer M. George. <i>Administración contemporánea</i> , 6ª ed., México, Mc Graw Hill, 2007.	ADMIN . “Tipos de Outsourcing”, Febrero 2012 www.pretsys.net/blog/tipos-de-Outsourcing.html [Consulta: 30 de octubre del 2012]
CHIAVENATO , Idalberto. <i>Administración teoría, proceso y práctica</i> , 3ª ed., México, Mc Graw Hill, 2001.	GRUPO FINSI . “Outsourcing/Out-tasking”, Enero 2010 www.grupofinsi.com/blog.asp?vcblog=121 [Consulta: 30 de octubre del 2012]
KOONTZ , Harol y Heinz Weihrich. <i>Elementos de administración. Un enfoque internacional</i> , 7ª ed., México, Mc Graw Hill, 2007.	CANTÚ Martínez, Pedro César. “Marco Legal Vigente en Materia Ambiental en México”, México, Agosto 2004, http://respyn.uanl.mx/especiales/ee-10-2004 [Consulta: 30 de octubre 2012]
	GRUPO BIMBO . “Nuestra Empresa”, México, 2010, http://www.bimbo.com.mx/conocenos/nuestra-empresa [Consulta: 20 de octubre 2012]

Estructura y Contenidos:

UNIDAD I. EVOLUCIÓN DEL PENSAMIENTO ADMINISTRATIVO Y LA EMPRESA.

Tema: Evolución del Pensamiento Administrativo.

No.	Pregunta	Respuesta
1	¿Cuáles son las características esenciales de la administración en cada una de las etapas históricas?	Universalidad, Valor Instrumental, Amplitud del ejercicio, Especificidad, Multidisciplinariedad y Flexibilidad.
2	¿Cuál es el desarrollo histórico de la Administración en México?	La administración es una de las actividades humanas más importantes, encargada de organizar y dirigir el trabajo individual y colectivo efectivo en términos de objetivos. A medida que la sociedad, empezó a depender crecientemente del esfuerzo grupal y que muchos grupos organizados tienden a crecer, la tarea de los administradores se hace muchos más importante. "El desarrollo de un país es cuestión de administración". Sin duda, la administración es fundamental para lograr la máxima productividad y calidad en cualquier actividad. Con la globalización, esta disciplina se ha convertido en el factor decisivo para competir en los mercados internacionales.

Tema: Aportaciones de las escuelas del pensamiento administrativo.

No.	Pregunta	Respuesta
3	¿En qué consiste la administración científica y quiénes son sus representantes?	Establece principios y normas que permiten obtener un mayor rendimiento de la mano de obra y ahorro de los materiales. Representantes: Frederick Winslow Taylor, Gilbreth y Henry L. Gantt.
4	¿Cuáles son los postulados de la Administración Empírica y quiénes son sus autores?	Esta corriente postula que las tareas administrativas deben ser ejecutadas y consideradas en la forma sugerida por el pasado reciente, la costumbre o la tradición. Autores: Peter F. Drucker, Ernest Dale y Lawrence Appley.
5	¿Cuáles son las técnicas de la escuela del comportamiento Humano y quiénes son sus representantes?	Ambientales y psicológicas, en relación con la productividad del trabajador. Existe el trato de justicia y dignidad. Representantes: George Elton Mayo, Robert Owen.
6	¿Cuáles son las diferencias entre la escuela de la administración de	Escuela de la Administración de Sistemas. - Los sistemas son el punto fundamental en el que se basa la administración.

	Sistemas, la teoría de decisiones y la teoría de la Medición Cuántica?	La Teoría de Decisiones. - Postula que el hombre no es algo que pueda manipularse, sino que es un ente capaz de adaptarse y evaluar diferentes grupos de circunstancias. Teoría de la Medición Cuántica. - Sumamente relacionada con la escuela de decisiones.
7	¿Cuáles son los postulados del Neo-humano Relacionismo y quiénes son sus creadores?	Nuevo enfoque a las Relaciones Humanas en la Empresa. Creadores: Abraham Maslow, Herberg, Douglas Mc Gregor y Rensis Likert.
8	¿Cuál es el enfoque de la Teoría “Z”?	Que su avance y éxito industrial que ha tenido Japón se debe en gran parte a la productividad del trabajador en las empresas japonesas.
9	¿Por qué es importante Calidad Total?	El proceso de mejoramiento de la calidad es una cultura que surgió en las empresas japonesas, y que redituados impresionantemente resultados en cuanto a incrementos de calidad y productividad en Japón y en empresas de Occidente.
10	¿Qué son los Antecedentes Históricos?	Desde que el hombre apareció en la tierra ha trabajado para subsistir, tratando de lograr en sus actividades la mayor efectividad posible; para ello, ha utilizado en cierto grado a la administración. En la relación de trabajo es donde se manifiesta más representativamente el fenómeno administrativo.

Tema: Concepto e importancia de la Administración.

No.	Pregunta	Respuesta
11	¿Qué es la Administración?	La Administración es una actividad inherente a cualquier grupo social, se conceptualiza como el esfuerzo coordinado de un grupo social para obtener un fin con la mayor eficiencia y el menor esfuerzo posible.
12	¿Cuál es la importancia de la Administración?	<ul style="list-style-type: none"> • Con la universalidad de la administración se demuestra que ésta es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social • Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad. • La productividad y eficiencia de cualquier empresa están en relación directa con la aplicación de una buena administración.

13	¿Cuáles son las características de la Administración?	<ul style="list-style-type: none"> ○ Universalidad. ○ Valor Instrumental. ○ Unidad Temporal. ○ Amplitud de Ejercicio. ○ Especificidad. ○ Interdisciplinariedad. ○ Flexibilidad.
14	¿Qué diferencias hay entre Ciencia, Técnicas y Arte?	<p>Ciencia. - Conjunto de conocimientos ordenados y sistematizados, de validez universal, fundamentados en una teoría referente a verdades generales.</p> <p>Técnicas. - Conjunto de instrumentos, reglas, procedimientos y conocimientos, cuyo objeto es la aplicación utilitaria.</p> <p>Arte. - Conjunto de técnicas y teorías, cuyo objeto es causar un placer estético a través de los sentidos. También se dice de la virtud, habilidad o disposición para hacer bien una cosa.</p>
15	¿Qué aportan las ciencias y las técnicas que sirven de base a la administración?	La administración es en parte una ciencia porque se fundamenta en principios y métodos. Tiene su parte de técnica en la aplicación o utilidad práctica. Y es en parte arte porque en la administración se necesita de creatividad para poder alcanzar los objetivos exitosamente. Por lo tanto, la administración es un conjunto de las tres.

Tema: Proceso administrativo.

No.	Pregunta	Respuesta
16	¿En qué consiste el Proceso Administrativo?	Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. También se puede definir como una metodología fundamental para la aplicación de la administración que permite al administrador manejar eficazmente una organización
17	¿Cuáles son las etapas y los elementos del Proceso Administrativo?	<p>Etapas: Planeación, Organización, Dirección y Control.</p> <p>Elementos: Objetivo. Eficacia. Eficiencia. Grupo Social. Coordinación de Recursos. Productividad.</p>
18	¿Cuál es la importancia de los valores institucionales de la Administración?	La Administración, de carácter eminentemente social, se rige por una serie de valores que le proporcionan no sólo una validez moral ante el mundo, sino también información ética que debe orientar la conducta del administrador en la

		sociedad. La observancia de estos valores influye directamente en el incremento de la eficiencia en cualquier grupo social.
--	--	---

Tema: La Empresa.

No.	Pregunta	Respuesta
19	¿Qué es una empresa?	Un 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.
20	¿Cuáles son los tipos de empresa más representativos, de acuerdo con los principales criterios de clasificación?	<i>Actividad o Giro, Origen del Capital y Magnitud de la Empresa.</i>
21	¿Porque son importantes las empresas y cuál es su función en la sociedad?	Empresa es una asociación de personas que se unen para lograr objetivos en común y que desean a partir de esto obtener beneficios. Las empresas cumplen con una importante función social al contribuir al desarrollo económico de la sociedad: crean empleo y generan rentas, desarrollan investigaciones e innovaciones que aumentan la calidad de los bienes y servicios, mejorando con ello la calidad de vida de los ciudadanos.
22	¿Cuáles son las áreas funcionales de una empresa industrial?	Extractivas y Manufactureras
23	¿Cuáles son las áreas funcionales de una empresa comercial?	Mayoristas, Minoristas o detallistas y Comisionistas.
24	¿Cuáles son las áreas funcionales de una empresa de servicios?	Transporte, Turismo, Instituciones financieras, Servicios públicos, Comunicaciones, Energía, Agua. Servicios Privados: Asesorías, Diversos servicios contables, jurídicos, administrativos, Promoción y ventas, Agencias de publicidad Otros servicios: Educación, Salubridad (hospitales) Fianzas, seguros.
25	¿Cuáles son los recursos que integran una empresa?	Recursos Humanos, Recursos Financieros, Recursos naturales, Recursos Técnicos, Recursos de Operación.

26	¿Cuál es la importancia e interrelación de los recursos de una empresa?	<p>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 porque uno de los fines de la administración es la productividad, o sea, la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para lograrla.</p> <p>En esta forma, el administrador y/o contador siempre deberá evaluar la productividad de los recursos.</p>
27	¿Cuál es la situación y la participación de las empresas en el desarrollo económico de México?	Las grandes empresas nacionales, son la puerta de México al mundo, ya que fungen como embajadores de marca al mostrar la calidad, talento y compromiso de sus productos y servicios con los consumidores e inversionistas internacionales.
28	¿Cuál es la relación entre la Administración y la Empresa?	La administración fija sus funciones en “planeación, organización, dirección y control”, por tanto, una empresa debe tener un horizonte en el cual guiarse, es decir establecerse metas y objetivos, pero para poder cumplir con estos es necesario que la empresa se trace lineamientos a seguir, establezca estrategias y planes de contingencia, evalúe proyectos y mecanismos de control tanto del uso de recursos económicos, así como también de personal, equipo, materiales, etc.
29	¿Cuáles son las etapas para establecer una Empresa?	La idea de negocio, el plan de negocio, recursos de la empresa y puesta en marcha del negocio.

UNIDAD II. EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SUS ELEMENTOS

Tema: Planeación y Tipología de la planeación.

No.	Pregunta	Respuesta
30	¿Qué es la Planeación y cuál es su importancia?	La determinación de los objetivos y elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro. La planeación es esencial para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social, ya que a través de ella se prevén las contingencias y cambios que puede deparar el futuro, y se establecen las medidas necesarias para afrontarlas.
31	¿Cuáles son los principios de la Planeación en situaciones prácticas?	Factibilidad, objetividad y cuantificación, flexibilidad, unidad, del cambio de estrategias.
32	¿Cómo se da el Proceso de Planeación?	Comienza por los objetivos, para luego desarrollar las políticas y los procedimientos por medio de los cuales se alcanzarán dichos objetivos.
33	¿Qué es la Filosofía de una empresa?	La filosofía de empresa es básicamente una síntesis de su ambiente o cultura en un grupo de valores fundamentales que tienen como propósito informar a todo el mundo acerca de sus prácticas empresariales.
34	¿En qué consisten los Propósitos?	Son los fines esenciales o directrices que definen la razón de ser, naturaleza y carácter, de cualquier grupo social. Sirven de cimiento para los demás elementos de la planeación, así como para los demás tipos de planes. Evitar que la dirección pierda el tiempo en aspiraciones desatinadas o erróneas, deben darse a conocer a todos los miembros de la empresa.
35	¿Qué es una Premisa?	Son suposiciones que se deben considerar ante aquellas circunstancias o condiciones futuras que afectarán el curso en que va a desarrollarse el plan. Se establecen al inicio del proceso de planeación, aunque también pueden ser desarrolladas a lo largo del mismo.
36	¿Qué es un Objetivo?	Representan los resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico. Recordar las seis preguntas clave de

		la administración qué, ¿cómo, ¿dónde, ¿quién, ¿cuándo y por qué?
37	¿Qué diferencia hay entre Objetivo y Propósito?	Los propósitos te permiten proponerte lograr un sueño, una meta, un deseo. Objetivos: Aquellos destinos que nos trazamos en la vida, son fines que podríamos considerar grandes.
38	¿Qué es una Estrategia?	Son cursos de acción general o alternativas, que muestran la dirección y el empleo general del recurso y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas. La falta de estrategias puede originar que no se logren los objetivos, son lineamientos generales que permiten guiar la acción de la empresa, al establecer varios caminos para llegar a un determinado objetivo, sirven como base para lograr los objetivos y ejecutar la decisión, facilitan la toma de decisiones al evaluar las alternativas, eligiendo aquella de la que se esperan mejores resultados.
39	¿Qué es una Política?	Son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización. Facilitan la delegación de autoridad, motivan y estimulan al personal, al dejar a su libre arbitrio ciertas decisiones, evitan pérdidas de tiempo a los superiores, al minimizar las consultas innecesarias que pueden hacer sus subordinados, son esquemas de conducta que debe seguir el personal de una empresa; su incumplimiento se sanciona.
40	¿Cuál es la guía para formular políticas?	Para cumplir con regulaciones legales o técnica, para el cumplimiento profesional y personal, permite unificar la forma de trabajo de personas en diferentes lugares que tengan responsabilidades, permiten recoger comentarios y observaciones que buscan atender situaciones anormales en el trabajo, permite encontrar las mejores prácticas en el trabajo y permite asociar la filosofía de una organización.
41	¿Cómo se clasifican las políticas?	Políticas a largo plazo, Políticas a corto plazo, Políticas generales Políticas generales, Políticas específicas, Política de Finanzas, Política de Operación, Política de Personal, Política de Mercado.

42	¿Qué es un programa y cómo se elabora una gráfica de Gantt?	<p>Un esquema en donde se establecen: la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos, y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución. Suministrar información e indican el estado de avance de actividades, mantiene en orden las actividades, sirviendo como herramienta de control, ordenar cronológicamente la realización de las actividades, deben ser factibles.</p> <p>gráfica de Gantt. - Es la técnica más comúnmente utilizada para establecer de manera gráfica las etapas de un programa. Para elaborarla se siguen los siguientes pasos: identificar y determinar todas las actividades para lograr las estrategias, ordenarlas cronológicamente, asignar a cada actividad su duración, la fecha de inicio y la fecha de terminación, así como el responsable de realizarla.</p>
43	¿Qué es un presupuesto?	<p>Es un esquema escrito de tipo general y/o específico, que determina por anticipado, en términos cuantitativos (monetarios y/o no monetarios), el origen y asignación de los recursos de la empresa, para un periodo específico. Coordina las actividades de los departamentos y secciones, en forma conjunta. Hay que mantener una revisión constante de las cifras fijadas. es difícil precisar la estabilidad del dinero.</p>
44	¿Qué es un Procedimiento?	<p>Establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo. Determinan el orden lógico que deben seguir las actividades, promueven la eficiencia y especialización, delimitan responsabilidades, evitan duplicidades, determinan cómo deben ejecutarse las actividades, y también cuándo y quién debe realizarlas. Previamente a su aplicación, se capacite al personal, sean muy accesibles y fáciles de interpretar, se evite la automatización del personal.</p>
45	¿Qué es un Plan?	<p>Son esquemas resultantes de la planeación, de tal manera que, ya sea todas o cada una de las etapas de la planeación, vertidas por escrito en un formato. Aunque cada una de dichas etapas tiene lineamientos específicos para su elaboración, existen algunas observaciones,</p>

		comunes a todas, que deben regir cualquier plan para que su diseño sea efectivo. Iniciar el estudio del plan, prepararlo, ejecutarlo y controlarlo.
46	¿Que son las técnicas de Planeación?	Cuantitativas, cualitativas, Análisis FODA, Gráfica de Gantt

Tema: Organización.

No.	Pregunta	Respuesta
47	¿Qué es la Organización y porqué es importante?	El establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social. Importancia; Es de carácter continuo, Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social, Evita la lentitud e ineficiencia en las actividades, Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades.
48	¿Cuáles son los principios de la organización?	Del Objetivo, Especialización, Jerarquía, Paridad de Autoridad y Responsabilidad, Unidad de Mando, Difusión, Amplitud o Tramo de Control, De la Coordinación, Continuidad.
49	¿En qué consiste la división de trabajo?	Es la separación y delimitación de las actividades, con el fin de realizar una función con la mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo, dando lugar a la especialización y perfeccionamiento en el trabajo. Ya que toda nueva especialización tiene como resultado aumentar y mejorar la producción para poder vivir en las nuevas condiciones de existencia que se nos presentan.
50	¿Qué es la jerarquización y cuáles son sus reglas?	Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia. Los niveles jerárquicos son el conjunto de órganos agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que posean, independientemente de la función que realicen. La jerarquización implica la definición de la estructura de la empresa por medio del establecimiento de centros de autoridad (comunicación) que se relacionen entre sí con precisión. Es necesario establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación necesaria para lograr los planes, en los cuales la autoridad y la

		responsabilidad fluyan en una línea clara e ininterrumpida, desde el más alto ejecutivo hasta el nivel más bajo. Este principio establece que la organización es una jerarquía.
51	¿Qué es la departamentalización?	A la división y el agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas, con base en su similitud, la departamentalización se logra mediante una división orgánica que permite a la empresa desempeñar con eficiencia sus diversas actividades. La secuencia de la departamentalización es: listar todas las funciones de la empresa, clasificarlas, agruparlas según un orden jerárquico, asignar actividades a cada una de las áreas agrupadas o departamentos, especificar las relaciones de autoridad, responsabilidad y obligaciones, entre las funciones y los puestos, establecer líneas de comunicación e interrelación, entre los departamentos.
52	¿En qué consiste la descripción de funciones, actividades y obligaciones?	Es necesario definir con toda claridad las labores y actividades de la empresa, es necesario definir con toda claridad las labores y actividades que habrán de desarrollarse en cada una de las unidades concretas de trabajo o puestos de los distintos departamentos de la organización. Es la recopilación ordenada y clasificada de todos los factores y actividades necesarios para llevar a cabo, de la mejor manera, un trabajo; la descripción de funciones se realiza, primordialmente, a través de las técnicas de análisis de puestos y de la carta de distribución del trabajo o cuadro de distribución de actividades.
53	¿Qué es la Coordinación y cuál es su importancia?	Es la sincronización de los recursos y los esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez, en el desarrollo y la consecución de los objetivos. Lograr la unidad de esfuerzos, es decir, que las funciones y los resultados se desarrollen e interrelacionen con facilidad, y que se sincronicen
54	¿Cuáles son las técnicas de organización?	Organigramas, Manuales, Diagramas de Procedimiento o de Flujo, Análisis de Puesto, Carta de Distribución del Trabajo o de Actividades.
55	¿Qué son las técnicas de organización?	Son herramientas necesarias para llevar a cabo una organización racional; son indispensables durante el proceso de organización y aplicables

		de acuerdo con las necesidades de cada grupo social.
56	¿Qué son los organigramas y cómo se clasifican?	Conocidos también como gráficas de organización y son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización, que muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad, existentes dentro de una organización. Clasificación. - Verticales, Horizontales, Circulares y Mixtos, Funcionales, Estructurales.
57	¿Qué son manuales y cuantos tipos hay?	Son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa. Tipos. - De Política, departamentales, de bienvenida, de organización, de procedimientos, de contenido múltiple, de técnicas y de puesto.
58	¿Qué son los Diagramas de Procedimiento o de Flujo, y cuál es su clasificación?	Son representaciones gráficas que muestran la sucesión de los pasos de que consta un procedimiento. Lineales o verticales, de bloque u horizontales, panorámicos

Tema: Dirección.

No.	Pregunta	Respuesta
59	¿Qué es la dirección?	La ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión.
60	¿Cuáles son los principios de la Dirección?	De la armonía del objetivo o coordinación de intereses, Impersonalidad de mando, De la Supervisión Directa, De la Vía Jerárquica, De la Resolución del Conflicto, Aprovechamiento del Conflicto.
61	¿Qué elementos integra el proceso de Dirección?	Ejecución, Motivación, Guía o conducción, Comunicación, Supervisión, Alcanzar las metas de la organización.
62	¿Qué es la Toma de Decisiones y cuáles son las etapas para la solución de problemas?	Definir el problema, analizar el problema, evaluar las alternativas, elegir entre alternativas y aplicar la decisión. Se elige la alternativa óptima para lograr los objetivos de la organización. Se dice que las decisiones son algo así como “el motor de los negocios”; y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización. Etapas. - Integración, Motivación, Supervisión o Liderazgo.

63	¿En qué consiste la integración?	Mediante la integración, la empresa obtiene el personal idóneo para el mejor desempeño de las actividades de esta. Al factor humano se le dará importancia para cualquier empresa, ya que de su desempeño dependerá el correcto aprovechamiento de los demás recursos.
64	¿Qué es la Motivación?	A través de ella se logra la ejecución del trabajo tendiente a la obtención de los objetivos, de acuerdo con los estándares o patrones esperados. De las teorías antes mencionadas se desprende la razón por la cual los empleados son productivos, o lo que impulsa su conducta, a la vez que aportan datos valiosos para mejorar dicha conducta. Se obtienen comportamientos, acuerdos con los objetivos de la empresa.
65	¿Cuáles son las principales aportaciones de las teorías de Maslow y de Herberg?	Fundamentar sus motivaciones y sus necesidades, ya que el factor humano resulta determinante en la empresa.
66	¿Qué es la Comunicación?	Una buena comunicación, es el intercambio de pensamientos, información, hechos, ideas, opiniones o emociones entre dos o más personas, para lograr confianza y entendimiento mutuo y/o buenas relaciones humanas. En la empresa, la información que se transmite entre los miembros del equipo de trabajo debe ser clara y comprensible para que las actividades se realicen efectivamente.
67	¿Cuál es el concepto de Dirección del autor Burt k, Scanlan?	Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización.
68	¿Cuál es el concepto de Dirección del autor Joel J. Lerner y H.A. Baker?	Consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y la supervisión.
69	¿Qué diferencias existen entre autoridad, delegación y mando?	<p>Autoridad. - es la facultad de que una persona de una organización esta para dar órdenes y exigir que sean cumplidas por sus subordinados, para la realización de aquellas actividades que quien los dicta.</p> <p>Delegación. - la concesión de autoridad y responsabilidad por parte de un supervisor hacia un subordinado. Se manifiesta claramente la esencia de la dirección y el ejercicio de la autoridad, ya que si administrar es "hacer a través de otros".</p> <p>Mando. - ordenes aspectos motivacionales que deben emplearse al transmitir la orden, transmitirla adecuadamente. Explicar y</p>

		fundamentar la necesidad de que se cumpla la orden, oportunidad, instrucciones.
70	¿Qué es el Liderazgo y cuál es su importancia?	Se utiliza para influir, guiar y dirigir a un grupo de personas hacia el logro de la misión de la empresa. se imprime la dinámica necesaria a los recursos humanos, para que logren los objetivos. El mejor estilo de dirigir en equipo, a través del cual se incrementa la productividad y la creatividad. Consiste en inspirar y guiar a los subordinados hacia el logro de los objetivos de la organización.
71	¿Qué cualidades debe reunir un Líder?	Dominio de sí mismo, iniciativa, sentido común, optimismo, sinceridad, justicia, lealtad, espíritu de logro, sencillez y humildad.

Tema: Control.

No.	Pregunta	Respuesta
72	¿Qué es el Control y cuál es su importancia?	La evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones, para establecer las medidas correctivas necesarias. Importancia. - Establece medidas para corregir las actividades, Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos, Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas, Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
73	¿Cuáles son los principios del Control?	Equilibrio, De los Objetivos, De la Oportunidad, De las Desviaciones, Costeabilidad, De Excepción, De la Función Controlada.
74	¿Cuáles son las etapas y como se da el proceso de Control?	Establecimiento de Estándares, Medición de Resultados, Corrección, Retroalimentación. El control siempre existe para verificar el logro de los objetivos que se establecen en la planeación. Como se dejó entrever, muchas de las técnicas de planeación, lo son también de control.
75	¿Qué es un estándar?	Un estándar puede ser definido como una unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón con base en la cual se efectúa el control. Los estándares representan el estado de ejecución deseado, de hecho, no son más que los objetivos definidos de la organización.
76	¿Cuáles son los factores que comprende el Control?	Cantidad, tiempo, costo y calidad.

77	¿Cuál es la clasificación del control y su periodicidad?	Control preliminar, control concurrente, control posterior.
78	¿Cómo se diferencian el Control preliminar, concurrente y posterior?	Control preliminar. - Es aquel que se efectúa antes de realizar las actividades. Concurrente y posterior. - Se aplica después de haber realizado las actividades planeadas. Su objeto es suministrar información para comparar los resultados obtenidos, en relación con lo preestablecido.
79	¿Cómo se aplican los sistemas de control para cualquiera de las áreas funcionales de la empresa?	Una de las grandes ventajas de los sistemas de control es que permiten, en los diferentes niveles y áreas administrativas de la empresa, evaluar las ejecuciones, tanto a nivel genérico como específico, a fin de determinar la acción correctiva necesaria. El control se aplica a las cuatro áreas básicas de la empresa y a cada una de sus subfunciones.
80	¿Qué es el Control Concurrente?	Se ejerce de manera simultánea a la realización de actividades, como un proceso continuo. Un control esporádico de nada sirve para la consecución de las metas de la organización.
81	¿Cuáles son las áreas Funcionales de una Organización?	Producción, Mercadotecnia, Finanzas y Recursos Humanos.
82	¿Qué es la Corrección?	El tomar acción correctiva es función de carácter netamente ejecutivo; no obstante, antes de iniciarla. El establecimiento de medidas correctivas da lugar a la retroalimentación; es aquí en donde se encuentra la relación más estrecha entre la planeación y el control.

UNIDAD III. ADMINISTRACIÓN CONTEMPORÁNEA

Tema: Outsourcing

No.	Pregunta	Respuesta
83	¿Qué es el Outsourcing?	Outsourcing es el proceso en el cual una firma identifica una porción de su proceso de negocio que podría ser desempeñada más eficientemente y/o más efectivamente por otra corporación, la cual es contratada para desarrollar esa porción de negocio. Esto libera a la primera organización para enfocarse en la parte o función central de su negocio.
84	¿Por qué utilizar Outsourcing?	Para gestionar una parte de la compañía. Con este método la empresa principal puede centrarse y mejorar en ciertas funciones y especializarse aumentando en eficiencia y ahorrando tiempo.
85	¿Ventajas del Outsourcing?	<ul style="list-style-type: none"> • Permite que la empresa pueda reaccionar a tiempo por eventuales cambios en su entorno laboral. • Los gastos de contratación de personal y recursos humanos descienden de manera considerable. • Con esta herramienta se logra obtener productos o servicios de mejor calidad puesto que el negocio únicamente se concentra en realizar un trabajo específico. • Con esta actividad se pueden eliminar los trabajos rutinarios que pudieran existir dentro de la empresa, ya que estas actividades las puede desarrollar el outsourcing. • Utilizando este método, se puede contratar a gente especializada para una función determinada dentro de la empresa. • Gracias al outsourcing se puede lograr adaptar las operaciones y sus costos a las necesidades actuales del mercado.
86	¿Cuáles son los Aspectos legales del outsourcing?	Decisiones iniciales, definir la terminología, estructura del contrato, personal, locales e instalaciones, términos de cargos y pagos, identificar las responsabilidades del proveedor y del cliente y seguridad.

87	¿Cuáles son los tipos del Outsourcing?	Off-shoring, In-house, Off-site, Co-sourcing, Colaborativo.
88	¿Qué riesgos presenta el Outsourcing?	Pérdida de control, Riesgos de seguridad, Amenazas a la confidencialidad, Pérdida de talento experto dentro de la compañía, Cambio en compromiso / estabilidad financiera del subcontratista, Incompatibilidad de las motivaciones / habilidades, cliente – proveedor, Cambios en el entorno.

Tema: Benchmarking.

No.	Pregunta	Respuesta
89	¿Qué es el Benchmarking?	Benchmarking es el proceso de obtener información útil que ayude a una organización a mejorar sus procesos. Esta información se obtiene de la observación de otras instituciones o empresas que se identifiquen como las mejores (o suficientemente buenas) en el desarrollo de aquellas actuaciones o procesos objeto de interés. Benchmarking no significa espiar o sólo copiar. Está encaminado a conseguir la máxima eficacia en el ejercicio de aprender de los mejores y ayudar a moverse desde donde uno está hacia donde quiere estar. Las empresas de referencia se habrán de buscar tanto en el propio sector como en cualquiera que pueda ser válido.
90	¿Cuáles son los tipos de Benchmarking?	Interno, Competitivo directamente, Competitivo latente, No competitivo, World Class.
91	¿Por qué emplear el Benchmarking?	Para solución de problemas, para mantenerse actualizadas en las prácticas más modernas. • Para la <i>Planificación estratégica</i> : conocimiento del mercado, competencia y avanza en productos y servicios. El Benchmarking ayuda a identificar riesgos de hacer negocios en determinados mercados. • Para <i>Pronósticos</i> : Para medir el estado del mercado y predecir los potenciales de este. • Para <i>nuevas ideas</i> : Porque expone las personas a nuevos productos, procesos de trabajo y formas de manejar los recursos de la empresa.

92	¿Cuál es el proceso del Benchmarking?	Un entendimiento claro y extenso de la forma de trabajo propia entendido como la base para comparar con las mejores prácticas en la industria, Voluntad para modificar y adaptarse a través de los descubrimientos de Benchmarking, Enfocar el Benchmarking primero a los procesos óptimos en la industria y luego aplicarlo.
93	¿Cuáles son las desventajas del Benchmarking?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consume mucho tiempo, esfuerzo y recursos. 2. Su éxito depende de factores internos y externos que no siempre se pueden controlar. (Ejem: apoyo total de la gerencia, cooperación de los socios, compromiso de los grupos involucrados, etc) 3. Puede crear una idea equivocada de que su propósito es copiar procesos o iniciativas sin adaptarlos a la realidad organizacional. 4. Puede ser utilizado como excusa para justificar decisiones delicadas (ejem: reducciones de personal) 5. Dependiendo la metodología que se utilice para el proceso, la organización puede estar susceptible a enfrentar consideraciones éticas y legales. 6. Puede ser utilizado como excusa para justificar decisiones delicadas.

Tema: Empowerment.

No.	Pregunta	Respuesta
94	¿Qué es el Empowerment?	La definición de empowerment deriva en ciertas ideas tales como: potenciación o empoderamiento que es el hecho de delegar poder y autoridad a los subordinados y de conferirles el sentimiento de que son dueños de su propio trabajo. Este sentimiento crea un ambiente en el cual los empleados de todos los niveles sienten que ellos tienen una real influencia sobre los estándares de calidad, servicio, y eficiencia del negocio dentro de sus áreas de responsabilidad.
95	¿Qué es un equipo de Empowerment?	El enfoque de trabajo en equipo no es nuevo. Los círculos de calidad, por ejemplo, existen desde hace tiempo como una muestra de esta metodología. Sin embargo, esto no lo toman como una filosofía y es en una filosofía en acción en lo que debe convertirse, que impregne a la cultura labora y no es un recurso inusual o fuera

		de lo común. Con la canalización de energías para un objetivo común, logra que se hagan las cosas que no se pueden realizar individualmente, y a esto se le llama sinergismo. El sinergismo implica que las acciones simultáneas de entidades separadas que tienen en su conjunto un efecto total mayor que la suma de sus efectos individuales. Y este existe verdaderamente cuando todas las áreas del negocio se dirigen hacia el mismo objetivo. Esto es indudablemente el reto al que los administradores se dirigen en nuestros días.
96	¿Cuáles son las características del Empowerment?	<ul style="list-style-type: none"> 🔑 El puesto le pertenece a cada persona. 🔑 La persona tiene la responsabilidad, no el jefe o el supervisor u otro departamento. 🔑 Los puestos generan valor, debido a la persona que está en ellos. 🔑 La gente sabe dónde está parada en cada momento. 🔑 La gente tiene el poder sobre la forma en que se hacen las cosas. 🔑 El puesto es parte de lo que la persona es. 🔑 La persona tiene el control de su trabajo.

Tema: Empresa de clase mundial.

No.	Pregunta	Respuesta
97	¿Qué es la Empresa de Clase Mundial?	La clase mundial consiste en una serie de prácticas, criterios y resultados consistentes, inmersos en modelos bien dimensionados y desarrollados en base a planificación estratégica.
98	¿Cuáles son las características de la empresa de Clase Mundial?	Tener definido con claridad, Para poder tener una "CCM" se requiere dejar clientes satisfechos por el cumplimiento de las especificaciones convenidas, Desarrollar Sistemas de Calidad en una nueva "CCM" que obtenga productos o servicios, . Crear climas de trabajo en una nueva Cultura de Clase Mundial, Desarrollo de un Enfoque Holístico de Valores.
99	¿Cuál son los Valores de una nueva cultura de clase mundial?	I.- Entorno a una Nueva Cultura de Clase Mundial.

		II. Esencia generadora de desarrollo en las Empresas de Clase Mundial. III. Características de una Cultura de Clase Mundial. IV. Valores de Clase Mundial. V. Actitud Mental positiva hacia el Cambio de Valores. VI. Propuestas.
100	¿Cuáles son los Objetivos de Empresas de Clase Mundial?	+Evaluación y cambio en la estructura de negocios. +Cambio en la forma de dirigir las empresas. +Cambio en la forma de trabajar del personal de las empresas.